

5 CONSIGLI PER MUOVERSI IN CITTÀ

PICCOLA GUIDA
SUL TRASPORTO
PUBBLICO LOCALE

+SAi
SEI

Consapevolmente
consumatore,
ugualmente
cittadino





Raccomandazioni per tutti gli utenti dei servizi di trasporto pubblico per il contenimento della diffusione del COVID-19¹

- Non usare il trasporto pubblico se hai sintomi di infezioni respiratorie acute (febbre, tosse, raffreddore);
- acquistare, ove possibile, i biglietti in formato elettronico, on line o tramite app;
- seguire la segnaletica e i percorsi indicati all'interno delle stazioni o alle fermate mantenendo sempre la distanza di almeno un metro dalle altre persone;
- utilizzare necessariamente una mascherina di comunità, per la protezione del naso e della bocca;
- utilizzare le porte di accesso ai mezzi indicate per la salita e la discesa, rispettando sempre la distanza interpersonale di sicurezza di un metro;
- sedersi solo nei posti consentiti mantenendo, ove prescritto, il distanziamento dagli altri occupanti;
- evitare di avvicinarsi o di chiedere informazioni al conducente;
- nel corso del viaggio, igienizzare frequentemente le mani ed evitare di toccarsi il viso;
- utilizzo dell'App IMMUNI ai fini del controllo della diffusione del virus.

1. Fonte: Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, Linee guida per l'informazione agli utenti e le modalità organizzative per il contenimento della diffusione del covid-19 in materia di trasporto pubblico, 31 agosto 2020

CITTADINANZATTIVA E IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Cittadinanzattiva promuove da diversi anni iniziative politiche, campagne di informazione e sensibilizzazione, con l'obiettivo di favorire un nuovo approccio al ruolo degli utenti dei servizi pubblici locali: **un ruolo che preveda un pieno coinvolgimento dei cittadini nella definizione, accessibilità, qualità e cura dei servizi.**

L'obiettivo di questa piccola guida è quello di informare le persone su come partecipare attivamente alla costruzione dei propri diritti, e quali strumenti di tutela possono adoperare per farli valere, perché secondo noi **fare i cittadini è il modo migliore di esserlo!**

Cos'è il trasporto pubblico locale

I servizi pubblici di trasporto regionale e locale sono dei sistemi di mobilità (terrestri, marittimi, lagunari, fluviali, ecc.) con itinerari, orari, frequenze e tariffe prestabilite in un territorio regionale o anche interregionale.

Il principale punto di riferimento normativo per il settore dei trasporti è il Decreto Burlando che colloca in capo alle Regioni la competenza in materia dei servizi pubblici di trasporto locali e regionali. Questo decreto introduce importanti elementi come ad esempio il **contratto di servizio** quale strumento regolatorio tra Ente affidante, ad esempio il Comune, e azienda affidataria, cioè l'azienda di trasporto.

I principi

La possibilità di muoversi liberamente utilizzando i mezzi pubblici deve essere garantita a tutti i cittadini nel rispetto dei principi fondamentali di:

- **eguaglianza e imparzialità** - i servizi di trasporto devono essere accessibili a tutti gli utenti, senza distinzione di sorta. L'accessibilità va garantita in particolar modo agli anziani e alle persone diversamente abili;
- **continuità** - i servizi di trasporto devono essere continui e regolari (fanno eccezione le interruzioni dovute a causa di forza maggiore). In caso di necessità, vanno garantiti dei servizi sostitutivi e, in caso di sciopero, vanno garantiti dei servizi minimi tempestivamente e ampiamente comunicati;
- **partecipazione** - chi eroga i servizi di trasporto deve garantire la partecipazione dei cittadini, anche attraverso le Associazioni di consumatori, a tavoli di confronto costruttivo sui principali problemi che riguardano il servizio;

- **efficienza ed efficacia** - chi eroga i servizi di trasporto deve progettare, produrre e offrire il servizio puntando ad un suo continuo miglioramento sia nell'efficacia che nell'efficienza;
- **libertà di scelta** - i cittadini devono potersi muovere liberamente scegliendo tra le possibilità offerte da molteplici e diverse modalità di trasporto.

Sai che ...

... già nella prima metà dell' 800 era possibile muoversi in alcune grandi città d'Italia utilizzando i mezzi di trasporto pubblico?

