

RELAZIONE FINALE SATAM da parte di ARCO CONSUMATORI

A PARTIRE DA GENNAIO 2024 SONO STATI STATO ESEGUITI DIVERSI SOPRALLUOGHI PER ANALIZZARE LE LINEE SATAM
DAI SOPRALLUOGHI SONO EMERSI I SEGUENTI RISULTATI:

- GLI AUTOBUS ANALIZZATI (CORSE CHIETI-PESCARA E CHIETI-ORSOGNA) NON SONO DI RECENTE ACQUISIZIONE; ANCHE SE BEN MANTENUTI NON HANNO PEDANE CONFORMI PER L'INGRESSO DI ANZIANI E PORTATORI DI HANDICAP INOLTRE DANNO L'IMPRESSIONE DI ESSERE MEZZI DI GRAN TURISMO ADATTATI AL TPL
- NEI MEZZI LE INDICAZIONI DELLE CORSE SONO VISIBILI SOLO ANTERIORMENTE ATTRAVERSO UN PANNELLO LUMINOSO
- SOLO IL MEZZO DI PERCORRENZA PESCARA-CHIETI RECA ALL'INTERNO GLI ORARI E LE FERMATE
- IL SISTEMA DI BIGLIETTERIA È STATO TESTATO IN TUTTI I MODI POSSIBILI:
 - (a) ACQUISTO ON LINE,
 - (b) ACQUISTO PUNTO VENDITA
 - (c) ACQUISTO A BORDO; QUEST'ULTIMO POSSIBILE NELLA LINEA PESCARA-CHIETI ATTRAVERSO APPOSITO MACCHINARIO, MOLTO UTILE CHE, PERÒ, NON EROGA RESTO
- NELLA SOLA LINEA PESCARA-CHIETI SONO BEN INDICATI REGOLE E AVVERTENZE DI COMPORTAMENTO
- LE FERMATE NON SONO QUASI MAI INDICATE SIA ALL'INTERNO DEI MEZZI SIA NELLE FERMATE, PALINE O PENSILINE CHE SIANO
- GOOGLE MAPS ASSENTE
- ASSENTI I POSTI E ACCESSO PER DISABILI
- LE SEDUTE POSSONO ESSERE GIUDICATE POSITIVAMENTE E LA CARROZZERIA È IN BUONO STATO;
- LO STATO DI PULIZIA DISCRETO, AGEVOLATO ANCHE DALLA PRESENZA DI SECCHI PER L'IMMONDIZIA PRESENTI ALL'INTERNO DEI MEZZI
- DI SEGUITO RIPORTIAMO GLI INDICI DI QUALITÀ PERCEPITA RELATIVI ALLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO

LINEE ANALIZZATE

GIUDIZIO SULLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO TPL SATAM		PESCARA SAN GIOVANNI TEATINO CHIETI	CHIETI ORTONA FRANCAVILLA ORSOGNA
1	PUNTUALITÀ PASSAGGI	4	1
2	CONDOTTA DI GUIDA DEGLI AUTISTI	3	3
3	CORTESIA E PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE	4	3
4	FUNZIONALITÀ E VISIBILITÀ INFORMAZIONI DISPLAY INDICATORI SUGLI AUTOBUS (NUM. LINEA E PERCORSO)	2	2
5	STATO CARROZZERIA AUTOBUS	3	3
6	COMFORT SEDUTA	4	3
7	ADEGUATEZZA DELLA CLIMATIZZAZIONE	3	3
8	PULIZIA MEZZO	2.5	2.5
9	ASSENZA DI FASTIDIO DA AFFOLLAMENTO	5	5

10	FUNZIONALITÀ DEGLI STRUMENTI DI BORDO A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI (PORTE, OBLITERATRICE, PULSANTI STOP)	4	1
11	FUNZIONALITÀ E FACILITÀ D'USO PEDANA DISABILE	ASSENTE	ASSENTE
12	GIUDIZIO COMPLESSIVO AUTOBUS	2	2
13	IDENTIFICAZIONE FERMATA E CAPOLINEA	1	1
14	INFORMAZIONI ESAUSTIVE E CHIARE ALLE FERMATE E AI CAPOLINEA SU ORARI	1	1
15	ADEGUATEZZA PENSILINE NEGLI SNODI PRINCIPALI	1	1
16	INFORMAZIONI ESAUSTIVE E CHIARE RISPETTO ALLE REGOLE DEL VIAGGIO (CARTA DEI SERVIZI)	3	1

- INTERROGANDO ALCUNI UTENTI È EMERSO CHE I TEMPI PER LE FERMATE SONO STATI ADEGUATAMENTE CONCEPITI DURANTE IL WEEK END LE LINEE NON SONO ATTIVE E, SOPRATTUTTO PER LA CORSA PESCARA-CHIETI, SI POSSONO AVERE DISSERVIZI
- LA LINEA PESCARA-CHIETI È RISULTATA IN ORARIO ANCHE SE DURANTE LA PERCORRENZA NELLE ORE DI MASSIMO TRAFFICO SI POSSONO AVERE RITARDI IMPORTANTI (20 MINUTI) PER CAUSE NON RICONDUCEBILI ALLA RESPONSABILITÀ AZIENDALE
- IL TERMINAL DI CHIETI DI SATAM E' COSTITUITO DA DIVERSI STALLI CONDIVISI IN UN'AREA FUORI DAL CENTRO ABITATO
- NEL TERMINAL MANCANO PANNELLI CON ORARI E LINEE DI PERCORRENZA E MANCANO I SERVIZI IGIENICI
- IN GENERALE IL TERMINAL RISULTA IN STATO DI ABBANDONO E NON SONO GARANTITE LE CONDIZIONI DI SICUREZZA IN QUANTO LIBERAMENTE ACCESSIBILE A MEZZI NON AUTORIZZATI
- LA VISIBILITÀ DELLE AZIENDE DI AUTOTRASPORTI NEGLI STALLI È SCARSA; BISOGNA RECARSÌ NELLO STALLO PER LEGGERE LE LINEE CHE VI SI FERMANO IN QUANTO I PANNELLI SONO TROPPO PICCOLI
- IL SERVIZIO TPL DELLA SATAM HA RICEVUTO UN GIUDIZIO IN GENERALE SUFFICIENTE DAGLI UTENTI INTERVISTATI; CIRCA IL 60% PERÒ LAMENTA CHE LA LINEA PESCARA-CHIETI HA POCHE CORSE E NON È ATTIVA NEL FINE SETTIMANA GENERANDO DISAGI
- A PARERE DI ARCO CONSUMATORI I RISULTATI DELL'INDAGINE MOSTRANO UN QUADRO NON ANCORA POSITIVO CON MARGINI DI MIGLIORAMENTO SOPRATTUTTO PER LA PARTE RELATIVA ALLE FERMATE CHE DEVONO CORRETTAMENTE INDIVIDUATE E AVERE MAGGIORE VISIBILITÀ CON ORARI E LINEE DI PERCORRENZA

GIUDIZIO AZIENDA SATAM

1	FACILITÀ DI ACQUISTO TITOLI DI VIAGGIO	5
2	SISTEMA DI BIGLIETTAZIONE ONLINE	4
3	INFORMAZIONI ESAUSTIVE E CHIARE SUL SITO INTERNET AZIENDALE	5
4	CORTESIA E PROFESSIONALITÀ CALL CENTER AZIENDALE	5