XVII Legislatura

IX Commissione

Resoconto stenografico

Seduta n. 17 di Mercoledì 20 novembre 2013
Bozza non corretta

INDICE

Sulla pubblicità dei lavori:
Meta Michele Pompeo , *Presidente* ... 2

INDAGINE CONOSCITIVA SUL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Audizione di rappresentanti delle associazioni di consumatori.
Meta Michele Pompeo , *Presidente* ... 2
Di Palma Andrea , *Segretario nazionale di Adiconsum* ... 3
Santini Lamberto , *Presidente Adoc nazionale* ... 5
Novelli Mauro , *Segretario nazionale Adusbef* ... 9
Zanini Mauro , *Vicepresidente Federconsumatori nazionale* ... 12
Volante Marco , *Responsabile del settore trasporti di Lega Consumatori* ... 14
D'Andrea Michele , *Responsabile nazionale trasporti di Assoconsumatori* ... 16
Meta Michele Pompeo , *Presidente* ... 16

ALLEGATO: Documentazione depositata dai rappresentanti di Adiconsum ... 19

Sigle dei gruppi parlamentari:
Partito Democratico: PD;
MoVimento 5 Stelle: M5S;
Forza Italia - Il Popolo della Libertà - Berlusconi Presidente: FI-PdL;
Scelta Civica per l'Italia: SCpI;
Sinistra Ecologia Libertà: SEL;
Nuovo Centro-destra: NCD;
Lega Nord e Autonomie: LNA;
Fratelli d'Italia: FdI;
Misto: Misto;
Misto-MAIE-Movimento Associativo italiani all'estero-Alleanza per l'Italia: Misto-MAIE-ApI;
Misto-Centro Democratico: Misto-CD;
Misto-Minoranze Linguistiche: Misto-Min.Ling.;
Misto-Partito Socialista Italiano (PSI) - Liberali per l'Italia (PLI): Misto-PSI-PLI.

Testo del resoconto stenografico
Pag. 2

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE MICHELE POMPEO META

La seduta comincia alle 15.

(La Commissione approva il processo verbale della seduta precedente).

Sulla pubblicità dei lavori.

PRESIDENTE. Avverto che la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche attraverso la trasmissione televisiva sul canale satellitare della Camera dei deputati e la trasmissione diretta sulla *web*-tv della Camera dei deputati.

Audizione di rappresentanti delle associazioni di consumatori.

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sul trasporto pubblico locale, l'audizione di rappresentanti delle associazioni di consumatori.

La nostra indagine si sta avviando al termine. Sono presenti, al momento, il dottor Andrea Di Palma, segretario nazionale di Adiconsum, Lamberto Santini, presidente Adoc nazionale, Mauro Novelli, segretario nazionale di Adusbef, Michele D'Andrea, responsabile nazionale del settore trasporti di Assoconsumtori, Mauro Zanini, vicepresidente di Federconsumatori nazionale, e Marco Volante, responsabile del settore trasporti di Lega Consumatori.

Avverto che Assoutenti, Codacons e Associazione utenti dei servizi radiotelevisivi, non potendo partecipare all'audizione odierna, hanno inviato memorie scritte che sono in distribuzione. Anche Cittadinanza attiva ci ha annunciato che invierà delle memorie scritte.Pag. 3

Tenendo conto dei tempi a disposizione, non lunghissimi, e soprattutto del diritto di ciascuno di voi di portare un contributo, darei subito la parola ad Andrea Di Palma, segretario nazionale di Adiconsum.

ANDREA DI PALMA, *Segretario nazionale di Adiconsum*. Abbiamo consegnato una memoria che semplicemente riassumerò in brevissimo tempo.

Anzitutto, ringrazio il presidente per quest'audizione. Il dibattito sui servizi pubblici locali da anni si focalizza su mancati traguardi dell'efficacia, dell'efficienza, dell'economicità e della trasparenza. In Italia, oltre 15 milioni di cittadini ogni giorno si muovono con il trasporto pubblico locale, di cui oltre 2 milioni e 800.000 sono pendolari.

Il TPL, trasporto pubblico locale, rappresenta la seconda voce di spesa nei bilanci regionali dopo la sanità. Con la crisi economica e il rincaro dei carburanti e delle tariffe assicurative, la domanda di trasporto pubblico locale è notevolmente aumentata. Le imprese di trasporto pubblico locale attive che operano giornalmente in Italia sono oltre 200. Larga parte delle problematiche che percorrono il comparto dei trasporti pubblici locali deriva dagli stanziamenti e dagli investimenti.

Gli investimenti sono, di fatto, ridotti a zero. Il parco autobus italiano è il più obsoleto d'Europa. La vita media è di 11 anni, contro i 7 dell'Unione europea. I depositi sono pieni di vetture non utilizzabili perché in avaria o prive di copertura assicurativa. Le tariffe hanno registrato un diffuso incremento su tutto il territorio nazionale. Ciononostante, si prospettano riduzioni di servizio significative, tagli di linee e corse, soprattutto nelle zone a bassa domanda.

Persiste una diffusa evasione tariffaria. La percentuale degli utenti che usano il mezzo pubblico senza pagare il biglietto è stimata intorno al 5 per cento. Il sistema Pag. 4complessivo è fragile, sconta problemi di pianificazione carente e scarsi investimenti. In molte città, il sistema di trasporto pubblico va facilmente in crisi per un giorno di pioggia intensa – le stazioni della metropolitana si allagano nelle grandi città – o per una manifestazione di piazza, con grande inefficienza dei meccanismi di servizio sostitutivo e degli interventi di ripristino.

È necessario aumentare il livello di intermodalità del trasporto pubblico locale creando reti ben integrate tra servizi extraurbani e urbani e tra diversi sistemi di trasporto con nodi di scambio agevoli, parcheggi, validità integrata dei titoli di viaggio, sistemi di coincidenze orarie. Deve essere intercettata nuova utenza, sottraendola al trasporto privato, soprattutto in autovettura, con vantaggio sia per la gestione economica del servizio sia per la qualità del vivere urbano e dell'ambiente.

Sono necessarie, in caso di adeguamento tariffario, forme di graduazione degli aumenti capaci di incoraggiare e sostenere la domanda, lasciando ad esempio inalterato il costo dell'abbonamento mensile e annuale e le forme di agevolazione per le fasce di utenza più deboli economicamente o, ancora, aumentando la durata oraria di validità dei biglietti. Molte stazioni e capolinea sono sprovvisti di biglietterie o sono dotati di apparecchiature emettitrici frequentemente soggette a guasti, mentre l'acquisto del *ticket* in vettura è raramente possibile e sempre con maggiorazione tariffaria.

