

FAL... le migliorare!

Inviato da Angela Fariello
lunedì 16 aprile 2012

La redazione incontra la fondatrice del gruppo ormai riconosciuto, dall'azienda dei trasporti, come la voce ufficiale dei viaggiatori.

I pendolari torittesi, fruitori quotidiani dei servizi delle Ferrovie Appulo Lucane, sono davvero tanti: studenti e lavoratori. Molte sono anche quelle persone che, per i motivi più disparati, viaggiano e hanno viaggiato con i mezzi FAL . E tanti sono anche i turisti che prendono un treno o un autobus dell'azienda per poter raggiungere Bari o Matera e sembrano considerare quasi pittoresco il mezzo che li trasporta.

Per tutta questa gente e "per tutti coloro che si sono arresi di fronte ad un finestrino bloccato e al caldo incessante, per tutti coloro che hanno chiesto di abbassare la temperatura del riscaldamento quando, d'inverno, sembrava di stare ai tropici..." è a disposizione, su facebook, il gruppo FAL...
le MIGLIORARE!

Aperto da Marialisa Moramarco (psicoterapeuta in formazione) nel 2009, il gruppo è nato dalla volontà di denunciare le terribili condizioni di viaggio di chi non ha altre possibilità per poter raggiungere il paese dove studia o lavora.

Ed è proprio la fondatrice di questo gruppo che abbiamo incontrato per fare due chiacchiere sulla FAL e sullo stato delle cose.

Come
nasce l'idea di FAL... LE Migliorare?

L'idea di costituire un gruppo su Facebook, utilizzando un gioco di parole per richiamare l'acronimo delle Ferrovie Appulo Lucane, mi è venuta nel 2009, dopo quasi 10 anni di pendolarismo e disagi legati a ritardi, informazioni quasi inesistenti, rapporti "fantasma" con gli utenti. In tutti questi anni ho raccolto lamentele e proposte ed ho pensato "perché non creare un raccoglitore che le possa contenere tutte e rivendicare, affinché non restino inascoltate?" ... ed ecco come è nata l'idea di F.A.L...le migliorare!

Il
gruppo/comitato è gestito solo da te o sei una delle voci "ufficiali"?

Io sono la creatrice e la coordinatrice del gruppo, ma la gestione avviene ad opera di tutti gli iscritti, ovvero tutti possono scrivere, esprimere le proprie opinioni, denunciare disagi.

Il mio ruolo, poi, è quello di armonizzare il tutto, cercando di far mantenere agli utenti toni pacati ed educati ma non arrendevoli e proponendomi come portavoce con i vertici delle FAL.

Infine, alle convocazioni ufficiali partecipa sempre una delegazione di utenti.

Nel

tempo siete diventati interlocutori privilegiati delle FAL... Come siete riusciti a far sentire la vostra voce?

All'inizio le nostre azioni sono state puramente dimostrative.

Tra le tante, ricordo quando a giugno 2009 offrimmo il tè freddo ai pendolari che viaggiavano nei treni non muniti di aria condizionata.

Poi tra volantinaggi e denunce dei vari disservizi, la dirigenza FAL si è accorta di noi ed ha voluto subito aprire un tavolo di concertazione per capire le ragioni del dissenso dei pendolari. Da allora siamo diventati la "voce ufficiale" degli utenti FAL, riconosciuti come tale proprio dalla Presidenza delle Ferrovie Appulo Lucane.

Come avvengono i confronti con l'azienda oltre che su facebook?

Quello su Facebook è un confronto immediato, su questioni riguardanti orari, fermate ed affini.

In realtà, le vere trattative vengono fatte durante gli incontri ufficiali con il Presidente Matteo Colamussi, presso gli uffici FAL di Bari Centrale o gli uffici dell'Assessorato ai Trasporti della Regione Puglia, con la presenza ovviamente di Guglielmo Minervini (Assessore alle Infrastrutture strategiche e mobilità della Regione Puglia).

Denunce, richieste, proteste e commenti fatti attraverso il vostro gruppo dagli utenti, sono veramente ascoltati? I viaggiatori hanno una voce?

C'è da dire che ultimamente la FAL ha migliorato e ampliato i suoi canali di comunicazione. Quali sono quelli che funzionano meglio? L'utente che ha qualcosa da dire dove e a chi può rivolgersi oltre che al gruppo FAL... le migliorare?

