



Spostamento Capolinea Vai Bus

12 dicembre 2011

Da non crederci ma vero !

Il capolinea Vai bus di Piazzale Adua a Firenze è stato spostato lo scorso 8 dicembre e solo il Comitato pendolari Lucca-Firenze riesce a darne tempestiva e capillare informazione all'utenza in tempo utile !

La storia ha dell'incredibile ... il Comitato Pendolari Lucca-Firenze è venuto a sapere informalmente dello spostamento del capolinea dei mezzi Lazzi-Vai bus da P.le Adua con qualche giorno di anticipo e chiede immediatamente conferma alla Regione e alla provincia di Lucca.

La Regione, il 7 dicembre, ovvero il giorno che precede lo spostamento, risponde (vedere allegato) che non è previsto nessun spostamento dei servizi extraurbani del trasporto pubblico locale da p.le Adua e pertanto rimane tutto invariato.

Oggetto: Re: Spostamento capolinea da P.le Adua
Da: numeroverdetpl@regione.toscana.it
A: "Comitato pendolari DD Lucca-Firenze"<pendolari_lu_fi@libero.it>
Data: 07/12/2011 11:40

Egregio Comitato,
A seguito della Vostra richiesta, al momento non è previsto nessun spostamento dei servizi extraurbani del trasporto pubblico locale da p.le Adua.
Pertanto rimane tutto invariato.
Distinti saluti

Uff. Reclami Trasporti
Regione Toscana

La Provincia di Lucca, il 9 dicembre ovvero il giorno successivo lo spostamento del Capolinea, comunica al Comitato che "con decorrenza giovedì 8 dicembre c.a. verrà attivata la nuova organizzazione del capolinea di Firenze, consequenziale alla volontà del comune di Firenze di pedonalizzare piazza Adua, consentendo il transito per detta piazza agli autobus delle linee extraurbane al fine di raggiungere via Fiume" dove sarà locato il nuovo capolinea della linea per Lucca.

Lazzi/Vai bus che avrebbe dovuto dare capillare informazioni agli utenti, in realtà ha esposto una piantina che identificava i nuovi stalli presso la biglietteria di P.le Adua che purtroppo solo poche persone sono riusciti a leggere (anche perchè, è noto, le comunicazioni sono mal esposte); mentre la biglietteria di Lucca la sera del 7 dicembre non era a conoscenza di nessuno spostamento e sui mezzi le comunicazioni sono state esposte solo sabato 10 dicembre, dopo che il Comitato Pendolari aveva mosso le proprie rimostranze a tutti gli enti interessati.

Questo malgrado Vai bus abbia risposto (l'ultima volta in data 29 novembre ... quindi solo 1 settimana prima !) ai vari reclami inoltrati dal Comitato pendolari Lucca-Firenze per la pessima comunicazione all'utenza impegnandosi a comunicare preventivamente e adeguatamente gli eventi che possano determinare variazioni di esercizio.



Oggetto: risposta reclamo 598/2011

Con riferimento al reclamo in oggetto vi precisiamo che in occasione dei comici si è provveduto a dare tempestiva e diffusa informazione in virtù dell'anticipata conoscenza dell'evento.

Nel caso di specie, la soppressione della fermata alla Stazione Ferroviaria di Lucca è stata causata da un evento imprevedibile, né altrimenti conoscibile anzitempo, che non ha consentito all'azienda di dare una capillare informazione all'utenza.

Ciononostante, l'azienda si impegna con scrupolo e per quanto possibile a comunicare preventivamente ed adeguatamente alla clientela quegli eventi che possano determinare variazioni di esercizio.

Rimaniamo a disposizione per eventuali chiarimenti ed inviamo distinti saluti.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

(Dott. Carlo Lenzi)

Più volte il comitato pendolari, ha segnalato alcuni disservizi e mancate informazioni che sono importanti per chi deve viaggiare quotidianamente.

Le domande che sorgono spontanee sono molte ed il pessimo modo con cui si informano gli utenti ci preoccupa notevolmente.

Ci preoccupa perchè notiamo scoordinamento tra le istituzioni che dovrebbero sorvegliare, garantire e tutelare l'utente e chi gestisce il servizio che non è "customer oriented" (ovvero orientato ad una reale soddisfazione dei propri clienti).

Ci preoccupa perchè in questo periodo di incertezza e tagli si fa di tutto per scoraggiare all'uso dei mezzi pubblici, mentre le politiche dovrebbero fare il contrario.

Ci preoccupa perchè senza la buona volontà degli utenti riuniti in comitato questo come altri episodi denunciati, talvolta ben più gravi, passerebbero inosservati rafforzando e accelerando così l'opera di smantellamento del servizio pubblico che è già in corso.

Ci preoccupa perchè disservizi e variazioni ormai avvengono da tempo e colpiscono soprattutto gli utenti pendolari abbonati che devono recarsi al lavoro ogni giorno che non hanno tempo di sostare nelle biglietterie a cercare comunicazioni che lo potrebbero riguardare mentre avrebbe bisogno in modo semplice e chiaro di queste informazioni per non perdere il mezzo per rientrare a casa la sera.

Comitato pendolari Lucca-Firenze

e-mail pendolari_lu_fi@libero.it

Blog: <http://blog.libero.it/blogpendolari>

Sito: http://digilander.libero.it/pendolari_lu_fi