

Da Catania a Berlino: meglio chiedere al sito Deutsche Bahn

Il servizio italiano d'informazioni e biglietteria elettronica è migliorato. Ma resta incompleto e difficile da usare

Sperimentato qualche mese fa dal *Corriere Economia* e valutato incompleto e difficile da usare, il sito Internet di Trenitalia ha fatto un po' di ginnastica riabilitativa e si presenta oggi al suo indirizzo www.trenitalia.com in una forma migliore. Senza dubbio migliorata è la biglietteria virtuale del sito, per accedere alla quale bisognava, ieri, fare clic col mouse su dodici diverse pagine, che oggi sono diventate cinque. Più facile è anche la registrazione degli utenti, necessaria se si vuole comprare il biglietto via Internet. Per registrarsi basta scrivere nome, cognome, indirizzo di posta elettronica e password.

Niente male, certo, ma se ambisce a raggiungere il livello di certi suoi simili, come il tedesco www.bahn.de, Trenitalia.com ha ancora un bel po' di strada da fare. Il suo principale punto debole era e rimane l'orario ferroviario online,

che ieri ignorava i treni per l'estero e oggi riesce a oltrepassare le Alpi, ma con fatica. La linea Milano-Berlino, ad esempio, non è contemplata. «L'orario di Trenitalia non va bene», questo il parere di due impiegati dell'ufficio informazioni di una grande stazione italiana. «Quando dobbiamo cercare un treno internazionale — spiegano — guardiamo sempre l'orario elettronico tedesco, che è di gran lunga superiore».

Trenitalia.com non riesce a trovare la capitale della Germania, il suo omologo tedesco, invece, collega addirittura la Sicilia con la Siberia e in pochi secondi dice con precisione quanti e quali treni e quanti giorni occorrono per arrivare da Messina a Vladivostok. Simili prodezze l'orario elettronico italiano nemmeno se le sogna. «Il vero dramma — secondo gli impiegati — arriva quando il cliente diretto all'estero vuol sapere da noi, prima di partire,

il costo del biglietto». Di fronte a una simile richiesta gli impiegati non sanno rispondere se non con l'ausilio del prontuario, un libro in più volumi dove le informazioni sui prezzi sono difficili da trovare, nascoste in



INTERNET Il sito di Trenitalia

mezzo a liste di numeri, simboli e nomi di città. «Consultare il prontuario — spiegano gli impiegati — è una gran fatica che fa perdere tempo a noi e a chi viaggia. Quando si deciderà, Trenitalia, a darci un orario elettronico come si deve?».

In attesa di un orario come si deve, il viaggiatore che vuol sapere quanto costa il suo biglietto può rivolgersi all'892021, numero telefonico raggiungibile non dai telefoni né dalle cabine telefoniche ma soltanto dai telefoni fissi e privati, cioè da casa o dall'ufficio. Gli risponderà una segreteria telefonica — «Benvenuto in Trenitalia» — che prima di cedere la parola all'operatore in carne ed ossa si esibisce in una lunga rassegna di istruzioni automatiche. Vendute al prezzo di 2,2 centesimi per ogni minuto di telefonata, Iva esclusa. Lasciamo da parte i disservizi telefonici e torniamo a quelli del sito.

«Il peggior difetto di Trenitalia.com è la sua scarsa accessibilità», dice Roberto Scano, di professione webmaster e membro del World Wide Web Consortium, l'organizzazione internazionale che coordina lo sviluppo di Internet. «Accessibilità» in questo caso vuol dire Internet per tutti, disabili compresi. «Anche nella sua nuova versione — dice Scano — Trenitalia.com delude perché i suoi caratteri, ancora troppo piccoli, non possono essere ingranditi e chi ha la vista debole non riesce a leggerli».

«Stiamo lavorando per andare incontro alle esigenze di tutti», promette Trenitalia. «Speriamo — risponde Scano — ma francamente da Trenitalia, in particolare quest'anno (il 2003 è stato proclamato dall'Unione Europea «anno del disabile», ndr) ci aspettavamo qualcosa di più».

Francesco Margiocco