

## IL PRIMO PILASTRO: L'INFORMAZIONE

Il tempo passa ma l'informazione rimane pressoché assente, informazione che invece dovrebbe precedere il cambiamento e poi seguirlo passo, passo perché il diritto dei cittadini è poter accedere ad un servizio con consapevolezza.

E per tale ragione l'informazione deve essere utile al fruitore per avere valore; deve essere in grado di evitare che lo stesso si trovi a sperimentare una pluralità di situazioni e solo dopo tanta "esperienza"- chiamiamola così - capire quale tra queste è quella corretta.

Facciamo peraltro presente che non è la prima volta che si denuncia la lacunosità delle informazioni, la quale tuttavia al posto di scemare... aumenta. E la stessa risulta ancora più deleteria quando va a coincidere con momenti di vera emergenza, nei quali il viaggiatore si ritrova in una situazione di quasi abbandono. Esempio su tutti, la situazione di ieri in cui l'app ufficiale della società di trasporto poteva andare a segnalare treni già transitati mentre nella realtà non erano ancora entrati nelle stazioni.

E con l'introduzione del sistema integrato le cose sono andate ancora peggiorando; attualmente infatti le informazioni che possono essere recepite dal viaggiatore sono solo quelle poche presenti sui siti istituzionalizzati delle aziende che operano nel settore e come tale ovviamente limitate

Ma è onere di tutti gli attori del cambiamento lavorare insieme e consapevolmente, per mettere i destinatari nelle migliori condizioni, con un'informazione che secondo i criteri di professionalità deve essere: chiara, precisa, efficace.

Solo attraverso una regia più ampia, come quella che Regione, con il supporto delle Agenzie, può dare, che può essere colmato il grande buco di informazioni presente.

Perché non è possibile che il viaggiatore possa "perdersi" davanti alle macchine automatiche, non è possibile che non abbia sicurezza del tipo di biglietto da acquistare perché mancano indicazioni efficaci nei luoghi in cui qualunque essere umano a buon diritto crede di poterle trovare, ovvero nelle stazioni, punti nevralgici del sistema in questione. Mappe, mappe del nuovo sistema tariffario, comunicazioni informative trasmesse in modo costante attraverso i monitor presenti in moltissime stazioni, sono solo alcuni esempi di cosa si può e si dovrebbe fare per migliorare la situazione.

E non ci si può certo celare dietro al cambiamento stesso, non si può certo argomentare sostenendo che ci sono cose più importanti semplicemente perché...non è così, perché l'informazione è essa stessa importante!

Si chiede quindi a Regione, Agenzia e Trenord di provvedere da subito a:

- affiggere mappe delle zone di STIBM in ogni stazione ferroviaria e ad ogni pensilina di autobus;
- promuovere una campagna di informazione unica, non legata dunque al singolo esercente, e che la stessa sia quanto più diffusa e capillare possibile;
- curare le "videate" dei Distributori Automatici in modo che siano le più semplici possibili, pur senza precludere le possibilità fornite dall'ampio ventaglio di titoli integrati;
- migliorare qualitativamente l'informazione in generale al fine di garantire SEMPRE al viaggiatore il diritto di sapere cosa sta succedendo, come può quindi affrontare la situazione e giungere a destinazione, ricordando che l'informazione costituisce uno dei servizi che devono essere forniti e non è un semplice corollario.

Ci auguriamo quindi vivamente che quello che non è stato ancora fatto venga realizzato bene e nel minor tempo possibile.

ASSOCIAZIONE MI.MO.AL ASSOCIAZIONE PENDOLARI NOVESI  
COMITATO BRESCIA CREMONA  
COMITATO INORARIO (LINEA MN-CR-MI)

COMITATO MILANO ASSO COMITATO PENDOLARI BERGAMASCHI  
COMITATO PENDOLARI COMO  
COMITATO PENDOLARI DELLA BASSA BERGAMASCA  
COMITATO PENDOLARI DEL MERATESE  
COMITATO PENDOLARI DI ROMANO  
COMITATO PENDOLARI GALLARATE MILANO  
COMITATO PENDOLARI LECCO COMO  
COMITATO PENDOLARI S6 MILANO NOVARA  
COMITATO TRASPORTO LECCHESI  
COORDINAMENTO PROVINCIALE PAVESI  
COMITATO VIAGGIATORI S9/S11  
COMITATO VIAGGIATORI TRENORD NODO DI SARONNO  
RAPPRESENTANTI DELLA ARONA DOMODOSSOLA MILANO  
SBIANCALAFRECCIA  
S7 BESANINO  
UTP  
I RAPPRESENTANTI DEI VIAGGIATORI