Il 12 giugno 1845 fu inaugurata a Roma la linea dell'omnibus a cavallo, antenato del moderno autobus, che collegava piazza Venezia alla Basilica di San Paolo (circa 4,5 km) per 10 baiocchi. Le partenze non erano regolari e venivano effettuate solo quando il mezzo era pieno di passeggeri. Successiva fu la diffusione anche della linea tranviaria a cavallo, antenata del tram di oggi, diffusasi per prima a Torino, nel 1872, poi a Napoli, nel 1875 e successivamente in altre città (a Roma nel 1877).



(1) INFORMATI SU COME MUOVERTI IN CITTÀ

Viaggiare sui mezzi pubblici implica il rispetto di alcune regole per la sicurezza tua e di tutti i passeggeri. Inoltre, se hai particolari requisiti, puoi godere anche di agevolazioni sulla tariffa. Informati prima di metterti in viaggio!

Le condizioni generali di trasporto

Nelle condizioni generali di trasporto trovi tutte le informazioni che regolano la fruizione del servizio da parte del cittadino. In particolare, se hai esigenze particolari di trasporto, farai bene a consultarle per non incorrere in infrazioni. Puoi trovare le condizioni generali di trasporto nella carta della mobilità oppure sul sito dell'azienda di trasporto pubblico della tua città.

- Se hai necessità di **portare con te dei bagagli**, o **colli a mano** di vario tipo, verifica le dimensioni che sono ammesse e a quali condizioni.

Solitamente è consentito il trasporto gratuito di uno o due bagagli di dimensioni non superiori a cm. 50X30X25. Per i bagagli fino a cm. 80X45X25 è consentito il trasporto ma dietro il pagamento del biglietto. È invece proibito portare bagagli di dimensioni superiori.

- Se viaggi con un **cane**, devi sapere che ne è ammesso il trasporto a patto di rispettare alcune condizioni, diverse in base alla città in cui ti trovi.

A **Roma**, ad esempio, i cani di piccole e medie dimensioni sono ammessi in vettura, previo pagamento del biglietto a tariffa ordinaria, se muniti rigorosamente di guinzaglio e museruola. Lo stesso vale per piccoli animali, gatti e uccelli, trasportati in gabbie o ceste. A **Napoli**, come a **Bologna**, invece, gli animali di piccole dimensioni viaggiano gratis.

È ammesso ovunque il trasporto gratuito dei cani guida.

Il bon ton sui trasporti pubblici

Ecco qualche semplice regola di buona educazione per un viaggio più confortevole e civile per sé e per gli altri:

- il biglietto va sempre validato; verifica se a bordo del mezzo o prima di salire a bordo;
- rispetta la segnaletica di entrata e uscita collocata sui mezzi;
- agevola l'accesso ai mezzi agli altri viaggiatori non occupando lo spazio antistante l'entrata/l'uscita;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
- non fumare;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- modera il tono della voce se parli al cellulare. Non tutti sono interessati a conoscere i particolari della tua vita privata!
- non usare i segnali di allarme, o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- se hai un amico a 4 zampe, verifica la possibilità e le condizioni del suo trasporto;
- non occupare i posti riservati a particolari categorie di cittadini (ad esempio agli anziani, alle donne in gravidanza, ecc.);

Le agevolazioni e le gratuità per chi viaggia con il TPL

In ogni città sono previste delle agevolazioni tariffarie, o addirittura la gratuità del titolo di viaggio, per determinate fasce di utenza. I requisiti di cui si tiene conto nel conferire o meno l'agevolazione/gratuità riguardano, nella maggior parte dei casi, l'essere portatore di handicap con una certa percentuale di invalidità riconosciuta, essere invalidi civili, sordomuti, non vedenti, ecc, così come definito dalle leggi regionali di riferimento per ciascun territorio.

Ciascun Comune può inoltre definire ulteriori agevolazioni che tengano conto di parametri distinti. È possibile trovare agevolazioni per gli studenti (caso molto frequente), per le famiglie numerose, per determinate fasce di reddito, per lavoratori, per disoccupati, per pensionati e, talvolta, per casalinghe.

Per avere informazioni sulle agevolazioni a disposizione nel tuo Comune, puoi:

- consultare la carta della mobilità
- visitare il sito di chi gestisce il servizio di trasporto
- telefonare ai numeri riservati al contatto con il pubblico

(2) MUOVITI “GREEN”

Prima di uscire di casa, valuta tra le diverse opzioni di mobilità e cerca di prediligere quelle più sostenibili, per te, la tua famiglia e la tua città!

Il concetto di mobilità sostenibile ha a che fare sia con soluzioni di trasporto, sia con le abitudini di spostamento di tutti noi, in grado di diminuire una serie di impatti **ambientali, sociali ed economici**, quali:

- l'inquinamento atmosferico e i conseguenti cambiamenti climatici;
- l'inquinamento acustico;
- la congestione stradale;
- il numero di incidenti;
- il degrado delle aree urbane (causato dallo spazio occupato dagli autoveicoli a discapito dei pedoni);
- il consumo di territorio (causato dalla realizzazione di strade e infrastrutture).

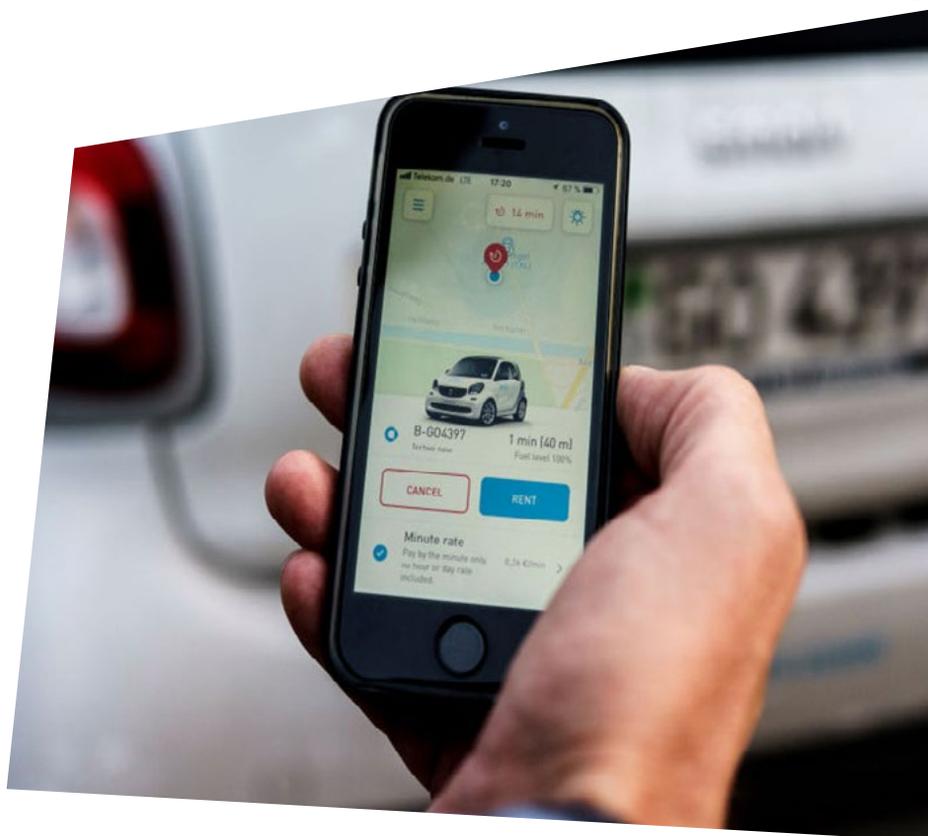
Nello specifico, le modalità di spostamento risultano **sostenibili da un punto di vista sociale** nella misura in cui si dimostrano accessibili e praticabili da parte delle persone diversamente abili o a mobilità ridotta; quando contemplano scelte alternative per la mobilità (es. accesso facile e immediato - per via telefonica, telematica - alle informazioni riguardanti servizi pubblici e privati, possibilità di più agevoli spostamenti a piedi o in bicicletta, servizi pubblici locali di qualità); se contribuiscono a risolvere la congestione del traffico e a migliorare la tutela di chi viaggia.

Da un punto di vista **ambientale**, risultano sostenibili quei trasporti che non accrescono, ma al contrario riducono le emissioni inquinanti, il rumore, ecc. Considera che in Italia la metà delle emissioni di polveri sottili dipende dai trasporti!

Da un punto di vista **economico**, la sostenibilità è relativa innanzitutto ai costi per i cittadini, con riferimento all'utilizzo di mezzi di trasporto collettivo o individuale.

ATTENZIONE!

Agire nelle proprie città sul fronte della mobilità rappresenta una priorità per favorire una migliore **qualità della vita dei cittadini**. Sono le comunità locali che pagano i “costi” che derivano proprio dalla (dis)organizzazione del sistema dei trasporti. Spetta al cittadino abbracciare la **cultura della mobilità sostenibile** spostando le proprie preferenze dall’utilizzo del mezzo privato all’utilizzo dei mezzi pubblici e alle forme di mobilità alternativa (es. car sharing).