Il comitato ha il compito di raccogliere tutte le lamentele e tutte le proposte e, volta per volta, ciò costituisce il materiale di concertazione con la dirigenza FAL.

Fino ad oggi la Presidenza ha sempre ascoltato ciò che avevamo da dire e molte volte ha preso in considerazione le nostre proposte per migliorare ciò che in quel momento creava disagio. Uno su tutti: l'attivazione dell'Ufficio Relazioni col Pubblico, chiesto da diverso tempo ed istituito all'inizio di quest'anno. Tale ufficio, sito in Corso Italia 8 a Bari, è contattabile tramite i numeri 080.5725263 - 199.811811 (di prossima attivazione) e l'indirizzo e-mail

relazioni_esterne@ferrovieappulolucane.com .

Proprio per questo credo che FAL...le migliorare, oggi, possa essere considerata una delle voci dei pendolari, certo non l'unica, ma forse quella che si fa "sentire di più".

Quali "battaglie" sono state avviate? Quali vinte? Che cosa è stato ottenuto in questi anni di "FAL... le migliorare"?

Le battaglie intraprese in questi tre anni sono state tantissime.

Tra le tante mi piace ricordare quella sui nuovi mezzi: oggi i pullman in circolazione sono al 50% nuovi, inoltre tra la fine del 2012 e l'inizio del 2013 inizieranno ad arrivare i nuovi treni. Certo, ciò è possibile solo allo stanziamento di fondi, però il nostro monitoraggio in queste fasi è stato ed è continuo.

L'aver, poi, intrapreso un rapporto di confronto costante e proficuo tra le FAL ed i pendolari credo che sia la battaglia più importante e, ritengo anche, la più vittoriosa, visto che, finalmente, i viaggiatori possono dire la propria ed avere un canale che gli permetta di farsi sentire.

Quali sono, invece, le richieste disattese?
Le promesse fatte e non ancora mantenute?

Purtroppo da tempo chiediamo una diminuzione dei ritardi ed una maggiore informazione agli utenti proprio su questa materia. Sono già stati installati in tutte le stazioni dei tabelloni informativi che riportano orario e binario di partenza dei convogli; purtroppo, però, alla voce ritardi ad oggi non è scritto ancora nulla.

Sarebbe veramente importante che ogni pendolare, all'arrivo in stazione, sapesse se il proprio treno è in ritardo e di quanto: credo che la mancanza di informazione in stazione sia uno dei problemi atavici delle FAL. Nell'ultimo incontro con il presidente Colamussi fummo informati dell'installazione di GPS su ogni treno per la rilevazione dei ritardi, per cui attendiamo con ansia che ciò avvenga!

Quali sono le ultime novità in casa FAL? Si parla di nuovi treni e di raddoppio della tratta Bari-Toritto... Notizie vere o solo voci di corridoio? Sai dirci qualcosa a riguardo?

Dagli ultimi incontri FAL-FAL...le migliorare è emerso che

i primi treni nuovi arriveranno per la fine del 2012 - inizi del 2013. Invece per il raddoppio della tratta Bari-Toritto pare che il progetto esecutivo sia in fase di ultimazione, ma effettivamente non si conosce la data di inizio dei lavori.

Conosciamo tutti le condizioni in cui verte la FAL (nonostante i passi in avanti degli ultimi anni). Che cosa dovrebbero fare le Ferrovie Appulo Lucane per offrire finalmente un servizio accettabile per tutti gli utenti, per essere - insomma - un po' più a "dimensione di pendolare"?

Si dice "la speranza è l'ultima a morire"!

Infondo noi pendolari chiediamo solo maggiore comfort durante il viaggio (per esempio, un posto a sedere!) e riduzione dei ritardi: già così si viaggierebbe molto meglio!

Angela Fariello

Il gruppo FAL... lo migliorare! su facebook

La pagina facebook delle Ferrovie Appulo Lucane

Il sito internet delle Ferrovie Appulo Lucane

Il gruppo FAL... le Migliorare ha creato un questionario sul grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi delle linee automobilistiche e ferroviarie offerti dall'azienda dei trasporti pugliese.

Chiunque voglia può rispondere in maniera del tutto libera ed anonima.

I dati raccolti verranno pubblicati sulla bacheca del gruppo di facebook e verranno inviati anche all'Assessorato ai Trasporti di Puglia e Basilicata e ai dirigenti della FAL.

Basta cliccare su questo link e rispondere alle domande con un semplice click:

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI