MOVIMENTO CONSUMATORI

Prot.n. 0091527/2026 del 29/10/2026 09:35:15 Pagine totali: (11)

Movimento Consumatori APS Sede Nazionale via Piemonte 39/a 00187 Roma Tel. 06 4880053 www.movimentoconsumatori.it info@movimentoconsumatori.it

Torino, 28 ottobre 2026

Spett.le
Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)
Via Nizza 230
10126 Torino

PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it
Email: ECN@autorita-trasporti.it

Alla cortese attenzione della
Dott.ssa Cinzia Rovesti

Direzione Analisi del funzionamento dei mercati e impatto della regolazione

Oggetto: **Delibera ART n. 181/2026 – Valutazione di Impatto Generazionale (VIG) e regolazione dei settori di competenza dell'Autorità - Contributo delle Associazioni dei consumatori nell'ambito delle attività di partecipazione e monitoraggio dei servizi pubblici locali ai sensi dell'art. 2, comma 461, della legge n. 244/2007**

Sommario

1. Premessa: il ruolo delle Associazioni dei consumatori nella valutazione della qualità dei servizi di trasporto 2
2. Partecipazione dei giovani e innovazione digitale: il progetto "App MaaS: Focus Group" ..2
3. Monitoraggio qualità e accessibilità: il progetto Mystery Client Metropolitana di Torino 4
4. Il ruolo volontari del Servizio Civile: dalla partecipazione al monitoraggio attivo 5
5. Osservazioni sulle modalità di attuazione della VIG e sulle Call for Input dell'ART 6
5.1 Inclusione dei young adults – Call for Input n. 2 7
5.2 Attenzione alle PMR – Call for Input n. 3 7
5.3 Sostenibilità ambientale, economica e sociale – Call for Input nn. 4, 5 e 6 7
5.4 Introduzione graduale della VIG – Call for Input n. 7 8
5.5 Indicatori e metodologie di valutazione – Call for Input nn. 8 e 9 8
5.6 Costruzione della base dati e monitoraggio – Call for Input n. 10 9
5.7 Partecipazione delle giovani generazioni – Call for Input n. 11 9
6. Proposta conclusiva: valorizzare le esperienze territoriali come strumenti di sperimentazione della VIG .....**Error! Bookmark not defined.**

Prot.n. 0091527/2026 del 29/10/2026 09:35:15 Pagine totali: (11)

Movimento Consumatori APS Sede Nazionale via Piemonte 39/a 00187 Roma Tel. 06 4880053 www.movimentoconsumatori.it info@movimentoconsumatori.it

1. Premessa: il ruolo delle Associazioni dei consumatori nella valutazione della qualità dei servizi di trasporto

Con riferimento alla *call for input* avviata dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) con delibera n. 181/2026, finalizzata a raccogliere osservazioni e proposte sull'integrazione della Valutazione di Impatto Generazionale (VIG) negli strumenti di analisi e verifica dell'impatto della regolazione (AIR/VIR), si intendono formulare alcune considerazioni sulla base delle esperienze progettuali sviluppate a livello locale nel settore del trasporto pubblico e attualmente in corso.

Le esperienze richiamate si inseriscono nel quadro delle attività previste dall'art. 2, comma 461, della legge n. 244/2007, che riconosce un ruolo significativo alle associazioni dei consumatori nella definizione e nel monitoraggio degli standard qualitativi dei servizi pubblici locali, nella verifica della soddisfazione degli utenti e nel confronto con gli enti affidanti e i soggetti gestori.

Tale disposizione costituisce un importante riferimento per la costruzione di modelli partecipativi di valutazione dei servizi, fondati non soltanto su indicatori tecnico-gestionali, ma anche sull'esperienza concreta dei cittadini.

In questa prospettiva, si ritiene che l'introduzione della VIG possa trovare un utile supporto nelle attività di partecipazione e monitoraggio già sviluppate dalle associazioni dei consumatori, valorizzando in particolare il coinvolgimento diretto delle giovani generazioni e l'attenzione alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta (PMR).

Le esperienze realizzate e avviate sul territorio torinese rappresentano, a tale riguardo, esempi concreti di metodologie potenzialmente replicabili e integrabili nei processi di valutazione degli effetti della regolazione.

2. Partecipazione dei giovani e innovazione digitale: il progetto "App MaaS: Focus Group"

Un primo esempio è rappresentato dal progetto denominato **"App MaaS: Focus Group"**[1], promosso nell'ambito delle attività di partecipazione delle associazioni dei consumatori ai servizi pubblici locali, in collaborazione con il Comune di Torino e con riferimento al sistema di mobilità digitale sviluppato con il coinvolgimento di 5T[2].

[1] Cfr. https://www.movimentoconsumatori.piemonte.it/notizie/super-app-partecipa-ai-nostri-focus-group/

[2] **5T S.r.l.** è una società a partecipazione pubblica che opera nel settore della mobilità intelligente e sostenibile, occupandosi dello sviluppo e della gestione di sistemi tecnologici e digitali a supporto

Movimento Consumatori APS Sede Nazionale via Piemonte 39/a 00187 Roma Tel. 06 4880053 www.movimentoconsumatori.it info@movimentoconsumatori.it
Prot.n. 0091527/2026 del 29/10/2026 09:35:15 Pagine totali: (11)

Il progetto, presentato formalmente dalle associazioni partecipanti, il 10 settembre 2026, successivamente ammesso alla fase esecutiva dal Comune di Torino e attualmente in corso, si propone di valorizzare il punto di vista degli utenti, e in particolare dei giovani, attraverso la metodologia dei focus group.

Si inserisce nel contesto delle iniziative di mobilità integrata sviluppate a Torino, con particolare riferimento alle cosiddette *Super App* del modello *Mobility as a Service* (MaaS), applicazioni digitali che consentono agli utenti di accedere, attraverso un'unica interfaccia, a differenti servizi di trasporto pubblico e privato, confrontando le alternative disponibili e, ove previsto, effettuando prenotazioni e pagamenti.

L'oggetto dell'indagine è l'esperienza di utilizzo delle applicazioni MaaS, con particolare attenzione alla facilità d'uso, alla comprensibilità delle informazioni, all'accessibilità digitale, all'integrazione tra differenti modalità di trasporto e alla capacità dello strumento di rispondere alle esigenze quotidiane di mobilità.

L'obiettivo è individuare eventuali criticità e raccogliere proposte di miglioramento, valorizzando il coinvolgimento diretto degli utenti nella valutazione dei servizi innovativi di mobilità.

L'iniziativa assume particolare rilievo rispetto agli obiettivi della VIG, in quanto consente di raccogliere elementi qualitativi direttamente dai destinatari dei servizi di mobilità, approfondendo le loro aspettative e le eventuali difficoltà nell'utilizzo di strumenti digitali destinati a facilitare gli spostamenti.

Il modello Mobility as a Service (MaaS), basato sull'integrazione di differenti servizi e modalità di trasporto attraverso piattaforme digitali, rappresenta infatti uno degli ambiti nei quali le scelte di regolazione possono produrre effetti particolarmente significativi sulle nuove generazioni.

I giovani costituiscono una componente dell'utenza potenzialmente interessata all'utilizzo di soluzioni digitali e multimodali, ma possono al tempo stesso incontrare ostacoli di carattere economico, informativo o legati alla concreta accessibilità dei servizi.

La metodologia dei focus group consente di approfondire tali aspetti attraverso il confronto diretto con gli utenti, facendo emergere bisogni e criticità che potrebbero non essere adeguatamente rappresentati dalle sole rilevazioni quantitative.

---

della mobilità urbana e del trasporto pubblico. Collabora con gli enti locali nella gestione del traffico, nell'infomobilità e nello sviluppo di servizi innovativi, tra cui le piattaforme *Mobility as a Service* (MaaS), finalizzate a integrare diverse modalità di trasporto e facilitarne l'accesso da parte dei cittadini.

Prot.n. 0091527/2026 del 29/10/2026 09:35:15 Pagine totali: (11)

Movimento Consumatori APS Sede Nazionale via Piemonte 39/a 00187 Roma Tel. 06 4880053 www.movimentoconsumatori.it info@movimentoconsumatori.it

Si ritiene pertanto che esperienze di questo tipo possano contribuire alla costruzione della VIG, in particolare:

- favorendo il coinvolgimento dei giovani nella valutazione delle innovazioni introdotte nei servizi di mobilità;
- consentendo di individuare eventuali barriere economiche, tecnologiche e informative;
- raccogliendo indicazioni utili per valutare la facilità d'uso, la comprensibilità e l'accessibilità delle piattaforme digitali;
- contribuendo a verificare se le nuove soluzioni di mobilità favoriscano effettivamente l'autonomia degli utenti e l'integrazione tra differenti modalità di trasporto.

L'esperienza torinese evidenzia, inoltre, l'importanza di strutturare il coinvolgimento dei giovani non come semplice attività informativa, ma come **forma di partecipazione attiva alla valutazione e al miglioramento dei servizi**.

Tale approccio appare pienamente coerente con gli obiettivi indicati dall'ART in relazione al coinvolgimento delle nuove generazioni nei processi decisionali e regolatori.

3. Monitoraggio della qualità e accessibilità: il progetto Mystery Client sulla Metropolitana di Torino

Una seconda esperienza a nostro avviso particolarmente significativa è rappresentata dal progetto di monitoraggio della qualità del servizio mediante metodologia **Mystery Client**, sviluppato dalle associazioni dei consumatori nell'ambito del confronto con l'Agenzia della Mobilità Piemontese e riferito alla Metropolitana di Torino, gestita da GTT.

Il progetto prevede un'indagine sistematica sulla qualità effettivamente percepibile e verificabile dagli utenti, con particolare attenzione alle condizioni di accessibilità delle stazioni e alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta (PMR).

L'impostazione progettuale contempla il monitoraggio delle 23 stazioni della Linea 1 della Metropolitana di Torino, attraverso un programma di 138 visite distribuite in differenti giornate e fasce orarie.

Le attività di osservazione riguardano molteplici dimensioni della qualità del servizio, tra cui:

- il funzionamento di ascensori, scale mobili, tornelli e apparecchiature automatiche;
- la presenza di ostacoli o barriere che limitano la fruibilità delle infrastrutture;

Movimento Consumatori APS Sede Nazionale via Piemonte 39/a 00187 Roma Tel. 06 4880053 www.movimentoconsumatori.it info@movimentoconsumatori.it

Prot.n. 0091527/2026 del 29/10/2026 09:35:15 Pagine totali: (11)

- la qualità, la chiarezza e l'accessibilità delle informazioni visive, sonore e digitali;
- le condizioni di sicurezza, pulizia e manutenzione degli ambienti;
- la disponibilità e l'efficacia dell'assistenza fornita agli utenti;
- la corrispondenza tra gli standard dichiarati e le condizioni effettive di erogazione del servizio.

Particolare rilevanza assume la scelta di prevedere osservazioni riferite a differenti profili di utenza, comprese persone con disabilità o mobilità ridotta, persone anziane, studenti e utenti con passeggini.

Questa impostazione consente di superare una concezione esclusivamente tecnica dell'accessibilità, considerando anche l'effettiva possibilità per ciascun cittadino di utilizzare il servizio in condizioni di autonomia, sicurezza e dignità.

Il progetto offre un riferimento metodologico concreto per la Call for Input n. 3, con la quale l'ART chiede osservazioni sull'opportunità di riservare specifica attenzione alle PMR nell'ambito della VIG.

Si ritiene che tale attenzione debba essere espressamente prevista, anche attraverso l'introduzione di indicatori specifici che permettano di valutare gli effetti della regolazione sulle condizioni di accessibilità dei servizi e delle infrastrutture.

Occorre inoltre considerare che le esigenze delle PMR non riguardano esclusivamente determinate fasce anagrafiche, ma attraversano tutte le generazioni, comprese quelle più giovani.

L'assenza di adeguate condizioni di accessibilità può infatti determinare limitazioni particolarmente significative nell'accesso all'istruzione, alla formazione, al lavoro e alla partecipazione sociale, con conseguenze che possono protrarsi nel medio e lungo periodo.

In questo senso, **la valutazione dell'impatto generazionale dovrebbe tenere conto anche delle disuguaglianze intragenerazionali**, ossia delle differenti opportunità di accesso alla mobilità tra persone appartenenti alla medesima fascia di età.

Il ricorso a metodologie di osservazione diretta, quali il Mystery Client, può pertanto rappresentare uno strumento utile per integrare le informazioni fornite dai gestori con evidenze raccolte in modo indipendente dalle associazioni degli utenti.

4. Il ruolo dei giovani volontari del Servizio Civile: dalla partecipazione al monitoraggio attivo

Un ulteriore elemento che si ritiene opportuno sottoporre all'attenzione dell'Autorità riguarda il coinvolgimento dei **giovani volontari del Servizio Civile, di età**

Movimento Consumatori APS Sede Nazionale via Piemonte 39/a 00187 Roma Tel. 06 4880053 www.movimentoconsumatori.it info@movimentoconsumatori.it

Prot.n. 0091527/2026 del 29/10/2026 09:35:15 Pagine totali: (11)

compresa tra 18 e 29 anni, nelle attività di osservazione e monitoraggio dei servizi di trasporto pubblico.