(3) CONOSCI E PARTECIPA

Oltre ad utilizzare i mezzi di trasporto pubblico locale, informati sul modo in cui vengono gestiti e sulle forme e i modi con cui puoi apportare un tuo contributo per una qualità migliore del servizio.

Conoscere il TPL del tuo Comune

Per conoscere nel dettaglio come venga erogato il servizio di trasporto pubblico nel tuo Comune, procurati la **Carta della mobilità**, indicata anche come **Carta dei servizi**. Puoi trovarla sul sito dell'azienda o presso i suoi sportelli/biglietterie. La Carta è uno strumento che rafforza la garanzia della libertà di circolazione dei cittadini (come prevista all'art. 16 della nostra Costituzione e all'art. 8 del Trattato di Maastricht) sancendo un vero e proprio **patto**: con essa infatti l'azienda assume una serie di impegni nei confronti dei cittadini, utenti del servizio di trasporto pubblico, riguardo il servizio, le modalità di erogazione, gli standard di qualità e le forme di tutela previste.

Se vuoi saperne ancora di più, puoi chiedere il **Contratto di servizio** stipulato tra l'ente locale e l'azienda erogatrice. Al suo interno troverai informazioni utili come le caratteristiche dei servizi offerti, gli standard qualitativi minimi del servizio (in termini di età, manutenzione, confortevolezza e pulizia dei veicoli, e di regolarità delle corse), la struttura tariffaria, le sanzioni in caso di mancata osservanza del contratto, ecc.

ATTENZIONE!

I protagonisti dell'erogazione del servizio di trasporto sono tre: l'ente locale, l'azienda erogatrice del servizio, che lo organizza materialmente, e il cittadino, destinatario finale sulle cui esigenze di mobilità deve essere costruito il servizio di trasporto. Nella relazione tra questi tre soggetti, il contratto di servizio rappresenta lo strumento attraverso il quale l'amministrazione pubblica si impegna a perseguire un interesse generale, cioè quello di offrire un servizio di trasporto pubblico ai propri cittadini.

L'immagine illustra la relazione tra i soggetti coinvolti



La partecipazione dei cittadini

Noi cittadini possiamo e dobbiamo concorrere alla definizione di un servizio di trasporto pubblico che soddisfi le nostre esigenze di mobilità. In quanto destinatari finali possiamo intervenire sia in fase di pianificazione del servizio che in quella di valutazione.

- Apporta il tuo contributo alla **stesura del Piano Urbano della Mobilità della tua città**.

Il Piano Urbano della Mobilità (PUM) è uno strumento strategico a disposizione dei Comuni. Le politiche e le misure inserite al suo interno riguardano **tutti i modi e le forme di trasporto** presenti nell'intero agglomerato urbano, pubblici e privati, passeggeri e merci, motorizzati e non motorizzati, di circolazione e sosta.

Informati nella tua amministrazione sulle modalità di partecipazione da parte dei cittadini. Il tuo contributo può fare la differenza!

- **Partecipa alla definizione e valutazione della qualità del servizio di trasporto.**

La legge finanziaria del 2008, all'articolo 2, **comma 461**, introduce una serie di disposizioni a tutela dei diritti dei consumatori nell'ambito dei servizi pubblici locali in generale, e quindi anche del trasporto pubblico. La novità più significativa intro-

dotta riguarda il coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori, e degli stessi cittadini, nella determinazione e nel controllo degli standard di funzionamento dei servizi. In sintesi, la norma prevede l'obbligo per l'ente erogatore di emanare la Carta della qualità dei servizi, da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le imprese e le Associazioni dei consumatori. Inoltre, la consultazione delle Associazioni è considerata obbligatoria, così come le verifiche periodiche dell'adeguatezza dei parametri qualitativi e quantitativi del servizio (ma ogni cittadino può presentare osservazioni e proposte).

Cosa puoi fare?

- Conosci bene il contenuto della norma;
- sollecita la tua amministrazione;
- rivolgiti alle sedi locali delle Associazioni di consumatori, come Cittadinanzattiva, e inserisciti attivamente nella vita dell'assemblea locale



(4) INFORMATI SUI TUOI DIRITTI DI PASSEGGERO!

