

926 /PNL/23

L’U.Di.Con. APS – Unione per la Difesa dei Consumatori, iscritta nell’elenco delle Associazioni dei Consumatori e degli utenti rappresentative a livello Nazionale di cui all’art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 e membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti (CNCU), inoltra in allegato le proprie osservazioni in relazione all’oggetto (su tabella ed in formato editabile come da richieste).

Rimanendo a disposizione per ogni evenienza, si porgono distinti saluti.

U.Di.Con. APS
Ufficio Legale

U.Di.Con. - Unione per la Difesa dei Consumatori

Via Santa Croce in Gerusalemme, 63 - 00185 Roma

Tel. 06.77250783 - Fax 06.77591309 - Email: legali@udicon.org

PEC: udicon.legali@pec.it - C.F. 97513130589

Punto dell'articolo / Annesso/ Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
---	--	--	--

Quesito 1	Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni sul contenuto delle <i>Definizioni</i> ”		<p>In relazione a questo quesito, si evidenzia che lo stesso fornisce un elenco di informazioni piuttosto esteso.</p> <p>Tuttavia, alcune criticità emergono dal Glossario Acronimi, il quale non contiene alcun riferimento all'acronimo “SC”, utilizzato frequentemente nel corso della consultazione, da chiarire ulteriormente.</p>
-----------	---	--	---

Misura 1, Q2	Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni sul contenuto della Misura 1 <i>Oggetto e ambito di applicazione</i> . In particolare, si richiedono osservazioni sull'adeguatezza della soglia individuata al punto 7”		<p>La Scrivente è generalmente contraria all'utilizzo di “soglie minime”, le quali generano zone franche non soggette alla normativa.</p> <p>Nella fattispecie, trattandosi di concetti irrinunciabili per i viaggiatori, questa posizione viene confermata.</p>
-----------------	--	--	--

Misura 2, Q3	Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni sui criteri di applicazione delle condizioni minime di qualità di cui alla Misura 2”		<p>La Scrivente si limita a sottolineare l'importanza di fare salva la possibilità di rivedere i criteri di applicazione in un secondo momento, in caso di inefficacia.</p>
-----------------	---	--	---

Misura 3, Q4	Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni sui criteri di programmazione di un'offerta di servizi adeguata, di cui		<p>La misura risulta di grande importanza per il consumatore. Per tale motivo, un controllo con cadenza annuale dell'indice medio di affollamento potrebbe non essere sufficiente, proprio in considerazione di fattori quali</p>
-----------------	--	--	---

	alla Misura 3”		fascia oraria/giorni e specifiche tratte assai frequentate dai passeggeri. Pertanto, si suggerisce quantomeno un doppio controllo nell’arco dell’anno.
--	----------------	--	--

Misura 4, Q5	Quesito dell’Autorità “Si richiedono osservazioni sui criteri di monitoraggio e verifica delle condizioni minime di qualità, di cui alla Misura 4”		In merito alle disposizioni di cui al comma 5, si ripete quanto già affermato sull’importanza di rafforzare il sistema di controllo attualmente in vigore. Diversamente, si avverte il rischio che la normativa possa rimanere inefficace. Si sottolinea infine l’importanza di valorizzare il ruolo delle AA/CC di cui al comma 5.
-----------------	---	--	--

Misura 5, Q6	Quesito dell’Autorità “Si richiedono osservazioni sui criteri di applicazione delle penali, di cui alla Misura 5”		In merito a questo quesito, l’utente deve essere in grado di verificare i criteri di applicazione delle penali. Perciò si chiede di specificare, nonché chiarire, il significato delle formule per i calcoli così come riportati nella disposizione. Infatti, con una migliore chiarezza i calcoli potrebbero risultare più comprensibili all’utenza. Si suggerisce inoltre di prevedere l’obbligo di comunicare sui mezzi di trasporto (e dunque direttamente all’utenza) l’eventuale irrogazione di penali, così da introdurre anche un meccanismo di sanzione reputazionale che potrebbe essere molto deterrente. Si chiede inoltre di comunicare all’utenza le modalità di adempimento della misura al comma 9, per una maggiore trasparenza. Si chiede inoltre che violazioni della disposizione di cui al comma 7 configurino l’obbligo (e non la facoltà) di cercare una nuova gestione.
-----------------	--	--	--

Misura 6, Q7	Quesito dell’Autorità “Si richiedono		Si suggerisce di intensificare l’analisi delle indagini, non limitandosi “alla
-----------------	---	--	--

	osservazioni sulle indagini relative alla qualità attesa e percepita del servizio, di cui alla misura 6”		cadenza almeno annuale”, coinvolgendo appunto il consumatore e le Associazioni di Consumatori a rilasciare feedback sulla questione in maniera continuativa.
--	--	--	--

Misura 7, Q1	Quesito dell’Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all’indicatore Interscambio modale e al livello minimo proposto”		In merito a tale quesito, si concorda con le informazioni fornite dall’Autorità e sul valore attribuito al livello minimo dell’indicatore IM.
-----------------	---	--	---

Misura 8, Q2	Quesito dell’Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all’indicatore Trasporto integrato e al livello minimo proposto”		Anche in questo caso si chiede di chiarire il significato delle formule per i calcoli dell’indicatore Trasporto integrato e dei livelli minimi di indicatore T1, al momento non di facile comprensione per il passeggero. Diversamente, la misura potrebbe esaurirsi in un adempimento tecnico che rimarrà ignoto o incomprensibile per l’utente.
-----------------	---	--	---

Misura 9, Q3	Quesito dell’Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all’indicatore Integrazione tariffaria dei titoli di viaggio e al livello minimo proposto”		In relazione a tale quesito, si evidenzia come lo stesso fornisca un elenco di informazioni piuttosto esaustivo sulla tipologia di titoli di viaggio. E’ in ogni caso importante un monitoraggio ed un aggiornamento continuo della misura.
-----------------	---	--	---

Misura 10, Q1	Quesito dell’Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all’indicatore Conformità della potenzialità del servizio e al livello minimo proposto”		In merito al quesito in menzione, si evince che ai fini del calcolo dell’indicatore sono escluse le corse sopprese o parzialmente sopprese, e non adeguatamente sostituite. Ebbene, in ottica di fattiva attenzione al consumatore, è opportuno conoscere il numero di quest’ultime per valutare l’effettiva potenzialità del servizio.
------------------	--	--	---

Misura 10, Q2	Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Affollamento del servizio e al livello minimo proposto”		In merito alle disposizioni in materia di affollamento del servizio, in particolare al comma 6, si chiede di implementare l'attività di indagine degli utenti che utilizzano le linee individuate come ad elevata frequentazione nelle fasce orarie di punta. Ad esempio, si suggerisce di prestare particolare attenzione ad alcune città, che versano in situazioni assai critiche, in rapporto alla sproporzione che si genera tra il numero di mezzi disponibili e l'affluenza dei passeggeri. Questo potrà rendere “vivente” nel quotidiano l'indice (e l'attività dell'ART) e far emergere subito criticità che non possono protrarsi.
------------------	---	--	---

Misura 10, Q3	Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Conformità della potenzialità del servizio e al livello minimo proposto”		Si condivide la proposta di inserimento di mezzi dotati di sistemi di bordo che consentano il monitoraggio del servizio erogato rispetto a quanto previsto dal PdE, reso possibile dalla presenza sui mezzi dei sistemi AVM. Ciò impone di assicurare l'efficacia del suddetto sistema nel tempo. Si auspica la progressiva estensione della misura.
------------------	--	--	--

Misura 10, Q4	Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Conformità del sistema di rilevazione dei dati e al livello minimo proposto”		Come anticipato nel quesito precedente, si condivide l'adozione di mezzi dotati di sistemi di bordo che consentano il monitoraggio dei passeggeri. Tale elemento può essere senz'altro di supporto al sistema di rilevazione dati e all'individuazione del livello minimo RIL.
------------------	--	--	--

Misura 11, Q1	Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Regolarità e al livello minimo proposto”		Si sottolinea l'importanza di coinvolgere l'utente rendendo in altra forma ciò che ora è espresso da formule matematiche. Si sottolinea infatti che l'utente è il miglior controllore possibile della regolarità del servizio.
------------------	--	--	---

--	--	--	--

Misura 12, Q2-Q3	<p>Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Puntualità e al livello minimo proposto” *****</p> <p>Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Puntualità flex e al livello minimo proposto”</p>		<p>Anche per tale quesito, si chiede di fornire ulteriori elementi, più accessibili, in merito al livello minimo annuale dell'indicatore di Puntualità e quello di Puntualità flex, al momento non di facile comprensione. Ciò nella medesima ottica richiamata nel quesito precedente.</p>
---------------------	--	--	---

Misura 13, Q4	<p>Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Affidabilità e al livello minimo proposto”</p>		<p>Il tema risulta di grande importanza per il consumatore, pertanto si suggerisce l'adozione di misure deterrenti e la concreta applicazione di penali, anche “cautelari” o “provvisorie”, affinché il piano di intervento per i servizi sostitutivi non sia meramente formale. Nello specifico, si chiede di verificare che la programmazione della corsa soppressa sia realmente rimodulata entro 30 minuti (comma 8, lettera c).</p>
------------------	--	--	--

Misura 14, Q1	<p>Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete e al livello minimo proposto”</p>		<p>In relazione a questo quesito, si evidenzia come lo stesso fornisca un elenco di informazioni piuttosto completo per il consumatore.</p>
------------------	--	--	---

Misura 14, Q2	<p>Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Disponibilità/ funzionamento di SBT - sistemi di</p>		<p>Si concorda sulle misure adottate, in particolare sul fatto che almeno uno dei servizi di biglietteria telematica previsti sia sempre disponibile. A tal proposito, si chiede di comunicare tempestivamente all'utenza sia il disservizio dei sistemi di biglietteria</p>
------------------	--	--	--

	biglietteria telematica e al livello minimo proposto”		telematica e sia l’avvenuto ripristino, sempre rispettando le tempistiche di riparazione di 12h o 8h, a seconda della casistica. I tempi dovrebbero in ogni caso progressivamente ridursi.
--	---	--	--

Misura 14, Q3	Quesito dell’Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all’indicatore Funzionamento delle BSS - biglietterie automatiche e al livello minimo proposto”		In merito al presente quesito, si chiede un intervento per scongiurare l’assenza della disponibilità dei dati relativi al valore nss.
------------------	--	--	---

Misura 14, Q4	Quesito dell’Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all’indicatore Funzionamento delle validatrici e al livello minimo proposto”		Relativamente a tale quesito, si conviene con le misure proposte dall’Autorità. Tuttavia, in ottica di trasparenza, si chiede di quantificare il numero di ore (nval) che occorrono per risolvere la totalità dei guasti alle validatrici e non rimandare ciò ad un successivo momento.
------------------	---	--	---

Misura 15, Q1	Quesito dell’Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all’indicatore Esecuzione dei controlli e al livello minimo proposto”		Il tema è di rilevante importanza per il consumatore, in quanto le misure adottate, tra le quali il piano di controlleria, sono finalizzate al contrasto del fenomeno dell’evasione tariffaria. Arginando tale fenomeno, si avranno maggiori risorse finanziarie da reinvestire anche nel miglioramento di altri aspetti qualitativi del trasporto pubblico.
------------------	--	--	--

Misura 16, Q1,Q2,Q3	Quesito dell’Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all’indicatore Disponibilità e fruibilità di servizi accessibili alle PMR e al livello minimo proposto” *****		Le misure in questione individuano le CMQ in tema di accessibilità dei servizi di TPL, attraverso un approccio tale da rendere effettiva la fruizione dei servizi per i passeggeri con ridotta mobilità. In aggiunta alle verifiche mensili a campione delle fermate dichiarate accessibili e di almeno una annuale per ognuna delle fermate, si suggerisce di avviare un’indagine conoscitiva
------------------------	---	--	--

	<p>Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Stazioni accessibili alle PMR e al livello minimo proposto” *****</p> <p>Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Fermate accessibili alle PMR e al livello minimo proposto.”</p>	<p>continuativa dello stato del servizio coinvolgendo l'utenza e le Associazioni Consumatori, iscritte al CNCU. Tale approccio potrebbe, appunto, apportare dei miglioramenti e tempestive più celeri.</p> <p>Si ritiene che eventuali irregolarità sul punto debbano emergere tempestivamente, così da essere corrette quanto prima.</p>
--	---	---

Misura 17, Q1, Q2, Q3	<p>Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Sostenibilità del parco veicolare e al livello minimo proposto” *****</p> <p>Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Intensità emissiva e al livello minimo proposto” *****</p> <p>Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Efficienza energetica e al livello minimo proposto”</p>	<p>Il tema della sostenibilità ambientale è di estrema importanza per i consumatori e per il loro futuro, riguardando l'esistenza stessa del pianeta che abitiamo. Ciò detto, in relazione all'indicatori in commento si ritiene che l'aspetto più importante sia riservarsi la possibilità di una loro rimodulazione nel caso in cui sopravvengono criticità o nuovi elementi. Questo consentirà il migliore adeguamento degli indici nel corso del tempo.</p> <p>Inoltre, con specifico riferimento al valore di Intensità Emissiva (IE), si ritiene che l'attuale formulazione renda lo stesso eccessivamente negoziabile, allorquando andrebbe definito in maniera chiara.</p>
--------------------------	--	--

Misura 19, Q1	<p>Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Informazioni all'utenza prima del viaggio e al livello minimo proposto”</p>	<p>In relazione a questo quesito, si evidenzia come lo stesso fornisca un elenco di informazioni piuttosto esteso.</p> <p>Ciononostante, si rilevano alcune criticità. In particolare, punto 5 della tabella in menzione, si chiede di integrare il servizio di app mobile per veicolare le informazioni relative al Sistema tariffario vigente (es. sconti,</p>
------------------	---	--

			abbonamenti, integrazione con altri biglietti).
--	--	--	---

Misura 19, Q2	Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Informazioni all'utenza durante il viaggio e al livello minimo proposto”		In relazione a tale misura, si evidenzia come sia stato fornito un elenco di informazioni piuttosto esteso. Tuttavia, in merito al comma 4, l'Autorità sostiene che le informazioni non vocali a bordo sono rese e posizionate in modo tale da garantire la massima leggibilità per dimensione dei caratteri ed uso dei colori. A tal proposito, si suggerisce di verificare il punto attuando dei controlli sui display presenti nei mezzi (autobus, metropolitane ecc), affinché sia garantito il corretto funzionamento degli stessi.
------------------	--	--	--

Misura 20, Q1	Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore di Trasparenza e ai livelli minimi proposti”		In riferimento al quesito in materia di trasparenza, si concorda con gli indicatori ed i livelli minimi descritti.
------------------	--	--	--

Misura 21, Q1, Q2	Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore di Trasparenza e ai livelli minimi proposti” ***** Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Conformità cicli di pulizia eseguiti e al livello minimo proposto”		In merito a tale quesito, si concorda con le informazioni fornite dall'Autorità atte a garantire agli utenti dei servizi di TPL con un adeguato livello di pulizia e comfort sia sui mezzi di trasporto che nell'ambito delle fermate/stazioni. Si auspica che tali misure non si riducano in “promesse”, bensì siano effettivamente rispettate, così da poter migliorare l'esperienza di viaggio dei passeggeri.
----------------------	---	--	---

Misura 22, Q1,Q2,Q3, Q4	Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni in merito		In relazione alla misura 22, si ritiene opportuno ed agile trattare i vari quesiti in maniera unitaria.
-------------------------------	--	--	---

	<p>all'indicatore Dotazione impianti di climatizzazione e al livello minimo proposto” *****</p> <p>Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Funzionamento impianti di climatizzazione e al livello minimo proposto” *****</p> <p>Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Dotazione impianti tecnologici e al livello minimo proposto” *****</p> <p>Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Funzionamento impianti tecnologici e al livello minimo proposto”</p>	<p>In primo luogo, la formulazione appare eccessivamente tecnica e dunque poco accessibile per chiunque.</p> <p>I livelli minimi di comfort, al contrario, devono essere percepibili chiaramente da tutta l'utenza.</p> <p>In questo senso risulta molto importante l'implementazione di sistemi di monitoraggio pervasivi, che consentano la raccolta di feedback in maniera continuativa, quantomeno con riferimento alle tratte principali o più affollate.</p>
--	---	--

Misura 23, Q1	Quesito dell'Autorità “Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore di sicurezza del viaggio e del viaggiatore e al livello minimo proposto”	<p>Con tale quesito viene trattato un tema fondamentale per il consumatore, la sicurezza del viaggio e dello stesso viaggiatore. In alcuni scenari si avverte maggiormente la sensazione di insicurezza e vulnerabilità del viaggiatore, che si trova in balia di eventi criminosi, incidenti ed altri disagi. Nonostante gli sforzi e gli impegni presi dagli enti coinvolti, si ha la sensazione che non si sia raggiunto un livello minimo accettabile.</p> <p>In tal senso, si suggerisce l'incremento di personale di vigilanza competente e l'adozione di misure deterrenti affinché il cittadino possa sentirsi spronato a</p>
------------------	--	---

		<p>viaggiare con il trasporto pubblico.</p> <p>Inoltre, si condivide l'idea di avviare campagne di sensibilizzazione dell'utenza a comportamenti corretti, le quali potrebbero essere svolte anche con il supporto delle Associazioni dei Consumatori.</p>
--	--	--