

- economico, in termini di costi e tariffe da dover sostenere da parte dei cittadini.

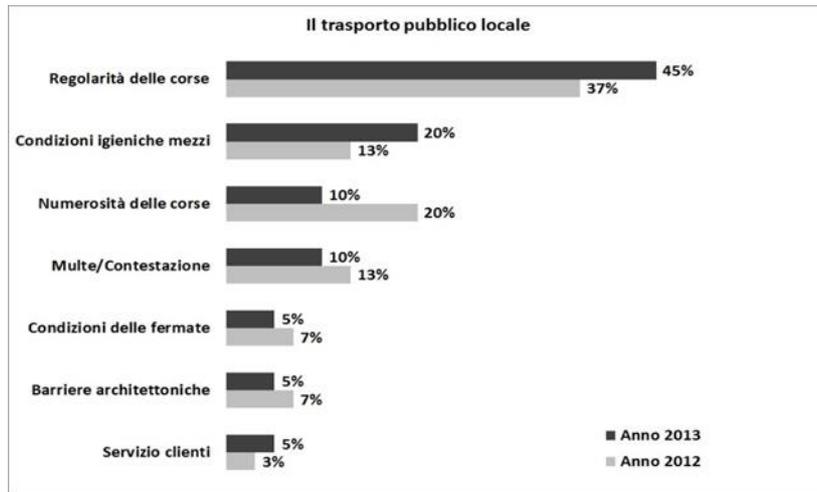
Il punto di vista del consumatore

Nel focus “ Mobilità e trasporti” sulle segnalazioni dei cittadini sopraggiunte al servizio di consulenza di Cittadinanzattiva, presentato lo scorso dicembre, il trasporto pubblico locale subisce un ulteriore incremento rispetto al 2012.

E’ ancora una volta in aumento il numero di cittadini che lamenta disservizi legati alla scarsa regolarità delle corse (+8% rispetto al 2012) che da luogo al continuo sovraffollamento dei mezzi, soprattutto negli orari di punta, e di conseguenza a pessime condizioni igieniche dei mezzi (+7% rispetto al 2012%).

Diminuiscono del 10% i reclami sulla numerosità delle corse (10%), con riguardo soprattutto a quelle ad orario esatto, a fronte di un impegno delle aziende locali di incrementare le linee a disposizione degli utenti del servizio di trasporto locale che collegano il centro della città con aree più periferiche.

In diminuzione anche le segnalazioni su multe, condizioni delle fermate, e barriere architettoniche, mentre aumentano del 2% quelle rispetto al servizio clienti, percepito come poco fruibile e risolutivo dal cittadino che voglia segnalare un disservizio o presentare un vero e proprio reclamo.



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto PiT Servizi 2014



CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREA TE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

<<Gli standard quali-quantitativi dei servizi, sia generali che specifici, contenuti nelle Carte della qualità dei servizi coprono almeno tutte le dimensioni qualitative indicate nella Carta della mobilità (di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998) e/o nella norma UNI EN 13816 così come determinati nella convenzione/contratto di servizio>>

*Cittadinanzattiva sottolinea e rinforza l'importanza della presenza dell'indicazione di **standard specifici** all'interno delle carte dei servizi, oltre a quelli generici, poiché unici in grado di garantire un possibile monitoraggio e relativa valutazione del servizio da parte degli utenti in una prospettiva di costante miglioramento.*

- Al **punto f)** del prospetto 5 di cui al punto 1 della misura 17

<<modalità di coinvolgimento degli utenti nel monitoraggio e di ridefinizione degli standard e dei livelli di qualità>>

Andrebbe specificato che tale coinvolgimento deve avvenire in maniera strutturata e avvalendosi del contributo delle AACC

- Al **punto g)** del prospetto 5 di cui al punto 1 della misura 17

<<oggetto, forme, strumenti (ed eventuali organi) di controllo, monitoraggio e rendicontazione degli adempimenti contrattuali di natura quali-quantitativa, economica, gestionale e di investimento>>

Prevedere la partecipazione delle associazioni dei consumatori riconosciute nella forme, strumenti ed eventuali organi di controllo, monitoraggio e rendicontazione degli adempimenti contrattuali di natura quali-quantitativa

- Al **punto h)** del prospetto 5 di cui al punto 1 della misura 17

<<carta della qualità del servizio (comprensiva delle procedure di reclamo, conciliazione e risoluzione delle controversie e degli indennizzi automatici agli utenti, degli obblighi informativi ed adeguate forme di garanzia nei confronti degli utenti)>>

Prevedere che le carte della qualità del servizio contengano chiara indicazione degli standard specifici del servizio.

- Al **punto j)** del prospetto 5 di cui al punto 1 della misura 17

<<agevolazioni e riduzioni tariffarie a specifiche categorie di utenze (solo per contratti net cost)>>

In proposito Cittadinanzattiva propone un aggiornamento e una maggiore uniformità delle agevolazioni e riduzioni tariffarie nei confronti dell'emergere di nuove categorie di utenti bisognosi non rientranti nei parametri indicati e adottati in molte realtà. Es. prevedere forme di agevolazioni per i disoccupati, per i cassaintegrati, reintrodurre la defiscalizzazione degli abbonamenti, ecc...

- Al **punto u)** del prospetto 5 di cui al punto 1 della misura 17



CITTADINANZATTIVA ONLUS - SEDE NAZIONALE
VIA CEREA TE 6 - 00183 ROMA
TEL.: +39 06367181 - FAX: +39 0636718333
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

<<modalità di gestione delle emergenze>>

Cittadinanzattiva propone che sia inserita una definizione precisa di una situazione di emergenza, distinguendola da una situazione "straordinaria". Inoltre, a fronte del verificarsi dell'emergenza, andrebbero esplicitate in maniera puntuale le modalità di chiara e tempestiva comunicazione all'utenza.

Misura 19

(Criteri di aggiornamento delle tariffe e misure di promozione dell'efficienza)

In merito alla formula indicata per l'aggiornamento annuale delle tariffe, in particolare per quanto riguarda gli indicatori Q_t e Q_t

<< Q_t = indicatore quali-quantitativo sintetico risultante dalla media ponderata di un insieme di indicatori di qualità erogata come rilevati al tempo t in base al sistema di monitoraggio aziendale>>

<< Q_t = indicatore quali-quantitativo sintetico risultante dalla media ponderata di un insieme di indicatori di qualità erogata e di qualità percepita come rilevati al tempo t in base al sistema di monitoraggio aziendale.>>

Cittadinanzattiva propone che le associazioni dei consumatori concorrano alla definizione degli indicatori di qualità erogata e di qualità percepita e che la loro rilevazione non sia delegata unicamente al sistema di monitoraggio aziendale ma preveda l'integrazione con delle forme di monitoraggio civico.

È evidente di come la correlazione diretta che c'è nella formula di adeguamento tariffario tra l'incremento tariffario e la valutazione positiva della qualità rende quanto mai necessaria l'attribuzione della valutazione della qualità (erogata e percepita) agli utenti finali, per tramite delle associazioni e non del sistema di monitoraggio aziendale.

Parere redatto per Cittadinanzattiva da Tina Napoli e Cinzia Pollio