Esistono dei Regolamenti europei che stabiliscono alcuni diritti per i passeggeri validi indipendentemente dal mezzo di trasporto pubblico utilizzato e dalla città o paese EU in cui ci si trovi. Conoscili e pretendi che vengano rispettati.

Esistono alcuni **diritti per i passeggeri** validi indipendentemente dal mezzo di trasporto utilizzato. Di seguito ne sono indicati i principali:

1. non discriminazione basata direttamente o indirettamente sulla cittadinanza, in termini di tariffe e condizioni contrattuali per i passeggeri;
2. trattamento non discriminatorio nei confronti di persone con disabilità e a mobilità ridotta;
3. informazioni sul viaggio a tutti i passeggeri prima e durante il viaggio stesso, nonché informazioni generali sui loro diritti;
4. il diritto di disporre di un sistema rapido e accessibile di trattamento dei reclami in caso di servizio insoddisfacente.

Nel caso specifico del trasporto ferroviario (**nazionale, regionale e locale**), sono previsti anche:

5. il diritto al rimborso (su base percentuale) del prezzo del biglietto in caso di soppressione o ritardi prolungati (l'importo minimo dell'indennizzo spettante, al di sotto del quale il gestore può anche non prevederlo, è fissato a 4 euro);
6. possibilità di acquistare il biglietto a bordo treno senza maggiorazione se non è disponibile in stazione, o in prossimità, anche se temporaneamente, nessuna modalità di vendita.

ATTENZIONE!

Purtroppo, nella maggior parte delle città, e per buona parte dei disservizi subiti nel trasporto pubblico locale, non è previsto alcun tipo di rimborso o di indennizzo (ad esempio nel caso del trasporto con autobus), o quelli previsti risultano difficilmente esigibili a causa dei bassi importi (ad esempio per tratte locali del trasporto ferroviario). In ogni caso, si consiglia di prendere sempre visione di quanto previsto nella Carta della mobilità/Carta dei servizi del gestore che eroga il servizio in quanto, a livello locale, potrebbero essere riconosciuti dei diritti di natura risarcitoria legati a specifici disservizi.

(5) TUTELATI SE SUBISCI UN DISSERVIZIO

Se non sei soddisfatto del trasporto pubblico nella tua città ricorda che puoi presentare reclamo! È un tuo diritto ma anche un dovere civico

- **Presenta un reclamo**

Nella Carta della mobilità sono indicati tutti i contatti a cui presentare reclami per i disservizi subiti.

ATTENZIONE!

Se il treno locale con cui ti rechi al lavoro ogni giorno è spesso in ritardo, è soppresso senza preavviso o è in condizioni igieniche disastrose, traduci il tuo disagio in un reclamo! Oltre a rappresentare un tuo diritto, il reclamo costituisce un tuo dovere civico in quanto è alla base del cambiamento.

- **Rivolgiti alle AACC**

Per dare maggior forza alle tue segnalazioni rivolgiti alle Associazioni di consumatori.

Cittadinanzattiva è un'associazione di consumatori, riconosciuta dal 2000 presso il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

Per saperne di più visita il sito www.cittadinanzattiva.it

- **Rivolgiti all'Autorità di regolazione dei trasporti (ART)**

L'Autorità ha il potere di valutare reclami, istanze e segnalazioni presentati da utenti e consumatori, singoli o associati, riguardo al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari, e di irrogare sanzioni amministrative pecuniarie.

Cittadinanzattiva - ACN è partner associato della

EUROPEAN MOBILITY WEEK

**Vuoi ricevere informazioni,
segnalare un disservizio o presentare un reclamo?**

Chiamaci allo 06 36718 040

se vuoi saperne di più in tema di trasporti e delle tutele a tua disposizione.

Il servizio è offerto gratuitamente ed è attivo

il lunedì dalle 14,30 alle 17,30, il mercoledì e il venerdì dalle 10 alle 13

**Questa piccola guida rientra tra le attività di informazione
e sensibilizzazione previste in seno al progetto
Consapevolmente consumatore, ugualmente cittadino**
finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico, Dm 7 febbraio 2018.

Il progetto si pone come obiettivo generale la promozione e la facilitazione, attraverso la realizzazione di attività di informazione, assistenza e consulenza, dell'esercizio dei diritti dei consumatori e della conoscenza delle opportunità e degli strumenti di tutela.

**Per maggiori informazioni
www.piusaipiusei.org**

**+SA^o
SEI** Consapevolmente
consumatore,
ugualmente
cittadino



**WWW.PIUSAIPIUSEI.ORG
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT**