

## Comunicato Stampa

### **Vinella (Anav) : il trasporto collettivo su gomma deve spostare l'attenzione sul cliente**

È di 2,5 euro la somma in più che gli utenti italiani sarebbero disposti a pagare per trovare maggiore qualità nei servizi delle autostazioni del trasporto pubblico. Il “valore edonico” è stato calcolato nello studio **“Il ruolo delle autostazioni come elemento di qualità per il trasporto collettivo su gomma ed intermodale gomma-ferro”**, condotto dall'Università di Napoli Federico II e presentato questo fine settimana a Roma nel corso dell'assemblea annuale dell'**ANAV**.

L'analisi cerca di rovesciare il punto di vista con cui finora si è guardato al settore in Italia, mettendo al centro dell'indagine la percezione complessiva di un viaggio, la **“travel experience”**, che risulta fortemente influenzata dalla qualità dall'interscambio modale presso i terminal, oltre che dai servizi di trasporto utilizzati. La riqualificazione estetica e architettonica dei terminal bus, l'offerta di nuovi servizi ai viaggiatori come punti ristoro, wi-fi, info point, galleria commerciale, sale d'attesa confortevoli e climatizzate, diventano oggi fattori chiave che potrebbero allargare il bacino di utenza in maniera sostanziale.

“Riportare al centro l'utente cominciando a chiamarlo con il nome giusto, ovvero ‘cliente’ , deve essere la priorità di ogni nuova pianificazione nel settore del Tpl, come in quello dei servizi a lunga percorrenza - ha affermato il nuovo presidente di ANAV **Giuseppe Vinella** nel corso della presentazione-. Limitarsi a rincorrere la contribuzione pubblica, accantonando le esigenze dei viaggiatori, è una logica che deve appartenere solo al passato”.

“La sensazione complessiva di un viaggiatore in termini di percezione di qualità, è influenzata dai requisiti dell'interscambio modale – ha spiegato **Armando Carteni** docente di pianificazione dei sistemi di Trasporti all'università Federico II -. Lo studio ha stimato quantitativamente la percezione di questo aspetto nell'utenza

italiana per quanto concerne il trasporto extraurbano. Dagli anni '80 in poi si è cercato di dimostrare l'importanza del valore edonico, la disponibilità del passeggero a pagare qualcosa in più per accrescere il suo benessere”.

Dall'indagine è emerso che il ruolo principale è giocato dall'elemento architettonico, poi vengono i servizi: integrazione modale, orari sincronizzati, integrazione delle informazioni su orari e servizi e, infine, la sostenibilità.

Il 73% del pubblico è soddisfatto dei servizi extraurbani nel loro complesso, ma sulla qualità del servizio invece il giudizio si rovescia: il 73% lo considera basso. Stesso giudizio sul fronte estetico.

**Ennio Cascetta**, coordinatore della Struttura tecnica di Missione del ministero dei Trasporti, ha concluso la presentazione, citando tra l'altro la sua esperienza di assessore regionale in Campania. “A Napoli si è scommesso moltissimo sull'integrazione – ha detto Cascetta -. Già negli anni '80 sono state messe in atto esperienze di questo tipo, con architetti che hanno lavorato alla riqualificazione anche estetica delle stazioni, il movimento della ‘Station renaissance’. Oggi il 99% del bacino della città di Napoli vive a meno di 1 km da una stazione della metropolitana. Le città europee vivono una profonda trasformazione del mercato della mobilità e l'Italia è il paese che ne ha più bisogno. Vogliamo scommettere - ha concluso Cascetta - sul valore edonico individuato nello studio, per ottenere questo valore in più che ci chiedono i clienti”.

Roma, 27 giugno 2016

### **Anav, Associazione Nazionale Autotrasporto Viaggiatori**

Piazza Dell'Esquilino, 29 - Roma  
Ufficio Stampa e Comunicazione

---

[ufficio.stampa@anav.it](mailto:ufficio.stampa@anav.it)  
+39 06 91.65.07.077