

PREFAZIONE

Sono ancora tanti i cittadini-consumatori della Puglia che ignorano l'esistenza della legge 281/98, che riconosce loro fondamentali diritti che, se salvaguardati e rispettati, non possono che migliorare la qualità di vita del singolo individuo e dell'intera collettività.

La Regione Puglia, in attesa dell'approvazione della trasposizione della legge che tutela i diritti dei consumatori-utenti, ha costituito l'Istituto Pugliese per la tutela del consumatore, I.P.C., progetto cofinanziato dal Ministero delle Attività Produttive, che vede impegnati nella gestione di diversi progetti settoriali l'Assessorato delle Attività Produttive-Settore Commercio, e le Associazioni dei Consumatori più rappresentative.

L'IPC, con i suoi progetti, intende far conoscere ai consumatori pugliesi i loro diritti, con gli strumenti e le norme da utilizzare per vederli rispettati.

"La Puglia è Mobile: trasporto equo, pulito, sicuro ed efficiente" è uno dei tanti progetti sviluppati dall'IPC.

Questo progetto, gestito dalla Polidream Unione Consumatori- Assoutenti, mira a migliorare il trasporto pubblico e la vivibilità nell'ambiente urbano.

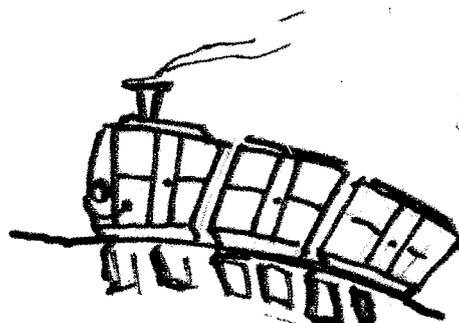
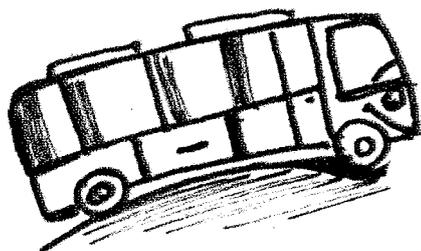
La presente guida vuole essere un valido strumento:

- per il viaggiatore, da utilizzare sia come fonte di informazione sulle nuove norme, decreti nazionali, direttive europee, piano regionale sui trasporti, e da consultare ogni qualvolta si vivono problematiche legate al trasporto;
- per l'azienda dei trasporti, da utilizzare per migliorare il rapporto con la propria utenza, rendendo efficace e sostenibile il servizio, eque le tariffe;
- per le istituzioni, da utilizzare per azioni di concertazione con Aziende e Associazioni di consumatori.

ANGELA MANNARINI
Presidente Regionale
Polidream Assoutenti

STEFANO MODUGNO
Segretario Regionale
Polidream Assoutenti

LA PUGLIA è MOBILE: OBIETTIVI



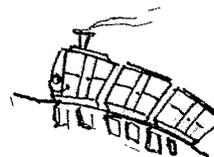
“La Puglia è Mobile” intende raggiungere, nel pieno rispetto dei diritti alla salute, all'erogazione dei servizi pubblici secondo standards di qualità ed efficienza e alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi (art. 1 comma 2 Legge 281/98), i seguenti obiettivi:

- maggiore trasparenza e informazione sui servizi erogati;
- riduzione del traffico;
- sicurezza nella rete viaria;
- potenziamento dei servizi di trasporto pubblico;
- diminuzione delle tariffe;
- adozione di misure a meno impatto ambientale;
- facilitazione della mobilità per gli utenti più deboli (anziani, disabili, ecc.) e per i turisti;
- sinergia fra Enti Locali, Gestori e Associazioni di consumatori.

Ma tali obiettivi potranno essere raggiunti solo con l'impegno di tutte le figure sociali e istituzionali.

DIRITTI IN VIAGGIO

IN TRENO E SUL BUS



Carta dei Servizi: il passeggero ha diritto ad avere questo prezioso strumento, nel quale si elencano i servizi dell'azienda, i vari standards di qualità garantiti e i diritti del consumatore;

Legge 281/98: la legge sui diritti dei consumatori deve essere richiamata e rispettata, sia per la qualità del servizio sia per i reclami del passeggero, con l'indicazione delle sedi delle associazioni di difesa dei consumatori;

Sicurezza: l'utente deve viaggiare in condizioni di assoluta sicurezza, sia per quanto riguarda la prevenzione degli incidenti, sia per quanto riguarda la difesa personale: per questo la vetustà dei mezzi su gomma non deve superare i 5 anni e, contro eventuali furti e atti vandalici, ci deve essere l'interazione con forze di polizia e la reperibilità satellitare dello stesso mezzo di trasporto; il viaggiatore ha diritto, anche, al riottenimento degli oggetti eventualmente smarriti;

Copertura assicurativa: l'Azienda deve aver stipulato una polizza assicurativa, o risponde in proprio, per tutti i danni arrecati agli utenti;