Un ruolo fondamentale per migliorare l'attuale stato delle cose hanno o dovrebbero avere le carte dei servizi, concepite per rivestire un ruolo chiave nella riforma delle relazioni tra utenza, soggetto erogatore del servizio e pubblica amministrazione. Il mancato effettivo coinvolgimento delle associazioni dei consumatori rappresentanti degli utenti, che sono invece Pag. 5un prezioso canale di ascolto e osservazioni imparziale e competente, sta rendendo sempre più difficile il rapporto tra cittadini e amministrazioni.

Ci proponiamo di collaborare con le amministrazioni attraverso la raccolta e l'elaborazione statistica dei dati sulla qualità effettiva e percepita dei servizi tramite rilevazioni dirette, sondaggi di opinioni, raccolta di segnalazioni di disservizio, ma anche attraverso la negoziazione di protocolli d'intesa con le aziende erogatrici per l'effettiva implementazione dei diritti degli utenti sanciti nelle carte dei servizi e per la risoluzione delle controversie in sede di conciliazione paritaria.

Riteniamo, signori deputati, di essere in un momento davvero molto difficile e complesso della nostra economia e anche dello stato dei nostri servizi pubblici locali. Crediamo e vi chiediamo di poter contribuire insieme a voi al miglioramento dei servizi, coinvolgendoci nei momenti per noi fondamentali, uno dei quali, come dicevo, è la carta dei servizi. Per noi, quello rappresenta uno snodo fondamentale per poter finalmente contribuire a rilevare la qualità del servizio pubblico locale.

LAMBERTO SANTINI, *Presidente Adoc nazionale*. Ringrazio il presidente e i componenti della Commissione, onorevoli deputati.

Come rappresentante dell'Adoc, colgo quest'occasione e chiedo alla Commissione che si faccia carico anche nei confronti del Parlamento, che in questo momento, tenendo conto del dibattito sulla legge di stabilità, deve assumere un ruolo anche più cogente rispetto a un tema per noi divenuto drammatico.

Alla fine del mio breve intervento – domani saremo in grado di mandare anche una relazione più argomentata sui Pag. 6punti che tratterò oggi – vorrei ricordare un episodio. Mi trovavo ieri a Napoli, con alcune associazioni di utenti, insieme a regioni, comuni e Conferenza nazionale dei servizi dell'utenza e ho osato prendere, scendendo dalla Frecciarossa, la metropolitana di Napoli: racconterò in pochissimo tempo un dramma umano, emotivamente fortissimo, che un Paese come il nostro, e i popoli e le genti non debbono più tollerare.

Anche chi mi ha preceduto sottolineava che l'occasione della crisi è un fatto importante per il nostro Paese. non sto dicendo che potrebbe esserlo, ma che lo è.

Abbiamo verificato dai dati Adoc che per il pubblico, sia utente civile sia chi lavora con l'automobile, il costo del carburante incide all'interno di una famiglia italiana per il 12 per cento rispetto alla media europea del 7. Questo mi dà l'idea di quanto l'utente, nelle città anche per il lavoro, stia ricercando sempre di più un percorso di trasporto pubblico. Quest'identità e questa scelta, ad avviso di Adoc, va fortemente incentivata e portata avanti.

È l'occasione per programmare, un termine che nel nostro Paese si sente sempre meno. La politica del trasporto significa, però, secondo noi, una politica di cambiamento reale del Paese. Lo stesso Catricalà, in un convegno nei giorni scorsi, ha sostenuto che il materiale rotabile va dai 13 ai 20 anni, ma non sempre è così. Abbiamo visto che si va anche oltre. La struttura che ieri ho utilizzato a Napoli avrà avuto almeno 30 anni di attività onesta, ma è ormai insufficiente.

Riteniamo che questo dato si scontri con questo percorso. Oggi, 3 milioni di pendolari italiani sono trattati come cittadini di serie B. Non è più tollerabile. Una legge nazionale finanziaria del

2008, tra l'altro, n. 461, parlava di diritti degli utenti e dei consumatori, ma è purtroppo inapplicata. Ancora oggi non c'è l'obbligo del soggetto gestore Pag. 7di fornire una carta di qualità dei servizi, che la legge voleva e chiedeva. Questo significa rinnegare il ruolo del cittadino e delle associazioni dei consumatori. Ecco perché, presidente, sottolineo la sensibilità sua e della Commissione e valorizzo questo ruolo di interfaccia che non solo auspichiamo, ma chiediamo a gran voce che divenga una consuetudine. Siamo portatori di rappresentanza e non di rappresentazione, come altri soggetti. Noi rappresentiamo questo tema.

È chiaro che le prestazioni erogate vanno monitorate. La questione è drammatica. In base alla legge n. 228 del 2012, dal 1 gennaio 2013 le aziende sarebbero obbligate a trasmettere all'Osservatorio nazionale sulle politiche del trasporto pubblico locale una serie di dati, di bilanci, di norme e di elementi sulle prestazioni erogate nell'ambito del trasporto pubblico ferroviario e su gomma, tenendo conto di un *trend* che dovrebbe essere rappresentato dalla generalità del servizio.

Purtroppo, sappiamo che questo non avviene, e quindi chiediamo un rafforzamento delle sanzioni contenute nella legge n. 228 del 2008, nei confronti del soggetto inadempiente, che non rispetta la Carta di qualità sia esso l'azienda che gestisce il servizio sia esso l'ente locale.

Chiediamo, d'altro canto, che siano comminate delle sanzioni e, soprattutto, che i costi per i singoli cittadini che chiedono risarcimenti passino attraverso la conciliazione paritetica, che non costa nulla, ma che offre, a nostro avviso, grandi soluzioni.

L'altro dato legato a questo contratto di servizi è che deve contemplare non solo il soggetto ente locale che chiede il servizio e l'azienda, ma anche la presenza e l'audizione annuale delle associazioni dei consumatori. Questo significa garantire il servizio e monitorare contestualmente questo Pag. 8percorso. Ciò consentirebbe anche un'analisi del trasporto pubblico locale molto attenta ed efficace.

Concludo con un dato. Noi siamo a favore di meccanismi che garantiscano i costi *standard* e non i costi storici. È un dato centrale. Non possiamo premiare gli inadempienti e, come io sostengo, i delinquenti, che distruggono un concetto di servizio pubblico come in questo momento non è più tollerabile !

Dovete portare avanti con grande forza il tema dei costi *standard*. Sarebbe da allargare a un'altra serie di servizi, come la sanità, ma parlando nella Commissione trasporti questo è un dato da cui dobbiamo partire, perché permette di fare qualità, servizio all'utente, ma soprattutto forti risparmi in tema di *spending review* e qualità del prodotto. La situazione non è più tollerabile. Riteniamo, come Adoc, che questa scelta sia fondamentale. Legandolo anche al tema delle grandi città e dei territori, il risparmio del territorio si realizza anche erogando al cittadino e al Paese un servizio che non inquina, soprattutto nelle grandi città, e che risparmia il territorio. Questo è un altro dato di fatto.

Chi è, come me, abbonato a Roma al servizio pubblico, ormai mette in cantiere un'ora di trasporto. Non si tratta più tanto del tema della distanza, presidente, ma di quello della lunga attesa, sia di chi aspetta l'autobus sia di chi nell'autobus è prigioniero.

Vengo all'episodio che vi accennavo all'inizio. Ieri, scendendo da una struttura importante per il Paese, concorrenziale per chi crede nel mercato tra Frecciarossa, Italo e altre, ho sceso i due piani della stazione Garibaldi di Napoli e ho trovato un muro di persone che venivano fatte attendere sopra perché sotto andava contingentato il percorso numero di Pag. 9passeggeri. Arrivato il treno, immaginatevi quei film del Neorealismo, quando c'erano i vagoni merci: c'era un vagone e 400 persone in attesa.

Questa è una situazione impensabile per un viaggiatore, un turista, tra l'altro in una zona bellissima della città: da piazza Garibaldi andavo a Campi Flegrei, passando per Mergellina, piazza Amedeo, tutte località bellissime di Napoli, ma eravamo nel sottosuolo felliniano del dramma, dramma vero. Quello che mi ha maggiormente preoccupato come cittadino è che una parte di cittadini, molte donne, ma anche impiegati, il ceto medio, era rassegnata e una parte, invece, covava una grande rabbia. In questo momento, la grande rabbia significa tutto quello a cui pensate e sapete come noi.

Ci attrezzeremo a promuovere una *class action*, qualcosa che permetta di evidenziare questo

tipo di percorso. Scriveremo una lettera al presidente della regione e al sindaco di Napoli perché con la scorta, secondo me, per loro più sicura, affrontino il viaggio all'interno di un inferno che tutti i giorni avviene. Non si tratta di un fatto episodico.

Anche nella metropolitana di Roma, dalla stazione all'Eur le cose a volte possono essere complicate, obiettivamente succede meno a Milano, ma il dato vero è che tutti i giorni questi cittadini italiani con la «C» maiuscola sono costretti ad affrontare, per lavoro e non per sfizio, questo tipo di dramma sociale, economico, etico e politico.

MAURO NOVELLI, *Segretario nazionale Adusbef*. Vorrei dare un taglio diverso al mio intervento. Vorrei richiamare all'attenzione di tutti la vostra responsabilità come legislatori, diversa e di ben altra potenzialità rispetto a quella degli amministratori. Voi siete quelli che danno le specifiche dell'aria Pag. 10che si respira nell'officina dove gli amministratori opereranno e dove i cittadini incapperanno sotto il profilo delle soluzioni.

Cito un esempio che sembra non riguardare il nostro tema, ma che è illuminante. A Vicenza ci sono aziende che non riescono a coprire i posti di lavoro perché hanno bisogno di manodopera e devono ricorrere, ad esempio, ai rumeni. Ci si chiede perché un ragazzo pugliese non vada a Vicenza a occupare quel posto di lavoro: non lo fa perché con 1.200 euro al mese, spendendone 700 di affitto, non può permettersi quest'emigrazione, a meno che non faccia come il nonno, che emigrava in tempi in cui in Svizzera in 8 metri quadrati dormivano su castelli di legno 10 emigrati. Negli stessi 8 metri quadrati oggi «campano» 5 rumeni.

Le strutture del sistema italiano, che sembra fare acqua da tutte le parti, sono definite da voi. Accade lo stesso per l'inqualificabile e dissennata politica delle case e parlo degli ultimi 5 decenni, non di qualche mese. Allo stesso modo, la politica dei trasporti dà luogo a storture, imbuti e disaffezioni che danno luogo, a loro volta, a mobilità scarsa o impossibile, per cui si rinuncia e il ragazzo pugliese rimane in Puglia.

Il trasporto locale va valutato esattamente con lo stesso criterio. Chi deve andare a Grosseto è obbligato a farlo con il treno: se l'amministratore delegato di Trenitalia si disinteressa della qualità di quel trasporto, quel ragazzo, quel signore, quel cittadino, quel concittadino dovranno comunque andare a Grosseto, e quindi staranno in silenzio fino a un punto d'accumulazione, quando una scintilla li farà scoppiare, come sottolineava Santini. La metà della gente comincia a essere un po' nervosetta.

Questo sistema, quindi, deve essere il più fluido possibile perché il sistema Italia possa continuare a vivacchiare. È un Pag. 11po' come la presenza di trombi in una arteria: se creiamo una serie di trombi, alla fine ce ne andiamo all'altro mondo e tutto il sistema crolla.

Sappiamo, per esempio, che le banche sono ostili alla nuova tecnologia di bigliettazione NFC *(Near Field Communication)*, grazie alla quale per pagare è sufficiente avvicinare a un dispositivo la propria carta di credito. Sono ostili perché questo non passerebbe più attraverso di loro, ma è una stupidaggine quella che si sono inventati. A Firenze non è stata consentita la sperimentazione di un'esperienza analoga, di cui era stata fatta un'ipotesi.

Tutte queste piccole occasioni, che potrebbero rendere fluido il sistema e che, invece, lo rendono asfittico, devono essere scalzate. In relazione alla bigliettazione, l'esempio ultimo è quello dell'ATAC di Roma, dove si sono avuti comportamenti analoghi a quelli tenuti 120 anni fa dagli amministratori della Banca romana, che stamparono migliaia di biglietti con lo stesso numero di serie, poi venduti senza che rientrassero nei bilanci, tutto in nero, con collusioni che potete immaginare. È così che si ottengono 70 milioni all'anno di finanziamento alla politica. In quel caso, credo che il «bilancino» del Cencelli andasse per la maggiore.

Se questi strumenti, quest'apparato circolatorio è reso fluido e costantemente monitorato, valutato, spremuto e stimolato, le cose potranno andare bene. Diversamente, diventerà uno dei settori che rappresentano una palla al piede di questo sistema. La responsabilità, però, è la vostra, non dell'amministratore che deve arrabattarsi.

L'amministratore è responsabile nella misura in cui non sa utilizzare l'aria che definite come

respirabile perché apre improvvidamente le bombole di gas, ma la responsabilità degli Pag. 12amministratori è diversa. La vostra è di gran lunga superiore perché definite le specifiche entro cui i cittadini opereranno.

MAURO ZANINI, *Vicepresidente Federconsumatori nazionale*. Credo che sia importante anche questo momento di ascolto del punto di vista delle diverse associazioni. Uno dei primi dati che abbiamo rilevato in tutti questi anni è come il forte aumento nella componente dei trasporti nei bilanci delle famiglie italiane si sia accompagnato anche al forte aumento delle bollette energetiche e del gas. L'evidenzia è che, se guardiamo agli ultimi 15, le voci che sono aumentate in modo significativo nello stesso paniere sono soprattutto quelle che ho richiamato, a dimostrazione che il versante dei trasporti vede sempre più una componente che incide fortemente sui bilanci delle famiglie.

Credo anche che sia importante, quindi, che anche il legislatore stimoli affinché si affronti il grave problema che oggi abbiamo dei servizi di seria A e di serie B. A mio avviso, l'alta velocità in questi ultimi anni ha compiuto grossi passi avanti; d'altro canto, il 90 per cento dei viaggiatori è pendolare e tutti i giorni si ritrova con pessimi servizi, di qualità infima. Soprattutto, non c'è rapporto tra il prezzo pagato e la qualità del servizio, senza considerare il grande fenomeno dei ritardi.

Credo che questo sia un grosso problema che ci mette in grossa difficoltà rispetto ad altri Paesi, dove hanno affrontato il tema del trasporto pubblico locale in un'ottica di maggiore trasparenza, comparabilità dei costi. Imprese italiane partecipano a gare in altri Paesi, ma dove le regole sono più chiare, diventa anche più chiaro partecipare.

Sicuramente, la commistione di affari a volte illeciti evidenzia l'esigenza che anche in Italia finalmente l'*Authority* dei trasporti possa insediarsi e cominciare a lavorare. Abbiamo bisogno, come associazioni di consumatori, di avere un'interfaccia Pag. 13con chi dovrà regolare e occuparsi della tutela dei viaggiatori.

Avvertiamo il problema nel trasporto aereo, in quello ferroviario, in quello marittimo e anche nel trasporto pubblico locale. È necessario che l'*Authority* inizi a lavorare e si crei un sistema di relazioni.

Un altro tema è fondamentale. Negli ultimi anni, abbiamo sempre più visto la difficoltà di rinnovare i contratti di servizio nelle singole regioni – pensiamo al trasporto ferroviario regionale – e anche, in relazione alle risorse, nel mantenere determinati servizi di trasporto pubblico locale.

Sono d'accordo con il collega che richiamava quanto sia importante definire dei costi *standard*, ma un altro aspetto importante, anch'esso richiamato, è quello per cui le associazioni vogliono scommettere e chiamare in causa tutte le aziende del trasporto pubblico locale.

Risale e due anni e mezzo fa un accordo con ASSTRA, Associazione trasporti, che però non è stato reso operativo, ma che oggi ha trovato una sua definizione in quello tra la Conferenza Stato-Regioni, l'ANCI, le associazioni dei consumatori e il CNCU, Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti. Riguarda il tema dei contratti di servizio e delle carte dei servizi, anche alla luce di quanto richiamato dai colleghi in merito alla finanziaria 2008. Per noi è importante che si creino le condizioni per cui in ogni contratto di servizio ci sia l'obbligo di una carta dei servizi, che sia oggetto di confronto con le associazioni dei consumatori e, laddove ci sono comitati con cui si hanno rapporti, che si tenga conto anche del loro punto di vista.

Alzare, infatti, l'asticella degli *standard* e prevedere anche forme di compensazione, di indennizzo, di ristoro è importante sul versante del trasporto. Quella che si ha, che hanno Pag. 14milioni di viaggiatori è una sensazione di rassegnazione. Se, invece, si rafforzasse la gamba del controllo del viaggiatore, del rapporto con le associazioni dei consumatori, crediamo che si possa riequilibrare questa forte asimmetria e che possa anche essere di stimolo alle amministrazioni che affidano l'appalto del servizio agli operatori del settore. Sottolineiamo soprattutto l'importanza delle forme di indennizzo.

Abbiamo sperimentato, un po' con Trenitalia un po' con Alitalia, delle procedure di

conciliazione extragiudiziale per risolvere delle controversie. Credo che, tra i temi fondamentali, ci sia quello di svilupparle nel trasporto pubblico locale e in quello regionale ferroviario, sia che si tratti di un'azienda del gruppo Trenitalia o di altra azienda. Il tema dei reclami, della composizione, che a volte non trova nessuna risposta, è fondamentale.

Se qualcuno comincia a pagare, a rispondere, a indennizzare, anche chi è più in alto si assumerà più responsabilità. A mio avviso, il legislatore su questo versante può dare degli *input* e anche degli strumenti e degli obblighi che rafforzino soprattutto quest'riequilibrio di rapporti tra la parte più debole e spesso passiva e chi gestisce e amministra tutta la parte del trasporto.

MARCO VOLANTE, *Responsabile del settore trasporti di Lega Consumatori*. Vorrei partire da un'affermazione credo condivisibile un po' trasversalmente. Credo che un Paese civile si dimostri tale anche grazie a un sistema di trasporto pubblico in grado di farsi carico di tutte le esigenze dei cittadini consumatori, in termini sia di quantità sia di qualità.

Credo che sia sotto gli occhi di tutti proprio la scarsa qualità dei nostri trasporti pubblici locali. Possiamo definire la condizione del trasporto pubblico disastrosa. Basta semplicemente prendere un mezzo pubblico, una metropolitana, un Pag. 15treno regionale e già solo chi abita nei dintorni di Roma si accorge molto presto di cosa vuol dire essere pendolare, andare avanti e indietro dalla capitale, soprattutto in termini di rapporto qualità prezzo.

A fronte di un prezzo elevato, ci ritroviamo con un'offerta completamente inadeguata. Ricordiamo mezzi fatiscenti, orari impossibili, ritardi esasperanti, pochi mezzi per tanta gente, poco personale, a volte poco motivato, poco coinvolto, poco formato a rispondere in modo adeguato alle istanze dei cittadini.

Crediamo che chi offre un servizio di trasporto pubblico non possa rispondere solo a logiche economico-finanziarie, ma debba innanzitutto tener conto dei diritti di mobilità delle persone che vivono i nostri territori e le nostre città. Tra queste, individuiamo in primo luogo alcune categorie di cittadini a cui teniamo in modo particolare e che secondo noi soffrono un disagio maggiore causato proprio dall'inadeguatezza del sistema di trasporto pubblico locale, i pendolari, le famiglie, soprattutto quelle numerose, con due figli e più, gli anziani e i portatori di *handicap*, pendolari costretti a orari spesso insostenibili, tempi di attesa, condizioni di trasporto ai limiti dell'umano.

In che condizioni raggiungono il posto di lavoro, con tutto ciò che ne consegue ? Pensiamo alle famiglie, soprattutto con due o più figli: in tempi di crisi, quanto incide sul loro bilancio l'esborso per mandare i figli a scuola con i trasporti pubblici piuttosto che raggiungere altri luoghi delle grandi città o anche dai piccoli centri ? Anziani e diversamente abili, un lato dolente per un Paese civile, sono costretti a volte a salti mortali semplicemente per salire o scendere dal mezzo pubblico, senza parlare delle modalità con cui a volte proseguono il percorso di trasporto.Pag. 16

Siamo convinti che, nell'ottica di revisione e impostazione di un *welfare* sostenibile – di questo dobbiamo parlare – che quindi non sia sempre a carico dello Stato, ma coinvolga tutti, non si possa prescindere da un'adeguata rete di trasporto locale in termini sia economici sia di qualità, dove per qualità – sottolineo qualità – vogliamo indicare la capacità delle imprese di soddisfare i diritti minimi fondamentali dei cittadini consumatori a una mobilità adeguata, equa e sostenibile.

Per fare questo, credo che non servano tante ulteriori leggi o norme che vadano ad appesantire il nostro sistema legislativo. Forse dovremmo mettere in atto uno strumento di cui già disponiamo, ossia l'Autorità di regolazione dei trasporti, di cui da poco si è definita la composizione. Perlomeno auspichiamo e chiediamo a voi, che avete anche la forza di intervenire, di dare maggiore spinta all'operatività di questo organismo. Il buon funzionamento di quest'organismo potrebbe sicuramente imprimere un forte impulso al miglioramento e alla salvaguardia dei diritti della mobilità.

MICHELE D'ANDREA, *Responsabile nazionale trasporti di Assoconsumatori*. Sarò brevissimo perché non ho niente da dichiarare. Ci troviamo pienamente d'accordo con l'immagine raffigurata dai nostri colleghi.

PRESIDENTE. Ringrazio il variegato panorama dell'associazionismo. Credo che già nel poco tempo a disposizione, che è quello medio, siano arrivati diversi interessanti contributi e che anche nel vostro intervento e nel materiale depositato troveremo degli adeguati spunti di riflessione.

Dico onestamente che dobbiamo far emergere di più da questo lavoro la tragedia quotidiana dei milioni di pendolari a cui vi richiamavate. Si è basata su evidenti ragioni organizzative e logistiche la scelta di chiamare voi in rappresentanza, Pag. 17ma bisogna, prima di concludere, attraverso la viva voce o attraverso voi, far arrivare lo stato disastroso in cui versano le relazioni di trasporto, al nord, al centro e al sud.

Questa scelta istituzionale ha sacrificato decine e decine di comitati costituiti, organizzati, in tanti sono federati a voi e in tanti autonomi: a questi bisogna ridare voce. Diversamente, rischiamo un lavoro quasi pansindacale utilissimo, ma i cui contenuti conosciamo da anni.

Abbiamo avviato quest'indagine conoscitiva qualche mese fa non per riempire un vuoto o rendere più nutrita la nostra agenda, ma perché siamo consapevoli che, in tempi di riforme, quella sui trasporti necessita di un atteggiamento diverso da parte del legislatore, ma anche dei sistemi locali, della rete degli amministratori, a partire dalle regioni.

C’è un tema di risorse, un tema di regole, un tema di norme che negli ultimi anni hanno irrigidito senza stabilizzare alcunché. Si va, si torna, si accentra, si decentra, ma il tema resta quello delle risorse, della competitività, dell'efficienza, dell'efficacia, delle categorie europee, che non sono sbarcate in Italia, almeno non tutte.

In ogni caso, abbiamo compiuto dei significativi passi in avanti. Non voglio darvi suggerimenti o indicazioni. L’*Authority* è operativa. Voi rappresentate milioni di associati consumatori, siete la parte più vigile, più attiva e meno male che ci siete. Dovete chiedere un incontro, senza la nostra intercessione. L'Autorità è nella fase di strutturazione del suo lavoro, si occuperà di tante cose, ma al centro c’è questa vicenda del trasporto pubblico locale, dei trasporti collettivi. Chiedete degli incontri. Credo che potrete incontrare i componenti il più presto possibile senza pressione alcuna intermediazione. La loro sede è a Torino, ma sono anche a Roma.Pag. 18

Aspettiamo i vostri materiali. L'audizione è stata estremamente utile: arricchite i vostri documenti con quanto raccogliete sulle scrivanie e nei cassetti dai rapporti quotidiani. Ci rivedremo quando avremo definito la direzione da indicare nel documento e, probabilmente, anche qualche norma che metta ordine che riusciremo ad elaborare anche traendo spunti da questo lavoro.

Ringrazio i rappresentanti delle associazioni di consumatori per il loro intervento e per la documentazione depositata, di cui autorizzo la pubblicazione in allegato alla seduta odierna (*vedi allegato)*.

Dichiaro conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 15.45.

Pag. 19

ALLEGATO

ADICONSUM

Il Presidente Nazionale

Indagine conoscitiva sul trasporto pubblico locale

Il dibattito sui servizi pubblici locali da anni si focalizza sui mancati traguardi dell'efficacia, dell'efficienza, dell'economicità e della trasparenza.

E' raro il caso di un servizio che nella sua gestione riesca a soddisfare questi quattro obiettivi fondamentali, tanto che si contano sulla punta delle dita le amministrazioni virtuose che riescono a porre in essere e sostenere nel tempo sistemi ottimali di programmazione, gestione e controllo, che siano aperti anche a forme di concreta partecipazione dei cittadini e della loro rappresentanza organizzata, segnatamente delle associazioni dei consumatori.

Certamente, devono essere valorizzate e conosciute le realtà più avanzate, che almeno in termini di prestazione riescono a garantire elevati standard di qualità (*per quanto di utilità si allega una sintesi della percezione dei consumatori e degli utenti in tema di qualità del servizio ricevuto*), anche se spesso la qualità del servizio corrisponde a tariffe elevate, il che penalizza la soddisfazione dei criteri di economicità e di realizzazione dei fini sociali, ma devono essere denunciate situazioni (scelte), non poche, in cui a tariffe elevate corrispondono gestioni poco trasparenti, poco partecipative, poco economiche e soprattutto poco efficaci, molto lontane dalle legittime aspettative dei cittadini.

Dopo queste affermazioni di principio, è utile esaminare la situazione, aggiornata agli ultimi dati disponibili, del trasporto pubblico locale.

- In Italia sono oltre 15 milioni i cittadini che ogni giorno si muovono con il Trasporto pubblico locale, di questi oltre 2,8 milioni sono pendolari.
- Il TPL è la seconda voce di spesa nei bilanci regionali dopo la sanità

Viale degli Ammiragli, 91 - Roma 00136 - Tel +39 06 44170237 - Fax +39 06 44170230
www.adiconsum.it - e-mail: presidenza.nazionale@adiconsum.it - C.F. 96107650580

- I livelli di pianificazione del TPL sono tre: quello nazionale, quello regionale e quello "di bacino".
- Con la crisi economica, il rincaro dei carburanti e delle tariffe assicurative la domanda di trasporto pubblico locale è aumentata.
- Le imprese di trasporto pubblico locale attive sono oltre 200.

