

Contenuto minimo diritti degli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus trattamento dei reclami – delibera n.211/2020

Contributo di Cittadinanzattiva

Premessa

Il contributo offerto da Cittadinanzattiva riguarderà principalmente le possibili criticità rappresentate dall'applicabilità del testo in consultazione all'**ambito urbano** del trasporto pubblico (quindi principalmente gomma <250km).

Tale scelta è motivata sulla base di quanto emerge dai nostri studi, ricerche, consultazioni dei cittadini, segnalazioni e reclami raccolti.

Si intende sottolineare che il trasporto pubblico locale (TPL) rappresenta il **cardine della mobilità urbana**. Sebbene si tratti di un comparto a dimensione locale, legato strettamente alle economie urbane, il TPL ha impatti di estremo rilievo in termini di sviluppo e competitività dell'intera economia nazionale. Al pari degli altri servizi pubblici locali, contribuisce in maniera determinante a migliorare la qualità della vita dei cittadini, elemento cruciale, se si considera che le città sono destinate a svolgere un ruolo sempre più rilevante per le economie mondiali. Il processo di crescente urbanizzazione, infatti, continuerà anche nei prossimi anni. Come riportano le Nazioni Unite (2018), il 74% della popolazione europea vive oggi in aree urbane e si prevede che entro il 2050 tale percentuale arrivi all'81% (in Italia al 78%, a fronte del 71% circa odierno). Si tratta di un ampio bacino di domanda potenziale, in crescita e sempre più attenta alle modalità e alla qualità dell'offerta di TPL. Il settore del trasporto pubblico locale presenta un certo grado di **disomogeneità fra le diverse aree territoriali del Paese**: ciò emerge con evidenza dai dati relativi ad alcune importanti caratteristiche che ne qualificano l'offerta come, ad esempio, le caratteristiche del parco mezzi circolante, la velocità media e i posti-passeggeri per km.

Il mercato del TPL italiano è al quarto posto in Europa per dimensione economica, con un fatturato che supera i 12 miliardi di euro. Tuttavia, si colloca abbastanza distante dai valori registrati nei tre Paesi che lo precedono, tutti con fatturati ampiamente superiori ai 20 miliardi di euro.

Ovviamente la situazione generata dalla pandemia da Covid 19 oltre ad aver ripercussioni rilevanti sugli spostamenti delle persone, ha impattato pesantemente sul settore provocando nei mesi di lockdown una contrazione del 95% del numero dei passeggeri e del 90% dei ricavi da traffico. A fronte di tale crollo dei ricavi, i costi sono rimasti comunque abbastanza alti, anche in considerazione delle procedure di sanificazione e dell'adozione di dispositivi di sicurezza, generando in molti casi situazioni di insostenibilità economica.

Siamo consapevoli quindi che diventa ancora più difficile portare a compimento in tempi rapidi alcuni processi necessari per **implementare la qualità dei servizi offerti** ai cittadini, al fine di incentivare un maggior ricorso al trasporto collettivo in luogo delle forme di trasporto private.

Per i cittadini il costo dei trasporti pubblici locali in Italia è certamente molto più basso di quello sostenuto in molti Paesi Europei (ad es. in media l'abbonamento annuale in Italia costa circa € 300 a fronte degli oltre 500 € di Madrid, € 750 di Parigi, € 720 di Berlino e € 1.690 di Londra). Di contro però l'Italia presenta ancora numerose criticità sul fronte dell'efficienza e della qualità del servizio e sul fronte del rapporto ferro/gomma nell'offerta dei servizi.

Per quanto riguarda le caratteristiche del **parco autobus**, la condizione del parco mezzi italiano, seppur in lieve miglioramento, soprattutto sul fronte delle emissioni inquinanti, continua tuttavia a caratterizzarsi per un'età media molto elevata, raggiungendo nel 2018 i 12,3 anni, rispetto ai circa 7 anni della media europea.

Oltre alle differenze tra l'Italia e altri Paesi europei, ci preme sottolineare le notevoli differenze che si riscontrano nelle diverse aree del nostro Paese, con Sud e Isole nettamente penalizzate in termini di disponibilità del servizio e numero di passeggeri trasportati a fronte di tariffe applicate non sempre inferiori alla media.

Criticità sono riscontrabili anche con riferimento alle **Carte della qualità del servizio** (Carte della mobilità), inteso come principale strumento a disposizione dei cittadini per reperire informazioni generali, indicatori di qualità e tutele disponibili nell'ambito del servizio offerto. Ad esempio in circa il 20% delle Carte esaminate non sono state riscontrate informazioni circa la **pulizia dei mezzi** mentre 1 carta su 4 non riporta informazioni esaustive sulla disponibilità di **mezzi accessibili alle persone disabili o a mobilità ridotta**. Ancora, sempre 1 Carta su 4 non fornisce informazioni **sull'impatto ambientale** dei mezzi con riferimento alla tipologia di alimentazione.

Inoltre, ben il 76% delle carte risulta manchevole, per indicazioni parziali o del tutto assenti, nel fornire informazioni all'utenza circa la **confortevolezza del viaggio** (ad es. info sull'affollamento e la climatizzazione); il 39% è manchevole riguardo informazioni circa l'**affidabilità del servizio** (regolarità e puntualità delle corse) e il 45% riguardo la **sicurezza** (età dei mezzi e n. di incidenti).

Rispetto agli **strumenti di tutela** in molti casi le carte non riportano informazioni sulla possibilità di ottenere rimborsi o indennizzi a fronte di disservizi (36%), non forniscono indicazioni sulla possibilità di rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE 181/2011 sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus (75%), in oltre la metà della carte (56%) non è presente alcun riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle AACCC nella redazione della carta o miglioramento del servizio, in applicazione del comma 461, art.2 L.244/2007.

Dall'analisi delle carte che fanno riferimento ad eventuali **forme di rimborsi e/o indennizzi** economici in caso di disservizio (64%) si evince purtroppo che alcune importanti casistiche sono contemplate in minima parte: solo nell'8% è previsto un indennizzo nel caso in cui non si rispetti lo standard indicato per la risposta ai reclami (standard presente nel 91% delle carte, ma, a quanto pare, quasi mai abbinato ad un ristoro economico in caso di inadempienza); per quanto riguarda i diritti delle persone a mobilità ridotta, solo il 5% delle carte prevede un indennizzo nel caso in cui non venga effettuata la corsa prenotata e solo nell'11% è esplicitata la possibilità di avere un rimborso in caso di danneggiamento della sedia a rotelle.

Anche le casistiche rilevate più di frequente quali sospensione/soppressione/cancellazione della corsa (68%), ritardi (67%) e interruzioni del servizio (42%) vengono trattate in maniera non sempre soddisfacente dal punto di vista dell'utente. Si pensi che in tutti i casi di disservizio nei quali è prevista una tempistica di attesa della corsa per l'esigibilità dell'indennizzo, tale tempistica è sempre superiore ai 30' (tranne che per 2 casi), e arriva fino a 60' in 1 caso su 5.

Il nostro report integrale è disponibile su [INFORMAP – il portale dell'informazione per il consumatore](#).

Ciò premesso, si offre un contributo nel merito delle seguenti misure.

Misura 1

(Oggetto e ambito di applicazione)

Si esprime apprezzamento relativamente alla chiara definizione dell'ambito di applicazione, come ben esplicitato anche nella relazione illustrativa dove si legge che il << contenuto minimo degli indicati diritti viene definito a beneficio degli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus, senza limitazioni sulla base del contesto territoriale in cui si svolgono (transfrontaliero, nazionale, regionale o locale), né sulla base della tipologia di servizio (svolti in regime di mercato, o soggetti a oneri di servizio pubblico).>>

Inoltre, grazie a tale provvedimento, come già accaduto relativamente all'ambito di applicazione della delibera 106/2018, si riesce ad estendere l'applicabilità del regolamento 1371/2007 anche alle reti isolate, escluse dalla regolamentazione europea. Infatti le Misure proposte troverebbero applicazione per i servizi operati sia su rete ferroviaria nazionale o interconnessa, sia su reti isolate (saranno tenute all'applicazione delle Misure sia le imprese ferroviarie titolari di licenza passeggeri in base al decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112, sia le imprese ferroviarie individuate ai sensi dell'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del medesimo decreto legislativo, escluse invece nel regolamento 1371).

Tale impostazione trova il nostro apprezzamento per tutto quanto esposto in premessa, in quanto consente di impostare un **lavoro di miglioramento della qualità del servizio di trasporto anche nella sua dimensione urbana**, a nostro avviso fondamentale in un'ottica di sviluppo sostenibile delle città (si veda a riguardo il goal 11 dell'Agenda 2030, in particolare per quanto concerne il raggiungimento del target 11.2 "Entro il 2030, fornire l'accesso a sistemi di trasporto sicuri, sostenibili, e convenienti per tutti, migliorare la sicurezza stradale, in particolare ampliando i mezzi pubblici, con particolare attenzione alle esigenze di chi è in situazioni vulnerabili, alle donne, ai bambini, alle persone con disabilità e agli anziani").

Misura 3

(Accessibilità delle procedure di reclamo del gestore del servizio)

Paragrafo 1, b)

Si suggerisce di prevedere come canale anche le **app**, ormai molto diffuse anche per l'acquisto dei biglietti e per verificare la circolazione dei mezzi. Molte aziende di trasporto ne sono dotate e, in quei

casi, sarebbe molto utile per l'utente poter accedere ad una funzionalità dedicata all'invio dei reclami, in quanto sarebbe molto più facilmente e rapidamente accessibile - specialmente nei casi di disagi frequenti e ripetuti che molto spesso non vengono segnalati proprio per le lungaggini e le difficoltà legate al processo di reclamo (identificazione del contatto, compilazione del modulo, ecc...), quando si manifesterebbe invece l'esigenza e l'utilità di reclami frequenti, in un'ottica collaborativa di incentivo al miglioramento del servizio.

Paragrafo 1, b.1)

Relativamente alla sezione dedicata nel sito web, sarebbe utile **non prevedere** l'accesso al form dei reclami solo previa registrazione al sito, come spesso accade. E' importante che il canale possa essere accessibile anche senza il vincolo della registrazione, pur prevedendo l'inserimento obbligatorio di dati di contatto da parte dell'utente.

Paragrafo 3, e.2)

A riguardo si evidenzia come, nel caso della gomma, il periodo dei 90 giorni per adire alla seconda istanza è considerato eccessivo, specialmente per l'ambito urbano, data la frequenza dei disservizi, per il quale tale provvedimento risulta applicabile.

In considerazione di tale riflessione, si propone di ridurre tale periodo a 30 gg, come nel caso del ferroviario.

Allegato 2

Nella sezione "dettagli del viaggio", prevedere delle categorie consone alla descrizione anche di un servizio urbano, es. prevedere l'indicazione anche del n. di abbonamento (non solo biglietto); fermata di partenza /fermata di arrivo (non solo stazione); indicazione della linea; n. autobus (opzionale).

In entrambe le sezioni dedicate ai "motivi del reclamo", prevedere "qualità del servizio" facendo riferimento, in particolare per la sezione "Motivi del reclamo per servizi regolari di distanza inferiore ai 250 km", a quanto indicato nelle Carte della mobilità a fronte del DPCM del 30 dicembre 1998 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)", o almeno a quanto di seguito indicato:

- Affidabilità del servizio (regolarità e puntualità)
- Pulizia dei mezzi

- Confortevolezza (affollamento e climatizzazione)

Misura 6

(Indennizzi)

Paragrafo 1. a) e b)

L'entità dell'indennizzo, così come il ritardo indicato nella tempistica della risposta (91 e 120 giorni), rischiano di essere poco congrui e penalizzanti nella loro applicazione, specialmente per l'ambito urbano, ancor più con il riproporsi della soglia dei 4 euro, di cui al punto 2,a).

Più in dettaglio, si argomenta quanto segue:

da una nostra indagine relativa all'analisi delle Carte della mobilità del trasporto pubblico urbano delle 110 città capoluogo di provincia, in alcuni casi è stata riscontrata la previsione di indennizzi per la mancata risposta al reclamo oppure per ritardata risposta (oltre i 30 giorni) e, come si può leggere da alcuni esempi riportati nel seguito, sono accordati ristori ben più soddisfacenti per gli utenti, sia negli importi (anche 10 volte il valore del biglietto) e che nei tempi (decorsi i 30 giorni previsti per ricevere una risposta):

- Bologna (Tper): per mancata risposta entro i 30 giorni offre un indennizzo di 5 biglietti di corsa semplice
- Piacenza, Reggio Emilia e Modena (Seta): per mancata risposta entro 30 giorni offre un voucher fino a 10 euro
- Genova (AMT): per mancata risposta entro 30 giorni offre un carnet da 10 biglietti

Il 10% o il 20% del biglietto dopo 91 o 120 giorni di ritardo renderebbero di fatto poco verosimile l'avvio di una procedura di reclamo da parte dell'utente (si tratterebbe di importi nell'ordine dei centesimi, tra l'altro non contemplabili ai sensi della soglia proposta al punto 2.a), vanificando nei fatti il contributo del reclamo per il miglioramento del servizio.

Paragrafo 2.a)

Tale soglia trova fondamento in quanto previsto del reg. 1371/2007, applicabile alle sole imprese titolari di licenza ferroviaria ai sensi del dlgs 112 del 2015, soglia che, tra l'altro, nei diversi tavoli di interlocuzione delle AACC con il principale gestore del trasporto ferroviario, si è proposto a più riprese di non applicare.

Di conseguenza, a fronte di:

- quanto sopra evidenziato;
 - del fatto che il citato regolamento 1371 che introduce la soglia non si applica alle imprese ferroviarie operanti esclusivamente sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del dlgs 112/2015, cui invece si applica il presente atto in consultazione;
 - del fatto che tale soglia non sembra essere prevista nel regolamento 181/2011
- si chiede di **non prevedere** l'applicazione di una soglia così penalizzante per l'utente (specialmente per le brevi percorrenze, ovvero quelle più frequentate e più ricche di disagi).
- Inoltre, si riporta l'esempio del caso delle Ferrovie del Sud Est che applicano una soglia migliorativa di 2 euro, anziché 4, per le indennità da ritardo del treno, ammettendo di fatto una casistica ben più ampia al diritto all'indennizzo.