

## **"Misure regolatorie per la redazione dei bandi e delle convenzioni relativi alle gare per l'assegnazione in esclusiva dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri e definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici"**

### **Premessa**

*Cittadinanzattiva onlus è un movimento di partecipazione civica che opera in Italia e in Europa per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori.*

*Dal 2000 siamo membri del Cncu-Consiglio nazionale consumatori e utenti presso il Ministero dello Sviluppo economico.*

*Cittadinanzattiva, che nasce nel 1978, è presente in Italia con 21 sedi regionali e circa 270 assemblee locali.*

*La missione di Cittadinanzattiva trova il suo fondamento nell'art.118 della Costituzione, che recita: "Stato, regioni, province, città metropolitane, comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio della sussidiarietà".*

*Cittadinanzattiva ha come obiettivi:*

- *intervenire a difesa del cittadino, prevenendo ingiustizie e sofferenze inutili;*
- *attivare le coscienze e modificare i comportamenti;*
- *attuare i diritti riconosciuti dalle leggi e favorire il riconoscimento di nuovi diritti;*
- *fornire ai cittadini strumenti per tutelarsi e dialogare ad un livello più consapevole con le istituzioni*
- *costruire alleanze collaborazioni indispensabili per risolvere i conflitti e promuovere i diritti.*

### **La nostra posizione in tema di mobilità**

*Cittadinanzattiva parte dal presupposto che lo sviluppo di servizi di trasporto efficienti è fondamentale non solo per l'economia ma anche e principalmente per la coesione territoriale e sociale del nostro Paese.*

*Come si legge nel libro verde "Verso una nuova cultura della mobilità urbana" la città costituisce l'habitat della maggior parte dei cittadini ed essi hanno diritto alla migliore qualità della vita possibile.*

*È profonda convinzione di Cittadinanzattiva che il sistema dei trasporti e della mobilità vada reso sostenibile da un punto di vista:*

- *sociale, contemplando modalità di spostamento che si dimostrano accessibili e praticabili da parte delle persone diversamente abili o a mobilità ridotta, prevedendo scelte alternative per la mobilità e contribuendo a risolvere la congestione del traffico, nonché a migliorare la tutela di chi viaggia;*
- *ambientale, riducendo emissioni inquinanti e rumore. In proposito ricorda l'obiettivo fissato dalla Commissione europea di ridurre per il 2050 i livelli di emissione di CO<sub>2</sub> del 60% rispetto al 1990 solo per il comparto dei trasporti;*

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

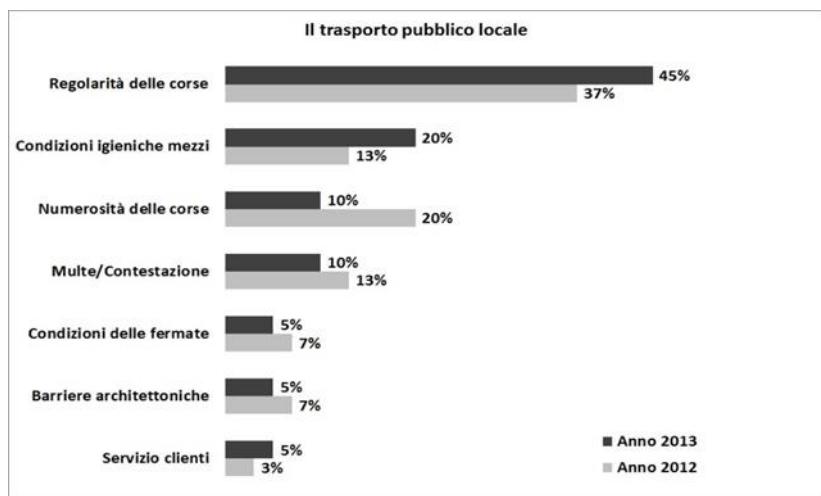
## ***Il punto di vista del consumatore***

*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

## Osservazioni

# **Titolo I**

## **BANDO DI GARA**

## Capo II

## **Equa e non discriminatoria partecipazione alle gare**

## Misura 11

### **(Criteri di aggiudicazione)**

Nell'ambito della definizione dei criteri di aggiudicazione, gli enti affidanti tengono conto anche del grado di innovatività dell'offerta in relazione, tra l'altro, alle politiche tariffarie e all'adozione di misure di efficace contrasto all'evasione ed elusione tariffaria, all'applicazione di sistemi di Intelligent Technology System, ivi compresa l'introduzione di sistemi di bigliettazione elettronica e di altre tecnologie innovative a bordo, alla tutela ambientale e alla tutela dei passeggeri a mobilità ridotta. I criteri di aggiudicazione tengono conto, altresì, della presentazione del piano economico-finanziario di cui alla misura 15, qualora facoltativa.

## ***Osservazione di Cittadinanzattiva***

Già in fase di definizione dei criteri di aggiudicazione va ribadita la centralità del cittadino, nella sua duplice veste sia di utente del servizio, e quindi di destinatario finale, ma anche di committente, in via indiretta, attraverso l'amministrazione pubblica. Il cittadino consumatore deve entrare nel processo di individuazione del gestore del servizio in esclusiva già nella fase di selezione, considerando il **grado di innovatività dell'offerta** (indicato tra i criteri di aggiudicazione) non solo in relazione a quanto sopra elencato (per quanto riguarda le politiche tariffarie, l'adozione di misure efficaci volte al contrasto all'evasione e all'elusione tariffaria o all'applicazione di sistemi di ITS, compresa la bigliettazione elettronica ...) ma primariamente in relazione alle **forme di relazione continuativa bidirezionale e simmetrica** da predisporre con i cittadini consumatori e utenti, sia in quanto singoli che nelle forme associative riconosciute (associazioni di consumatori con riconoscimento regionale/nazionale).

*L'ente affidante, già nell'individuazione dei criteri di aggiudicazione, dovrà quindi sottolinearne l'importanza e quindi prevedere che il grado di innovatività dell'offerta sia qualificabile anche in considerazione delle forme di **engagement** dei cittadini.*

Quanto di cui fin qui proposto trova suo fondamento nel comma 461, art.2 della legge finanziaria 244/2007 e nell'accordo sulle 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 di consumatori, ai sensi del già citato comma 461. (G.U. n.254 del 29 ottobre 2013).

*Altri elementi in relazione ai quali sarebbe opportuno considerare il grado di innovatività dell'offerta sono:*

- *la disponibilità a rendere aperti e fruibili i dati (open data) circa l'affluenza dei passeggeri sui mezzi di trasporto pubblico, così da permetterne l'utilizzo da parte di altri operatori nel settore della mobilità piuttosto che organizzazioni del mondo civico per concorrere alla organizzazione o progettazione di combinazioni intermodali di trasporto;*
  - *la capacità di operare concretamente verso lo sviluppo di intermodalità e multimodalità non solo promuovendo tecnologie di bigliettazione integrata ma anche costruendo partenariati, accordi e/o collaborazioni con altri e nuovi soggetti, pubblici e/o privati, che offrono servizi di mobilità, da elencare come uno dei requisiti utili al fine di concorrere all'aggiudicazione della gara;*
  - *prevedere già nella definizione della gara, le modalità di interazione con i piani di mobilità previsti e discussi dagli enti locali;*
  - *indicazioni di soluzioni incentivanti all'utilizzo dei mezzi pubblici locali da parte dei cittadini, che l'azienda partecipante intende mettere a punto, accogliendo e regolamentando, ad esempio, le forme di condivisione portate avanti da cittadini auto-organizzatisi, come la condivisione del residuo del biglietto al termine della corsa (cosa che accade nella Città di Torino, azienda Gruppo Torinese Trasporti. ) Ad esempio, rivedere il regolamento di ammissione a bordo e permettere che il biglietto orario sia cedibile e prevedere alle fermate dell'autobus portabiglietti ancora validi.*

## **Titolo II**

## **SCHEMA DELLE CONVENZIONI**

## Capo I

## Criteri pro-concorrenziali per la definizione della disciplina contrattuale

## Misura 17

## **(Contenuto minimo delle convenzioni)**

1. Lo schema di convenzione o contratto di servizio contiene gli elementi minimi, articolati anche su più allegati, indicati nel Prospetto 5.

## *Osservazione di Cittadinanzattiva*

- *Al punto d) del prospetto 5 di cui al punto 1 della misura 17*  
**<<standard quali-quantitativi minimi del servizio espressi in termini di standard generali e specifici ed obiettivi minimi di miglioramento>>**

*e relativa nota in pedice*

<<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 AAC*

- *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 (comprendeva 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*

## **<<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<sub>t</sub> = 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>>

<< Qt = 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 concorrono 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