Il legislatore è intervenuto molte volte sul comparto per aprire alla concorrenza e per migliorare la qualità o ridurre la spesa, come dimostrano le riforme legislative, quale il D.Lgs. n. 422/97 che avviò la riforma organica del settore con la previsione di liberalizzazioni e privatizzazioni e l'obbligo di trasformare le società municipalizzate in S.p.A..

Il processo di liberalizzazione e privatizzazione, a causa di vari (troppi) interventi normativi, talora contraddittori quindi inapplicabili è stato, però, spesso frenato.

Il settore da tempo attende un Testo Unico del Trasporto Pubblico

Si ricorda che la Corte Costituzionale si è espressa dopo il Referendum che ha abrogato l'art. 23-bis della Legge 133/08 sui servizi pubblici a rilevanza economica ed ha sancito l'illegittimità dell'art. 4 D.L. n. 138/2011 perché in contrasto con l'art.75 della Costituzione ("reintroduce di fatto la legge abrogata con il referendum"), rimettendo di fatto la materia all'applicazione diretta della normativa comunitaria

Ancora, la manovra "Cresci Italia" (D.L. n. 1/2012 convertito legge 27/2012) ha ribadito la necessità di concorrenza e modernizzazione ed ha previsto la creazione di una Autorità Indipendente di Regolazione dei Trasporti.

Il D.L. n. 83/2012 "Misure urgenti per la crescita del paese", all'art. 53 "Misure per accelerare l'apertura dei servizi pubblici locali al mercato" è intervenuto ancora una volta sulla normativa vigente in materia di affidamento e gestione dei servizi pubblici locali, integrando e modificando quanto da ultimo previsto dall'art. 25 della Legge 27/2012.

L'Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato ha formulato il 2 ottobre 2012 le sue proposte al Governo in materia, proponendo che l'affidamento "in house" da parte degli Enti Locali sia sottoposto al vaglio della stessa Antitrust per la verifica dei vantaggi per i consumatori derivanti dalla scelta, sollecitando maggiori aperture al mercato in generale e raccomandando un rapido avvio operativo della nuova Autorità per il Trasporto Pubblico.

Nuove norme sono state emanate nel corso del 2013, molte ancora in attesa di essere poste in pratica.

E' di tutta evidenza che larga parte delle problematiche che percorrono il comparto dei trasporti pubblici locali derivi dagli stanziamenti e dagli investimenti.

Solo per evidenziare gli aspetti più importanti:

- Nonostante il Trasporto Pubblico Locale sia ufficialmente considerato come strategico per la crescita economica e lo sviluppo del Paese, ha subito tagli di spesa notevolissimi negli ultimi due anni (circa -20%).
- Lo stanziamento fissato a dicembre 2011 con l'Accordo Governo Monti-Regioni prevedeva trasferimenti per 1.600 milioni di euro (+ altri 148 stanziati dalle Regioni con storno dall'edilizia sanitaria): è sceso a 1.200 milioni già a febbraio 2012 e a soli 500 milioni con la "Spending Review" del 6 luglio2012.
- Gli investimenti sono di fatto ridotti a zero, il parco autobus italiano è il più obsoleto d'Europa (vita media 11 anni, contro i 7 della media UE), i depositi sono pieni di vetture non utilizzabili perché in avaria o prive di copertura assicurativa.
- I tagli fatti finora sono stati in parte assorbiti, in parte scaricati sulle tariffe (che hanno registrato un diffuso incremento su tutto il territorio nazionale), ciò nonostante si prospettano riduzioni di servizio significative (taglio di linee e corse, soprattutto nelle zone "a bassa domanda").

- Le imprese del settore dicono di essere al limite della sopravvivenza, alcune sono già fallite.
- Nei giorni di sciopero le fasce orarie di garanzia sono diverse da città a città - se la prima fascia varia di circa mezz'ora, la seconda può variare anche di 5 ore e le garanzie per gli utenti sono scarse.
- Persiste una diffusa evasione tariffaria (utenti che usano il mezzo pubblico senza pagare il biglietto), stimata intorno al 5%.
- Il sistema complessivo è fragile, sconta problemi di pianificazione carente e scarsi investimenti: in molte città il sistema di trasporto pubblico va facilmente in crisi per un giorno di pioggia intensa (ad esempio, stazioni della metropolitana che si allagano) o una manifestazione in piazza, con grande inefficienza dei meccanismi di servizio sostitutivo e degli interventi di ripristino
- E' necessario aumentare il livello di intermodalità del trasporto pubblico locale, creando reti ben integrate fra servizi extraurbani ed urbani, e fra diversi sistemi di trasporto(Bus, tram, metro, treni regionali e locali), con nodi di scambio agevoli, parcheggi, validità integrata dei titoli di viaggio, sistema di coincidenze orarie
- Deve essere intercettata nuova utenza, sottraendola al trasporto privato soprattutto in autovettura, con vantaggio sia per la gestione economica del servizio che per la qualità del vivere urbano e dell'ambiente.

E' necessario, in definitiva, organizzare una mobilità sostenibile sempre più capillare.

La risposta a questa situazione che può essere definita tragica, è stata, come già detto, l'aumento delle tariffe; la motivazione ufficiale, ma che non convince fino in fondo, è il rispetto della disposizione normativa che prevede almeno il 35% dei costi di gestione del servizio coperto con le tariffe, poiché il legislatore ha inteso ripartire l'onere al 35% sull'utenza diretta del servizio e al il 65% sulla collettività. Il rapporto effettivamente conseguito tra ricavi da tariffa e costi del servizio era nel 2008, ultimo dato ufficiale, del 30,5 % (media nazionale).

Una rassegna esaustiva non è al momento disponibile, neanche sulle fonti istituzionali che procedono a monitoraggi sistematici come l'Osservatorio dei Servizi Pubblici Locali del CNEL. Siamo tuttavia in grado di presentare una panoramica degli aumenti tariffari intervenuti nel biennio 2011/2012 biennio nelle principali città.

Città	Biglietto integrato a tempo/corsa semplice	Abbonamento mensile	Abbonamento annuale	Quando è aumentata la tariffa	Quanto è aumentato
Roma	Da 1 € a 1,50 € (da 75 a 100 min.)	30 €è35 €	Da 230 € a 280€	Mag 2012	50% BIT, 16%mensile 21% annuale
Milano	Da 1 € a 1,50 € (da 75 a 90 min.)	30 € invariato	170 € invariato	Set 2012	50% BIT
Torino	Da 1 € a 1,50 € (da 75 a 100 min.)	32 € è38 €	Da 290 € a310 €	Feb 2012	50% BIT 19% mensile 7% annuale
Genova	Da 1,20 € 1,50 €	36 € è43 €	Da 335 € a 380€	Gen 2011	25% BIT 19% mensile 13,5% annuale
Napoli	Da 1,10 € a 1,20 €	36,7 € è40 €	Da 251€ a 276,7 €	Apr 2011	9% BIT 9% mensile 10% annuale
Cagliari	Da 1 € a 1,20 €	Da 25 € a30 €	Da 225 € a 270 €	Set 2010	20% BIT, mensile e annuale
Bari	Da 0,90 € a 1 €	Da 31 € a 35 €	Da 232 € a250 €	Mar 2012	11% BIT 13% mensile 8% annuale
Trieste	Da 1,25 € a 1,35€	Da 27,90 € a 30 €	Da 279 € a 300 €	Gen 2012	8% BIT e mensile
Bologna	Da 1 € a 1,20 €	Da 32 € a 36 €	Da 260 € a 300€	Apr 2011	20% BIT 12,5% mensile 15% annuale

Fonte: rilevazione Adiconsum sui siti delle Aziende di Trasporto Pubblico Locale, sulle Carte della Mobilità e sulle delibere Regionali.

Inoltre, in diverse città si è registrato non un aumento generalizzato delle tariffe, ma una riformulazione del piano tariffario, nell'ambito della quale solamente alcune tipologie/formule sono state aumentate.

In questo contesto è da "smontare" l'affermazione che in Italia si "viaggia" a costi al di sotto della media europea: negli altri paesi al costo relativamente elevato del biglietto o dell'abbonamento ordinario si affiancano sconti ed agevolazioni per le fasce d'utenza protette notevolmente più incisivi di quelli mediamente applicati in Italia e con infrastrutture e mezzi, mediamente molto migliori di quelli nazionali.

Alla luce di quanto sin qui affermato, in materia di tariffe del TPL in Italia si possono svolgere le seguenti considerazioni:

- Gli aumenti delle tariffe producono un perverso effetto di riduzione dell'utenza, ad esempio in associazione ad un incremento nell'ordine del 20% sul prezzo del biglietto si è registrata una diminuzione del 5% dell'utenza. A prescindere da considerazioni di opportunità e di rapporto costo/qualità del servizio, si calcola che l'incremento tariffario sia potenzialmente in grado di assorbire tagli al settore per un max del 15% dei costi di gestione e che oltre questa misura la curva determinata dall'elasticità della domanda alla tariffa faccia cadere il fatturato complessivo rendendo inutile l'aumento.
- Sono necessarie, in caso di adeguamento tariffario, forme di graduazione degli aumenti in grado di incoraggiare e sostenere la domanda, ad esempio lasciando inalterato il costo dell'abbonamento mensile ed annuale e le forme di agevolazione per le fasce di utenza più deboli economicamente, o ancora aumentando la durata oraria di validità dei biglietti.
- Il contrasto all'evasione tariffaria deve essere reso più efficiente.

- Molte stazioni e capolinea sono sprovvisti di biglietterie o sono dotati di apparecchiature emettitrici frequentemente soggette a guasti, mentre l'acquisto del ticket in vettura è raramente possibile e sempre con maggiorazione tariffaria (variabile da dal 30% al 700% del prezzo - e non parliamo di sanzione), fenomeno che incoraggia e fornisce alibi all'evasione tariffaria.

Un ruolo fondamentale per migliorare l'attuale stato delle cose sono, o dovrebbero essere, le Carte dei Servizi, concepite per rivestire un ruolo chiave nella riforma delle relazioni tra utenza, soggetto erogatore del servizio e amministrazione.

Si pensi che dal lontano 1994, anno in cui fu emanato il DPCM recante *"Princìpi sull'erogazione dei servizi pubblici"*, in cui fu stabilito l'obbligo per tutti i soggetti erogatori pubblici e privati di "*stabilire standard specifici di qualità e quantità dei servizi*", che le associazioni dei consumatori si battono per avere voce in capitolo: voce effettiva, s'intende.

Ad oggi questo obiettivo non è stato ancora conseguito.

Gli interventi normativi, come visto, da allora si sono susseguiti numerosi - forse perché la Riforma restava sempre incompiuta – e, sempre, il legislatore ha ripetuto che gli impegni assunti verso l'amministrazione e i cittadini, con il contratto di servizio (introdotto come strumento cogente solo nel 2001), dovessero essere codificati, precisati, misurabili e misurati; ma ogni ulteriore vincolo normativo, teso a rendere più stringente le responsabilità sorgevano nuove difficoltà applicative, nuove forme di ottemperanza puramente formale quando non pretestuosa, scevra di sostanza e di effetti benefici per la collettività.

Gli anni hanno visto gli Enti locali sperimentare tante nuove formule di affidamento, con caratteristiche anche profondamente diverse in termini di diretto coinvolgimento dell'Amministrazione, dalle privatizzazioni formali alle privatizzazioni sostanziali, fino alle formule di ricorso al mercato con l'affidamento mediante gara ad evidenza pubblica. Nessuna di queste formule ad oggi ha garantito pienamente, di per sé, una gestione in grado di

interpretare correttamente i bisogni dell'utenza, i valori ed i principi ispiratori del servizio, nonché di adottare soluzioni organizzative efficaci.

In parte sappiamo esservi una serie di vincoli e oneri legati all'ingerenza politica, residua anche nelle forme di maggiore indipendenza dell'affidatario dall'Amministrazione, in parte a nostro avviso una carenza di base sta nella distanza di fatto esistente tra cittadini ed erogatori dei servizi.

In questo, ovviamente, c'entra il mancato effettivo coinvolgimento delle associazioni dei consumatori rappresentanti degli utenti, che sono invece un prezioso canale di ascolto ed osservazione imparziale e competente, come vero corpo intermedio della società.

Il ruolo delle rappresentanze degli utenti in questo contesto potrebbe essere fondamentale: monitoraggio degli aspetti prestazionali del servizio, supporto agli enti locali nell'attività di controllo rispetto all'esecuzione del contratto di servizio.

Un contributo che si sostanzia di contenuti e forme diversi ed ampiamente articolati:

- Raccolta, elaborazione e statistica di dati, sulla qualità effettiva e percepita dei servizi, tramite rilevazioni dirette, sondaggi di opinione, raccolta di segnalazioni di disservizio
- Categorizzazione di elementi valutativi, parametri ed indicatori, per una reale misurabilità delle prestazioni di servizio, in relazione al bacino d'utenza e alle caratteristiche della domanda (profilazione dell'utenza), anche ai fini dell'aggiornamento delle carte dei servizi
- Analisi di sostenibilità e di equità/proporzionalità delle tariffe
- Elaborazione di proposte sia a carattere tecnico che politico.

- Negoziazione di protocolli di intesa con le aziende erogatrici, per l'effettiva implementazione dei diritti degli utenti sanciti nelle carte dei servizi e per la risoluzione delle controversie in sede di conciliazione paritaria.

Su quest'ultimo punto va precisato che lo sforzo profuso dalle associazioni è stato generoso e costante, più che decennale, animato dalla sincera convinzione che la risoluzione in sede extragiudiziale delle controversie inerenti i servizi pubblici fosse la via maestra per la maturazione di una cultura di servizio fortemente orientata all'utenza e basata sul concetto di reciproca fiducia. Una sorta di salto di qualità culturale che investe prima il settore produttivo, ovvero le aziende, poi l'utenza stessa.

Occorre, però, superare il carattere di discontinuità ed occasionalità della consultazione delle associazioni, sia nel livello istituzionale che in quello aziendale, riconoscendo il valore aggiunto della conoscenza e della rappresentatività, grazie alla quale sono qualificati interlocutori e portatori di interessi diffusi.

In conclusione, la parabola del trasporto pubblico locale, in linea con tutti i servizi pubblici locali, è chiaramente discendente, di pari passo con la diminuzione costante dei trasferimenti statali agli enti locali e di pari passo con l'emergere di bisogni sociali che con la crisi si sono acuiti.

In particolare, a risentire del clima di ristrettezza severa sono stati gli investimenti, bloccati o rallentati in termini di infrastrutture e di mezzi circolanti.

Dove manca l'investimento la gestione perde lungimiranza, capacità evolutiva rispetto al contesto di riferimento ed ai bisogni che cambiano, mira al mantenimento formale delle prestazioni in termini numerici ma taglia sulla qualità, sulla manutenzione straordinaria delle infrastrutture e degli strumenti ecc.

Non è un segreto, sono anzi le stesse aziende, quando non anche le amministrazioni, a confermare che i ripetuti tagli minano sempre più la tenuta sostanziale del sistema dei servizi pubblici locali, che assorbono la maggior parte dei bilanci e presentano esigui margini di risparmio, in assenza di tagli al servizio.

Risvolto non del tutto marginale i tagli comportano spesso sacrifici per i lavoratori delle aziende affidatarie, con maggiore precarietà, retribuzioni inadeguate, condizioni di lavoro disagevoli.

Per ridurre le molte situazioni di disagio esistenti è necessario trovare un punto di equilibrio per questa coperta sempre più corta, con il costante adeguamento dei servizi alle esigenze dei cittadini e la scelta di soluzioni tecniche che, possibilmente con carattere innovativo, sappiano contestualmente realizzare fini sociali e promuovere lo sviluppo economico e civile delle comunità locali.

Il difficile compito di trovare il punto di equilibrio fra prestazione del servizio universale, erogazione di un buon livello di qualità e mantenimento di un sistema tariffario contenuto, quanto socialmente equo, è il prodromo degli impegni da assumere come stanziamento delle risorse e della loro adeguata allocazione fra i diversi servizi pubblici e, conseguentemente, della condizione organizzativa interna ed esterna delle aziende che erogano il servizio tanto da raccogliere la soddisfazione dell'utenza.

Quale ultima considerazione si richiama la legge 24 dicembre 2007, n. 244 (cd. legge finanziaria 2008) 2008, art. 2 comma 461 e all'accordo del 26 settembre 2013 della Conferenza unificata che ha emanato le "Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori"

Accordo che ha visto la partecipazione con molte indicazioni delle stesse associazioni dei consumatori riunite nel Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti.

Pag. 29

Le stesse associazioni che hanno discusso dell'argomento nell'argomento nella recente sessione annuale del citato CNCU e soprattutto parteciperanno in maniera propositiva e paritaria alla stesura dei protocolli che insieme a comuni e enti concessionari dovranno essere predisposti per l'attuazione di quanto normativamente previsto.

Pag. 30

Allegato

Elementi di valutazione della qualità nel trasporto pubblico locale

Fattori di qualità	Parametri	Note
Regolarità ed affidabilità	• Corse con ritardo • Corse soppresse • Velocità "commerciale" • Corsie preferenziali • Buona programmazione oraria (fasce "di punta") • Mezzi e linee sostitutivi in caso di problemi	Necessario un controllo esterno alle aziende di trasporto sulla performance ed una efficace gestione dei reclami dell'utenza, oltre a rimborsi ed indennizzi per disservizio
Comfort e decoro	• Livello di affollamento vetture • Igiene di mezzi e stazioni, degrado strutturale e vetustà • Aerazione e climatizzazione vetture • Posti a sedere • Vibrazioni e rumore • Fermate con pensiline di copertura, panchine e cestini gettacarta • Pulizia stradale in prossimità di fermate e stazioni	La casistica in questo campo è vastissima: • porte vettura o campanelli richiesta fermata guasti • mezzi con pannelli pubblicitari che si staccano • atti vandalici su vetture e paline non sufficientemente contrastati e danni non ripristinati
Sicurezza	• Incidenti • Evacuazioni x guasto o emergenza	Nelle metropoli, soprattutto in periferia, il problema della sicurezza è molto

	• furti e aggressioni ai passeggeri: sorveglianza nelle stazioni, telecamere, illuminazione	sentito ed ostacola l'uso del mezzo pubblico
Informazione e comunicazione	• Qualità e quantità di informazione, tempismo, sia nel servizio ordinario che in caso di disservizio • Livello del servizio degli operatori allo sportello • Informazioni sulle paline chiare, complete e leggibili • Paline con aggiornamento in tempo reale effettivamente funzionanti	Non basta avere siti Internet ricchi di notizie e servizi online di calcolo dei percorsi, se in caso di disservizio anche grave si registra una gestione dell'emergenza del tutto carente sul piano dell'informazione agli utenti
Servizio universale e servizio integrato	• Copertura zone e fasce orarie a bassa domanda • Servizi per viaggatori con handicap • Buona integrazione modale e territoriale	Necessario: • incrementare parcheggi e nodi di scambio, grado di copertura dei punti di destinazione • limitare il numero di cambi x un unico spostamento e renderli sincronizzabili con le coincidenze (uso delle linee "esatte" a passaggio programmato e non a frequenza)
Tariffe ed equa accessibilità	• Incrementi limitati all'inflazione • Tariffazione graduata con	Ancora del tutto eterogeno il sistema di tariffazione sul territorio nazionale, come se

Pag. 32

	agevolazioni x situazione socio/economica • Lotta più efficace all'evasione tariffaria	l'equità sociale potesse declinarsi in forme del tutto diverse da una città all'altra