Nell'esperienza delle associazioni dei consumatori, tali volontari rappresentano una risorsa particolarmente importante, in quanto possono contribuire direttamente alle attività di rilevazione, alla raccolta delle informazioni e all'individuazione delle criticità riscontrate dagli utenti.

La loro partecipazione assume una duplice valenza.

Da un lato, i volontari costituiscono una componente della popolazione giovanile direttamente interessata dalle politiche di mobilità, in quanto utilizzatori attuali o potenziali dei servizi pubblici, anche per esigenze connesse alla formazione, al lavoro e alla vita sociale.

Dall'altro, attraverso le attività associative, essi possono assumere un ruolo attivo nella valutazione dei servizi, contribuendo alla produzione di informazioni utili alle amministrazioni e ai soggetti responsabili della regolazione.

Tale esperienza consente di trasformare i giovani da semplici destinatari delle politiche pubbliche a **soggetti attivamente coinvolti nei processi di osservazione, valutazione e miglioramento dei servizi**.

Il coinvolgimento dei volontari del Servizio Civile – attualmente attivi nei progetti in corso – può inoltre favorire l'acquisizione di competenze in materia di cittadinanza attiva, tutela dei diritti degli utenti, sostenibilità e funzionamento dei servizi pubblici.

In relazione alla Call for Input n. 11, si propone pertanto che l'ART consideri il coinvolgimento dei giovani volontari del Servizio Civile tra le possibili modalità di partecipazione delle nuove generazioni ai processi consultivi e di monitoraggio.

Tale partecipazione potrebbe essere valorizzata attraverso percorsi di formazione, strumenti standardizzati di rilevazione, iniziative di ascolto e occasioni di confronto con le associazioni rappresentative degli utenti.

Si ritiene importante, in particolare, che il contributo dei giovani non venga limitato alla compilazione di questionari o alla partecipazione occasionale a consultazioni, ma possa svilupparsi attraverso forme strutturate e continuative di coinvolgimento.

5. Osservazioni sulle modalità di attuazione della VIG e sulle Call for Input dell'ART

Alla luce delle esperienze sopra richiamate, si formulano alcune proposte riferite ai quesiti posti dall'Autorità.

Prot.n. 0091527/2026 del 29/10/2026 09:35:15 Pagine totali: (11)

Movimento Consumatori APS Sede Nazionale via Piemonte 39/a 00187 Roma Tel. 06 4880053 www.movimentoconsumatori.it info@movimentoconsumatori.it

5.1 Inclusione dei young adults – Call for Input n. 2

Si esprime una valutazione favorevole all'inclusione dei cosiddetti *young adults* nell'ambito della VIG.

La fascia di età compresa tra 18 e 29 anni, nella quale rientrano i volontari del Servizio Civile coinvolti nelle attività associative, rappresenta un segmento particolarmente significativo per valutare gli effetti delle politiche di mobilità.

In tale fase della vita si concentrano infatti importanti transizioni relative all'istruzione, all'inserimento lavorativo e all'acquisizione dell'autonomia personale.

Le condizioni di accessibilità economica e territoriale dei servizi di trasporto possono incidere direttamente su tali opportunità.

Si propone pertanto di prevedere analisi differenziate per fasce di età, in modo da rilevare eventuali effetti specifici sui giovani adulti, evitando che tali effetti vengano assorbiti in valutazioni riferite indistintamente alla popolazione complessiva.

5.2 Attenzione alle PMR – Call for Input n. 3

Si ritiene essenziale che le esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta costituiscano una dimensione trasversale della VIG.

L'esperienza del progetto Mystery Client sulla Metropolitana di Torino suggerisce l'opportunità di adottare indicatori relativi non soltanto alla presenza di infrastrutture accessibili, ma anche al loro effettivo funzionamento e alla concreta fruibilità dei servizi.

A tale riguardo, si propone di considerare indicatori quali la disponibilità e l'affidabilità degli ascensori, l'accessibilità dei percorsi, la qualità delle informazioni, l'assistenza agli utenti e la continuità dell'accessibilità lungo l'intero spostamento.

Si suggerisce inoltre di prevedere il coinvolgimento delle associazioni rappresentative delle persone con disabilità nella definizione degli strumenti di monitoraggio.

5.3 Sostenibilità ambientale, economica e sociale – Call for Input nn. 4, 5 e 6

Si condivide l'impostazione dell'ART che considera la sostenibilità nelle sue tre dimensioni ambientale, economica e sociale.

L'esperienza dei progetti locali evidenzia come tali dimensioni siano strettamente interconnesse.

Movimento Consumatori APS Sede Nazionale via Piemonte 39/a 00187 Roma Tel. 06 4880053 www.movimentoconsumatori.it info@movimentoconsumatori.it

Prot.n. 0091527/2026 del 29/10/2026 09:35:15 Pagine totali: (11)

La diffusione di servizi digitali integrati e multimodali può favorire modalità di spostamento più sostenibili dal punto di vista ambientale, ma i relativi benefici devono essere valutati anche in termini di accessibilità economica, inclusione digitale e possibilità di utilizzo da parte delle diverse categorie di utenti.

Analogamente, un servizio di trasporto pubblico efficiente e accessibile contribuisce alla sostenibilità sociale, favorendo l'autonomia delle persone e riducendo il rischio di esclusione dalle opportunità di studio, lavoro e partecipazione alla vita collettiva.

Si propone pertanto che la VIG consideri congiuntamente le tre dimensioni della sostenibilità, evitando valutazioni separate che potrebbero non evidenziare adeguatamente gli effetti complessivi delle misure regolatorie.

5.4 Introduzione graduale della VIG – Call for Input n. 7

Si condivide l'orientamento dell'ART verso un'introduzione graduale, progressiva e proporzionata della VIG.

In questa prospettiva, si propone di avviare sperimentazioni su ambiti regolatori nei quali risultino già disponibili strumenti di partecipazione e monitoraggio degli utenti.

Il trasporto pubblico locale rappresenta un contesto particolarmente adatto, grazie alla presenza di rapporti strutturati tra enti affidanti, gestori e associazioni dei consumatori.

Le attività sviluppate ai sensi dell'art. 2, comma 461, della legge n. 244/2007 potrebbero costituire un utile punto di partenza per individuare metodologie di raccolta delle informazioni e di valutazione degli effetti sulle diverse categorie di utenti.

5.5 Indicatori e metodologie di valutazione – Call for Input nn. 8 e 9

Si propone che la check-list prevista dall'ART venga integrata con quesiti specificamente rivolti a verificare:

- se la misura regolatoria incida sulle opportunità di mobilità autonoma dei giovani;
- se produca effetti differenti tra fasce di età o tra gruppi di utenti della stessa generazione;
- se favorisca o limiti l'accessibilità economica, fisica e digitale dei servizi;
- se siano state raccolte valutazioni direttamente dai giovani e dalle persone con disabilità;
- se siano previsti strumenti di monitoraggio successivo all'adozione della misura.

Movimento Consumatori APS Sede Nazionale via Piemonte 39/a 00187 Roma Tel. 06 4880053 www.movimentoconsumatori.it info@movimentoconsumatori.it

Prot.n. 0091527/2026 del 29/10/2026 09:35:15 Pagine totali: (11)

Si ritiene inoltre opportuno affiancare agli indicatori quantitativi metodologie qualitative, quali focus group, interviste e osservazioni dirette.

Tali strumenti permettono di approfondire aspetti dell'esperienza degli utenti che difficilmente possono essere rappresentati attraverso i soli dati statistici o gestionali.

5.6 Costruzione della base dati e monitoraggio – Call for Input n. 10

Si ritiene che la costruzione della base informativa necessaria alla VIG debba valorizzare, accanto ai dati disponibili presso gli enti affidanti e i gestori, anche quelli derivanti dalle attività indipendenti di monitoraggio svolte dalle associazioni dei consumatori.

I progetti torinesi richiamati evidenziano la possibilità di raccogliere informazioni attraverso metodologie complementari.

I focus group consentono di approfondire bisogni, aspettative e difficoltà degli utenti; le attività di Mystery Client permettono invece di verificare direttamente le condizioni di erogazione del servizio e la corrispondenza tra standard dichiarati ed esperienza effettiva.

L'integrazione di tali strumenti potrebbe contribuire alla costruzione di un sistema di monitoraggio maggiormente orientato alla qualità percepita e all'accessibilità sostanziale dei servizi.

Si propone pertanto che l'ART valuti la possibilità di definire criteri metodologici comuni per valorizzare i risultati delle attività associative, assicurandone la confrontabilità e l'utilizzabilità nell'ambito delle valutazioni regolatorie.

5.7 Partecipazione delle giovani generazioni – Call for Input n. 11

Si ritiene che il coinvolgimento delle giovani generazioni debba costituire una componente strutturale della VIG.

A tal fine, si propone di valorizzare strumenti partecipativi già sperimentati a livello locale, quali focus group, attività di monitoraggio civico e percorsi di osservazione della qualità dei servizi.

Un ruolo specifico potrebbe essere riconosciuto ai giovani volontari del Servizio Civile, opportunamente formati e coinvolti dalle associazioni dei consumatori.

La loro partecipazione consentirebbe di rafforzare la rappresentazione delle esigenze delle nuove generazioni, promuovendo al tempo stesso esperienze concrete di cittadinanza attiva.

Prot.n. 0091527/2026 del 29/10/2026 09:35:15 Pagine totali: (11)

Movimento Consumatori APS Sede Nazionale via Piemonte 39/a 00187 Roma Tel. 06 4880053 www.movimentoconsumatori.it info@movimentoconsumatori.it

Si suggerisce inoltre di prevedere forme di restituzione dei risultati delle consultazioni, affinché i partecipanti possano conoscere in quale misura le osservazioni raccolte abbiano contribuito alla definizione delle decisioni regolatorie.

Alla luce delle esperienze progettuali richiamate, si ritiene necessario sottolineare come l'effettiva valorizzazione delle attività di partecipazione degli utenti e di monitoraggio della qualità dei servizi pubblici, previste dall'art. 2, comma 461, della legge n. 244/2007, richieda il superamento di una logica basata esclusivamente su iniziative volontarie, occasionali o subordinate alla disponibilità dei singoli enti e gestori.

Affinché tali attività assumano carattere strutturale e risultino effettivamente vincolanti per gli enti affidanti e per i soggetti gestori affidatari dei servizi, è indispensabile che siano espressamente previste negli atti di gara, nei capitolati e nei contratti di servizio, attraverso la definizione puntuale degli obblighi, delle modalità di attuazione, delle tempistiche e delle responsabilità dei soggetti coinvolti.

In particolare, si ritiene necessario prevedere **adeguate risorse economiche, specificamente destinate e chiaramente individuabili**, per finanziare le attività di consultazione degli utenti, i focus group, le indagini di soddisfazione, il monitoraggio indipendente della qualità e dell'accessibilità dei servizi, nonché il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori e dei giovani volontari del Servizio Civile.

Tali previsioni dovrebbero essere accompagnate da **obblighi di rendicontazione, meccanismi di verifica dell'effettiva realizzazione delle attività e specifiche clausole sanzionatorie**, comprese penali contrattuali proporzionate in caso di inadempimento, mancata attuazione o ingiustificato ritardo rispetto agli impegni assunti.

In questa prospettiva, si propone che l'ART, nell'ambito delle proprie competenze regolatorie e della progressiva integrazione della Valutazione di Impatto Generazionale negli strumenti AIR/VIR, valuti l'opportunità di promuovere specifiche misure regolatorie affinché gli enti affidanti inseriscano sistematicamente tali obblighi nella documentazione di affidamento e nei contratti di servizio.

La previsione contrattuale di attività di partecipazione e monitoraggio, sostenute da risorse certe e da strumenti effettivi di verifica e sanzione, rappresenta infatti una condizione essenziale per trasformare il

Movimento Consumatori APS Sede Nazionale via Piemonte 39/a 00187 Roma Tel. 06 4880053 www.movimentoconsumatori.it info@movimentoconsumatori.it

Prot.n. 0091527/2026 del 29/10/2026 09:35:15 Pagine totali: (11)

coinvolgimento dei cittadini e delle giovani generazioni da principio programmatico a obbligo concretamente attuabile e verificabile.

Ciò consentirebbe, inoltre, di assicurare continuità alle attività progettuali, favorire la comparabilità dei risultati nel tempo e rendere disponibili informazioni utili anche alla valutazione degli impatti generazionali delle scelte regolatorie, rafforzando il ruolo delle associazioni dei consumatori quali soggetti attivi nella tutela dei diritti degli utenti e nel miglioramento dei servizi pubblici.

Con i migliori saluti

Marco Gagliardi
Movimento Consumatori APS
Coordinatore del settore Trasporti