Personale: i dipendenti dell'Azienda di trasporto devono essere identificabili, tramite apposito cartellino ben evidenziato, e devono essere estremamente cortesi nei confronti dell'utenza;

Interazione Modale: si ha diritto all'integrazione fra i vari mezzi di trasporto (bus, treno, aereo), con apposite coincidenze atte a diminuire i tempi d'attesa;

Continuità e regolarità: il servizio deve essere puntuale e continuo, con una frequenza delle corse ben intervallata e col rispetto della Legge 146/90 che, nei casi di scioperi, impone delle "fasce protette", nelle quali il servizio deve essere obbligatorio (di regola, dalle h 5,30 alle h 8,30 e dalle h 12,00 alle h 15,00);

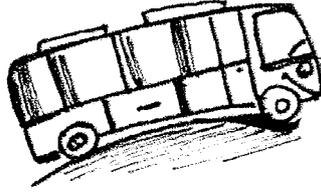
Comfort: il passeggero ha diritto al posto a sedere e il mezzo di trasporto non deve avere problemi di affollamento; il viaggio deve avvenire in condizioni confortevoli, con aria condizionata e servizi igienici puliti ed efficienti; le fermate devono essere dotate di pensiline con panchine;

Bagagli: deve essere garantita la custodia dei bagagli, la loro integrità al momento della restituzione e l'eventuale risarcimento in caso di danni, furto o smarrimento;

Trasporto animali: all'utente deve essere garantita, con apposite modalità e tariffe, la possibilità di far viaggiare gli amici animali;

Biglietti e tariffe: l'approvvigionamento dei biglietti e degli abbonamenti deve essere il più diffuso possibile, tramite numerosi punti vendita e biglietterie; il viaggiatore deve avere a disposizione diverse modalità di acquisto tickets: una corsa, andata e ritorno, a tempo, giornaliero, trigioraliero, settimanale, etc. , con la possibilità di acquisto del biglietto a bordo con lieve sovrapprezzo e di usufruire di agevolazioni tariffarie per categorie particolari e disagiate (studenti, pendolari, anziani, disabili); le tariffe devono essere chiare e ben visibili anche sui manifesti, sul sito e sugli altri mezzi di informazione;

DIRITTI IN VIAGGIO



Servizi per disabili: il passeggero diversamente abile ha diritto all'abbattimento di qualsiasi barriera architettonica, e dunque i bus e i treni devono avere il pianale ribassato, le sale d'attesa devono essere accessibili comodamente, devono esserci servizi igienici appositi; insomma il diritto a qualsiasi tipo di viaggio deve essere garantito;

Attenzione all'ambiente: i mezzi di trasporto non devono essere inquinanti, devono seguire possibilmente l'ultima normativa EURO 4, o almeno la EURO 3; quelli obsoleti vanno sostituiti con mezzi a metano, ibridi o elettrici;

Traffico e viabilità: i Piani Urbani del Traffico devono essere redatti in maniera da favorire la mobilità tramite il trasporto pubblico, scoraggiando l'uso dei mezzi privati;

Divieto di fumo: deve essere totale e assoluto su tutti i mezzi di trasporto, e i passeggeri devono poter denunciare gli eventuali trasgressori al responsabile del procedimento, ben evidenziato su appositi cartelli;

Privacy: il viaggiatore ha diritto alla tutela della propria privacy, ai sensi delle Leggi 675/96 e 196/2003, e deve poter denunciare eventuali violazioni all'Ufficio Reclami o all'U.R.P.;

Diritto di scelta: l'utente deve essere messo in condizioni di poter liberamente scegliere fra le varie offerte del mercato dei trasporti, in base a servizi e tariffe diversificate, e perciò deve essere scrupolosamente osservata tutta la normativa antitrust, in modo da evitare eventuali accordi di cartello;

Informazione: deve essere continua ed avvenire tramite un numero verde, una casella di posta elettronica, un sito web, manifesti e un Ufficio di Relazioni col Pubblico; deve essere molto chiara anche in tema di accesso a procedure di reclami e rimborsi per ritardi e disservizi vari;

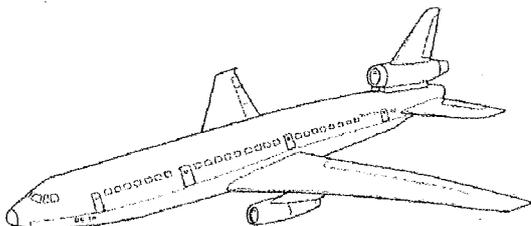
Reclami: al passeggero deve essere garantito il diritto a reclamare per ogni tipo di disservizio, facilitandone le procedure e informandolo sulle modalità, anche per il tramite delle associazioni dei consumatori, e sui tempi di risposta;

Conciliazione: dopo la fase del reclamo, all'utente insoddisfatto deve essere consentito l'accesso ad una forma extragiudiziale di risoluzione della controversia, tramite la procedura della conciliazione, con la nomina di un proprio conciliatore, scelto tra le associazioni dei consumatori, delegato a trattare la controversia;

Rimborsi: al viaggiatore devono essere garantite procedure facili per la richiesta di rimborsi per ogni tipo di danno subito;

Customer satisfaction e monitoraggio: annualmente, l'Azienda deve attuare dei sondaggi sull'indice di soddisfazione degli utenti, possibilmente in sinergia con le associazioni dei consumatori, in modo da migliorare le eventuali carenze nella qualità del servizio offerto.

DIRITTI IN VIAGGIO



NUOVI DIRITTI IN AEREO

Sciopero, diritto informazione e assistenza. I passeggeri hanno sempre diritto di essere assistiti o di essere informati, anche in caso di circostanze eccezionali come scioperi e allarmi per la sicurezza. Non invece per nebbia, pioggia, tempesta o neve.

Rifiuto imbarco, overbooking, i risarcimenti. Il passeggero ha diritto a un risarcimento in funzione della distanza: 250 euro fino a 1500 chilometri, 400 euro fino a 3.500 chilometri; se poi viene rifiutato l'accesso a un volo oltre 3.500 chilometri, l'indennità è di 600 euro. Il risarcimento viene dimezzato se il passeggero non subisce ritardi rispettivamente di due, tre o quattro ore.

Cancellazione volo. Stesso risarcimento previsto per l'overbooking, oltre a pasti e alloggio se l'alternativa di viaggio è il giorno seguente. Possibilità di rimborso o viaggio verso la destinazione finale a scelta del passeggero. Un vettore non è tenuto al risarcimento se può provare le circostanze eccezionali. L'indennità o il rimborso devono essere versati entro 7 giorni.

Ritardi importanti. Il passeggero ha diritto a pasti, bibite, eventualmente a un pernottamento in hotel e a dei mezzi di comunicazione. Se il ritardo supera le 5 ore, la compagnia è tenuta a proporre il rimborso del biglietto e, se richiesto, un volo gratuito al luogo di partenza.

Bagagli persi, danneggiati o in ritardo. Il passeggero può chiedere fino a 1.100 euro circa (il valore varia essendo calcolato su un paniere di monete) per voli assicurati da compagnie Ue in tutto il mondo.

Morti o feriti per incidenti. Il passeggero che vola con un vettore europeo in qualunque parte del mondo ha diritto, se resta ferito in un incidente, a ricevere un anticipo per far fronte a spese immediate. In caso di decesso la famiglia ha diritto di citare la compagnia e chiedere un risarcimento.

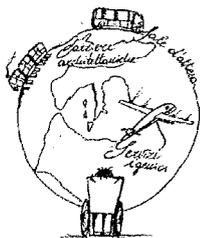
Obblighi anche per voli charter e low cost. I diritti dei passeggeri devono essere rispettati per tutti i voli effettuati da compagnie europee: charter, regolari, interni, low cost. Le regole si applicano su tutti i voli che partono o che giungono nell'Ue, effettuati da compagnie europee, e nel caso in cui i passeggeri non abbiano ricevuto risarcimenti nei paesi terzi. Sono validi anche per biglietti tipo "frequent flyer". I diritti si estendono a compagnie non europee se i voli - charter o regolari - partono da un aeroporto dell'Ue.

Pacchetti vacanze: è possibile chiedere il risarcimento al tour operator per la mancata fornitura di servizi previsti dalla prenotazione.

A chi rivolgersi. In primo luogo al rappresentante della compagnia che assicura il volo. In caso di mancato rispetto degli obblighi il passeggero può presentare ricorso alla autorità competente che nel caso dell'Italia è l'ENAC a Roma. Un numero verde è a disposizione di tutti gli europei, 00800-67891011.

DIRITTI IN VIAGGIO

VIAGGIARE DA DISABILI



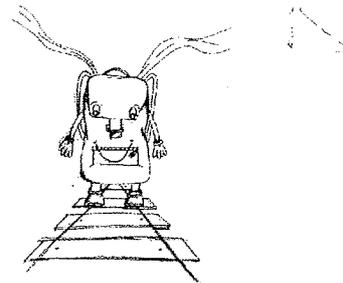
In Italia la rete dei trasporti presenta situazioni varie di accessibilità per una persona disabile: si va da condizioni di eccellenza ad altre davvero intollerabili.

A livello urbano ci sono dei miglioramenti, anche se piccoli, ma sono necessari ulteriori passi per garantire piena mobilità autonoma.

CONSIGLI:

- è sempre bene segnalare, al momento della prenotazione di un biglietto, le proprie esigenze, richiamando la Carta della Mobilità, per verificare se questa prevede servizi specifici;
- se non si riceve un'adeguata assistenza laddove è prevista, fare reclami, segnalare l'inefficienza e non far passare sotto silenzio l'abuso subito;
- se l'ufficio dei reclami preposto risulta inefficiente, contattate le Associazioni dei consumatori per l'avvio della procedura di "conciliazione";
- se la Carta della Mobilità non prevede alcun tipo di servizio e di assistenza per i disabili, segnalate alle associazioni dei consumatori le carenze rilevate, si impegneranno a concertare con le aziende dei trasporti interessate l'azione di miglioramento del contratto dei servizi.

VIAGGIARE DA PENDOLARI E TURISTI



Giornate lavorative, giorni universitari, vacanze già rovinata prima di partire; costretti a bivaccare nelle stazioni, nei capolinea e fermate dei pullmann e autobus, negli aeroporti per gli scioperi o per i ritardi in costante aumento. Magari poi anche alle prese con qualche borsa smarrita. Spesso senza sapere con chi prendercela per far rispettare i nostri diritti, che pure esistono.

CONSIGLI:

- se non avete ricevuto la "Carta della Mobilità", è sempre bene richiederla all'azienda dei trasporti che usate abitualmente o saltuariamente: la "Carta della Mobilità" è uno strumento essenziale se si vogliono conoscere i propri diritti di viaggiatore e i servizi previsti;
- se la Carta della Mobilità vi sembra carente, segnalatelo alle associazioni dei consumatori, si impegneranno a concertare con l'azienda dei trasporti interessata un'azione per il miglioramento della Carta;
- in caso di disservizio rilevato, segnalate l'inefficienza all'ufficio reclami dell'azienda;
- se l'ufficio reclami preposto non vi soddisfa, contattate le associazioni dei consumatori per l'avvio della procedura di "Conciliazione";
- per i turisti, sono valide le norme del D.L. 111/95: in caso di disservizi vari, occorre fare una raccomandata entro 10 gg.

VIAGGIATORE INCARTATO NELLA DISINFORMAZIONE

L'Osservatorio la "Puglia è Mobile" della Polidream Unione Consumatori IPC ha sottoposto un sondaggio agli utenti del trasporto pubblico della Puglia, per rilevare il grado di conoscenze sui propri diritti e doveri di viaggiatori.

Il Sondaggio ha raccolto i suoi dati su un campione di mille viaggiatori, tra lavoratori, studenti, pensionati, giovani, anziani, uomini, donne, che ha dichiarato di viaggiare abitualmente o saltuariamente tramite le seguenti Aziende di Trasporto: **TRENITALIA FF.SS., FERROVIE DEL SUD-EST, FERROVIE DEL NORD BARESE , FERROVIE APPULO LUCANE , FERROVIE DEL GARGANO , AMTAB, ATAS , ATAF, ATAP, CAPS, SITA, STP, MAIELLARO, LENTINI.**



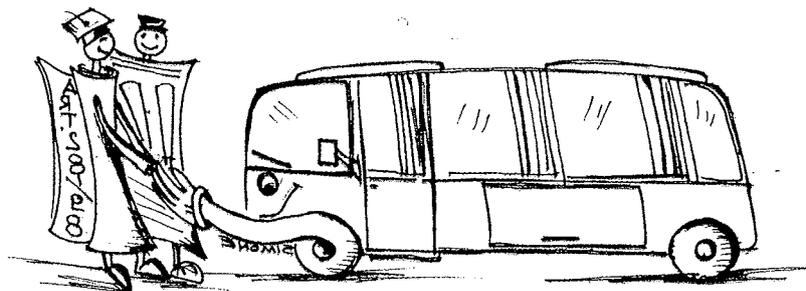
SONDAGGIO "LA PUGLIA è' MOBILE"

| DOMANDE SONDAGGIO | SI | NO | NON SO |
|--|-------|-------|--------|
| CONOSCE I SUOI DIRITTI DI VIAGGIATORE? | 31,3% | 68,7% | 0,0% |
| CONOSCE LA CARTA DEI SERVIZI? | 6,3% | 93,7% | 0,0% |
| HA MAI RICEVUTO LA CARTA DEI SERVIZI ? | 2,0% | 98,0% | 0,0% |
| HA MAI ESPOSTO RECLAMI PER UN DANNO O DISSERVIZIO? | 26,2% | 73,8% | 0,0% |
| CONOSCE LA CONCILIAZIONE? | 10,6% | 89,4% | 0,0% |
| TROVA ESOSE LE TARIFFE? | 51,3% | 33,1% | 15,7% |
| SI SENTE SICURO SUI MEZZI DI TRASPORTO CHE UTILIZZA? | 43,0% | 57,0% | 0,0% |
| PREFERISCE L'AUTO AL TRASPORTO PUBBLICO? | 82,5% | 11,5% | 6,0% |
| SE LE AZIENDE POTENZIASSERO I MEZZI DI TRASPORTO PER RIDURRE L'INQUINAMENTO ATMOSFERICO, LI UTILIZZEREBBE PIU' FREQUENTEMENTE? | 79,4% | 20,6% | 0,0% |

CHE VOTO DAREBBE ALLA QUALITA' DEL SERVIZIO, COME PUNTUALITA', COMFORT E AFFOLLAMENTO?

| OTTIMO | BUONO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE | PESSIMO |
|--------|-------|-------------|---------------|---------|
| 8,0% | 16,3% | 20,6% | 32,5% | 22,5% |

NORME E STRUMENTI AMICI DEL TRASPORTO PUBBLICO



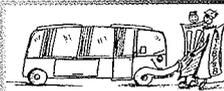
I cittadini-viaggiatori, le aziende dei trasporti e commerciali, le amministrazioni locali, hanno il diritto e il dovere di conoscere e di utilizzare al meglio gli strumenti e i provvedimenti legislativi esistenti, amici di un futuro sostenibile:

- Direttiva Presidenza del Consiglio dei Ministri 27/01/'94;
- D. Lgs 19/11/97, n.°422;
- D. Lgs 20/09/99, n.°400;
- Piano Generale dei Trasporti ;
- Piano Regionale dei trasporti ;
- Libro Bianco della UE ;
- Schema Generale Carta della Mobilità ;
- Legge n° 281/98 Diritti dei consumatori e degli utenti;
- la Conciliazione, procedura stragiudiziale di risoluzione amichevole delle controversie.

1. DIRETTIVA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 27/01/'94

Tale Direttiva indica i principi generali cui deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici:

- il principio di eguaglianza, parità di trattamento e partecipazione;
- i sistemi di misurazione delle prestazioni aziendali, che a loro volta devono comprendere anche gli indicatori di qualità del servizio;
- l'informazione precisa e tempestiva agli utenti;
- l'obbligo di rispetto e di cortesia nei rapporti con gli utenti, tramite l'istituzione degli U.R.P. (Uffici per le Relazioni con il Pubblico);
- la possibilità di reclamo da parte dell'utente circa la violazione degli impegni assunti;
- affidabilità, puntualità del servizio, comfort, rispetto dell'ambiente, servizi per disabili;
- conseguire un livello elevato di protezione dei consumatori, al fine di tutelare la salute, la sicurezza e gli interessi;
- il miglioramento della qualità dei servizi di comunicazione;
- il miglioramento del rapporto tra utente e fornitore dei servizi.



2. DECRETO Lgs 19/11/97 N.° 422 e DECRETO Lgs 20/09/99 N.° 400

Con i suddetti decreti legislativi, viene a perfezionarsi e completarsi il trasferimento dallo Stato alle regioni dei poteri in materia di trasporti e viabilità di rilevanza non nazionale.

Le regioni hanno quindi tutte le competenze necessarie per pianificare i trasporti a servizio del proprio territorio e per programmare gli interventi.

3. PIANO GENERALE DEI TRASPORTI

Conosciamo gli obiettivi che il "PGT" ha assunto su scala nazionale :

- per i consumatori maggiori garanzie nel rispetto dei diritti dei viaggiatori e migliori servizi di informazione ;
- diminuire il livello di inquinamento ambientale in accordo con le conclusioni della Conferenza di Kyoto e con le convenzioni internazionali; il ricorso a nuovi motori e a carburanti "puliti" non sono più sufficienti per una "sostenibilità ambientale", occorrono modi diversi per ridurre le sostanze inquinanti;
- aumentare i livelli di sicurezza del trasporto;
- efficienza dell'offerta dei servizi di trasporto in termini di qualità, di affidabilità, di sicurezza, di riduzione del costo e della congestione;
- liberalizzazione della gestione dei servizi per una concorrenza a tutela del consumatore-utente: maggior efficienza e un miglior rapporto costo/prestazioni.

4. PIANO REGIONALE DEI TRASPORTI

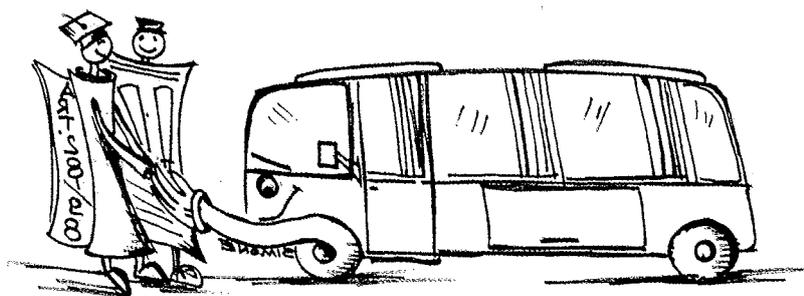
Conosciamo le strategie del "PRT" che si rifà ai buoni propositi del "PGT":

- incentivazioni del riequilibrio modale soprattutto in ambito urbano;
- programmi di risanamento acustico, atmosferico e paesaggistico delle infrastrutture esistenti;
- programmi per garantire il rispetto del Codice della strada e interventi di messa in sicurezza delle strade urbane ed extraurbane ;
- diminuzione dell'inquinamento atmosferico e miglioramento della qualità e della vivibilità nell'ambiente urbano, con l'adozione e l'utilizzo di tecnologie informatiche applicate al controllo e alla regolazione del traffico, di veicoli a basso impatto, e l'uso di mezzi alternativi , come il car sharing , taxi collettivi, taxibus , mototaxi ;
- la promozione di politiche fiscali e tariffarie per incrementare la domanda del servizio ferroviario e del naviglio di cabotaggio, sia per pendolari che per le merci;
- Piani Urbani della Mobilità (PUM) compatibili con gli obiettivi del "PRT", gestiti dalle Amministrazioni locali.

Gli obiettivi del "PRT", anche se condivisibili, andrebbero integrati soprattutto con azioni tese a una maggiore informazione e partecipazione dell'utente, come previsto dalla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98.

Difatti il Piano Regionale dei Trasporti è stato stilato senza la dovuta concertazione con le Associazioni dei consumatori.

NORME E STRUMENTI AMICI DEL TRASPORTO PUBBLICO



5. PROPOSTE LIBRO BIANCO UE

Conosciamo i punti essenziali del Libro Bianco UE da adottare a livello Comunitario:

- rilancio delle ferrovie;
- miglioramento della qualità del trasporto su strada;
- promozione dei trasporti marittimi e fluviali;
- crescita del trasporto aereo più rispettosa dell'ambiente;
- attuare l'intermodalità;
- realizzazione della rete transeuropea dei trasporti;
- miglioramento della sicurezza stradale;
- elaborazione di un'efficace politica di tariffazione dei trasporti;
- riconoscimento dei diritti e doveri degli utenti;
- sviluppare trasporti urbani di qualità;
- utilizzare ricerca e tecnologia per disporre di trasporti puliti ed efficienti;
- ben gestire la mondializzazione.

6. CARTA DEI SERVIZI DELLA MOBILITA'

La Carta della Mobilità è un contratto di servizio con il quale l'Azienda di trasporto assume obblighi precisi, impegni e doveri con gli utenti.

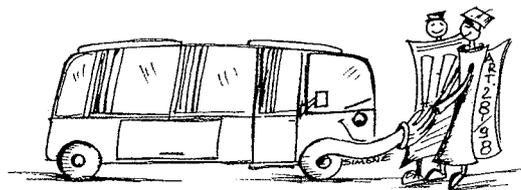
Essa stabilisce degli standard di qualità che consentono di misurare e migliorare la rispondenza del servizio ai bisogni del cittadino.

Gli standard di qualità possono essere condizionati in modo determinante dal viaggiatore, se questo interviene attivamente nelle diverse fasi dell'erogazione del servizio, come previsto dalla "Carta della Mobilità".

Attualmente "La Carta della Mobilità" è poco conosciuta tra gli utenti e tra gli stessi dipendenti delle Aziende dei trasporti pugliesi che l'hanno adottata, poiché non viene adeguatamente distribuita; non solo, ma molte di esse andrebbero modificate e integrate, poiché non sono tanto vicine agli obiettivi che il Piano Regionale dei Trasporti si prefigge di raggiungere.

Nei prossimi capitoli entreremo più dettagliatamente nei contratti di servizio della mobilità delle Aziende di trasporto analizzate, per evidenziare le carenze presenti che danneggiano non solo l'utente, ma anche l'immagine di questo strumento, che in realtà ha in sé molti aspetti positivi, e il suo utilizzo migliorerebbe il rapporto tra utente e azienda, rendendo efficace il servizio, eque le tariffe, vivibile l'ambiente urbano.

NORME E STRUMENTI AMICI DEL TRASPORTO PUBBLICO



7. LEGGE 281/98 - DIRITTI DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI

Conosciamo i diritti dei consumatori e degli utenti riconosciuti dalla Legge Nazionale 281/98 :

- diritto alla qualità e sicurezza dei prodotti;
- diritto alla libertà di scelta dei prodotti e servizi;
- diritto a servizi con standard di qualità elevati;
- diritto alla correttezza, trasparenza ed equità dei rapporti contrattuali;
- diritto ad un'informazione adeguata e corretta;
- diritto a un equo risarcimento dei danni subiti;
- diritto ad essere educato al consumo;
- diritto alla tutela economica e del risparmio;
- diritto alla risoluzione giudiziale e stragiudiziale delle controversie;
- diritto alla pubblicità non ingannevole;
- diritto a un ambiente sano;
- diritto alla tutela della integrità psico-fisica;
- diritto ad essere rappresentato e ascoltato.

8. LA COMMISSIONE DI GARANZIA SULLO SCIOPERO NEI SERVIZI PUBBLICI

Questa Commissione, istituita dall'art. 12 della legge 12 giugno 1990 n. 146, modificata dalla legge n. 83/2000, è una Amministrazione indipendente, col compito di valutare l'idoneità delle prestazioni indispensabili dei servizi di pubblica utilità, individuate negli accordi tra le parti sociali e nei codici di autoregolamentazione, a garantire il contenimento dell'esercizio del diritto di sciopero con il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati. A tal uopo la Commissione garantisce le prestazioni indispensabili di cui il cittadino deve usufruire comunque in caso di sciopero.

Il cittadino può ricorrervi nei seguenti casi:

- mancato rispetto delle normative in caso di sciopero nei servizi inerenti il trasporto pubblico, soprattutto per quanto riguarda le fasce orarie protette;
- mancata comunicazione in tempo utile di uno sciopero;
- omessa determinazione della durata dello sciopero.



NORME E STRUMENTI AMICI DEL TRASPORTO PUBBLICO

9. LA CONCILIAZIONE

Conosciamo la "Conciliazione", un modo amichevole per risolvere le controversie, in poco tempo e a basso costo.

La Conciliazione rientra tra le cosiddette procedure alternative di chiusura delle controversie, conosciute anche con la terminologia anglosassone di Alternative Dispute Resolution (ADR).

A livello europeo, le ADR hanno di recente anche incontrato l'interesse del Consiglio Europeo, che nel 2002 ha invitato la Commissione a presentare un Libro Verde relativo ai modi alternativi di risoluzione delle controversie in materia civile e commerciale. Ciò allo scopo di fare il punto sull'utilizzo degli strumenti di ADR, di sensibilizzare l'opinione pubblica sull'argomento, di avviare un'ampia consultazione tra i diversi soggetti interessati e, in ultima analisi, di definire gli orientamenti delle iniziative legislative ed operative su tali procedure. Un'occasione, insomma, per far riflettere imprese, consumatori e pubblica amministrazione sull'utilità di tale strumento per una chiusura delle dispute civili e commerciali.

La Conciliazione è una procedura stragiudiziale che permette di non appesantire la giustizia ordinaria; si accelerano i tempi per la soluzione delle controversie, infatti è previsto che la procedura conciliativa venga definita nel tempo massimo di sessanta giorni; si facilita il dialogo tra le controparti, migliorandone il rapporto.

Il procedimento si attiva su istanza di una delle parti ed è regolato dal conciliatore, quale mediatore qualificato, in conformità dei principi di imparzialità, equità e giustizia.

E' infatti prevista l'istituzione di commissioni conciliative settoriali, in questo caso quella inerente il trasporto, nelle quali gli interessi delle imprese sono rappresentati da un conciliatore segnalato dalle associazioni di categoria e gli interessi dei consumatori vengono rappresentati da un conciliatore segnalato dalle associazioni a tutela degli stessi.

Le controversie che i cittadini decidono di sottoporre alla commissione sono analizzate dai due conciliatori sopra menzionati e, eventualmente, da un terzo conciliatore designato autonomamente dallo Sportello di Conciliazione; insieme i due o i tre componenti della commissione propongono alle parti una soluzione conciliativa per risolvere la lite.

L'atto di componimento della lite, con cui si conclude il procedimento, ha validità ed efficacia contrattuale.

Le liti in materia di consumo e, più in generale, quelle di modesta entità economica, possono davvero rappresentare il laboratorio di una giustizia alternativa conciliativa, basata sulla collaborazione delle parti.

Infatti l'efficacia del risultato finale della Conciliazione si basa proprio sulla collaborazione fra le aziende di categoria e le associazioni dei consumatori.

Le imprese e gli enti che siedono al tavolo di conciliazione non solo dimostrano grande disponibilità, ma anche serietà e correttezza, con un ritorno sia di immagine che economico, di cui gli stessi sono certamente consapevoli.

La "cultura della conciliazione" consentirà a ciascun soggetto di vedere la controparte come un'occasione per raggiungere un obiettivo costruttivo, piuttosto che un soggetto antagonista su cui prevalere.

Attualmente le Aziende dei trasporti non hanno ancora adottato la procedura di conciliazione.

E' tra gli obiettivi del progetto "La Puglia è Mobile" promuovere la "Conciliazione" presso le Aziende dei trasporti e le amministrazioni pubbliche, con le quali le stesse hanno stipulato il contratto di servizio.

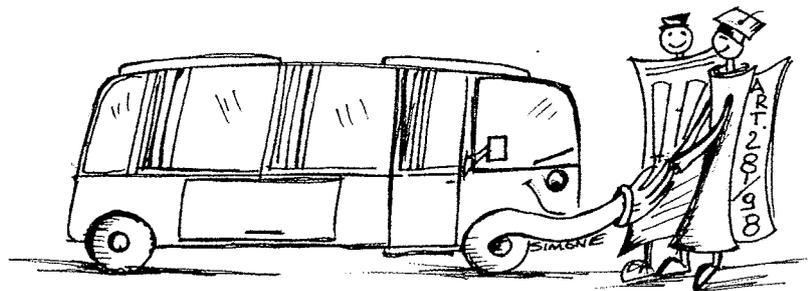
Forniamo qui di seguito alcuni tavoli di conciliazione, istituiti in accordo con le Associazioni dei consumatori, che stanno portando a risultati concreti:

TELECOM - AQP - POSTE ITALIANE - CAMERA DI COMMERCIO - ANIA.

Come si può notare, le norme e gli strumenti enunciati hanno in comune molti obiettivi, che mirano a tutelare il cittadino e l'ambiente.

Solo la loro applicazione, che potrà avvenire con l'impegno concertativo di tutti gli attori sociali, economici e istituzionali, potrà migliorare il trasporto pubblico, il rapporto tra utente, aziende dei trasporti e istituzioni, la qualità e la vivibilità nell'ambiente urbano.

NORME E STRUMENTI AMICI DEL TRASPORTO PUBBLICO



PROFILI GIURIDICI DEL TRASPORTO PUBBLICO a cura dell' Avv. Giambattista Mola

PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI.

Occorre, preliminarmente, fare delle considerazioni di carattere generale circa l'erogazione dei servizi pubblici. Sulla scorta di una accresciuta sensibilità in ordine alle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza ed imparzialità, la Presidenza del Consiglio, con la Direttiva del 27 gennaio 1994, ha indicato i principi cui deve essere uniformata la erogazione dei servizi pubblici. Relativamente ai servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, la suddetta Direttiva individua quelli rivolti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della Legge 12 giugno 1990, n. 146, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas.

A questi principi, sono chiamati ad uniformarsi le pubbliche amministrazioni che erogano servizi pubblici, nonché i soggetti non pubblici i quali erogano comunque i servizi in questione, ma in regime di concessione o mediante convenzione, con onere a carico delle amministrazioni pubbliche, nell'esercizio di direzione, controllo e vigilanza, di assicurare il rispetto dei principi su indicati, provvedendo a fare inserire i contenuti della presente Direttiva negli atti che disciplinano la concessione.

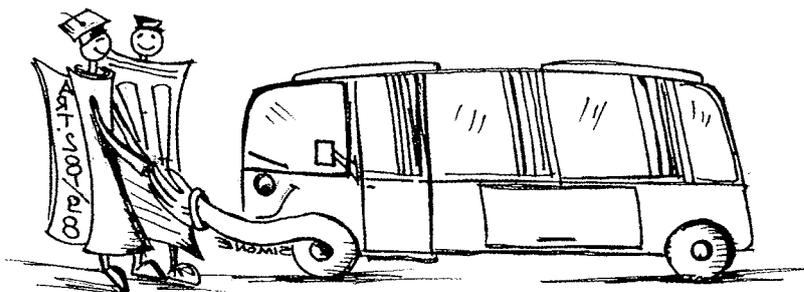
La Direttiva di che trattasi costituisce in generale, ed in particolare per il settore del trasporto pubblico, indubbiamente una rivoluzione nel rapporto tra i soggetti interessati. Viene in rilievo, infatti, l'attenzione verso problematiche finora scarsamente considerate nei riguardi del consumatore-utente, che diviene ora protagonista. I principi fondamentali indicati nella Direttiva che ci occupa presentano la figura del cittadino in posizione del tutto paritaria rispetto ad un rapporto che, in precedenza, nei confronti della pubblica amministrazione era di forte squilibrio. Principi quali: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, sono da ritenersi assolutamente innovativi.

Le regole che riguardano i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie e fasce di utenti. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap. Per imparzialità, si intende che i soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. L'erogazione di servizi pubblici, inoltre, deve essere continua, regolare e senza interruzione, facendo in modo di adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. L'utente ha anche diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, e di partecipare alla prestazione, avendo diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, mentre i soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso. Per finire, il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.

Fin qui, i principi fondamentali che devono essere posti a base della erogazione dei servizi pubblici. La stessa Direttiva suggerisce, altresì, quali sono gli strumenti idonei per l'attuazione di detti principi.

Innanzitutto, è prevista l'adozione di standard di qualità e quantità di cui i soggetti erogatori assicurano il rispetto, dove per qualità ci si riferisce al complesso delle prestazioni rese, mentre per standard di quantità ci si riferisce a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.

NORME E STRUMENTI AMICI DEL TRASPORTO PUBBLICO



Gli standard sono accompagnati da una relazione illustrativa atta a descrivere le modalità previste per il loro conseguimento, i metodi di valutazione, gli indici da utilizzare e gli strumenti da impiegarsi, standard, questi, sottoposti a verifica con gli utenti in adunanze pubbliche. Altri strumenti ritenuti indispensabili sono la semplificazione delle procedure al fine di rendere meglio conoscibili gli atti relativi alla disciplina e alla prestazione dei servizi pubblici, nonché la piena informazione degli utenti circa le relative modalità, con avvisi e opuscoli chiari, facilmente leggibili, pubblicazioni, mezzi di informazione, linee di comunicazione telefoniche e telematiche. Gli utenti sono altresì informati delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse. Altro capitolo importante è dedicato al rapporto con gli utenti, allorché si prevede che i soggetti erogatori e i loro dipendenti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, anche tramite appositi uffici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali siano disponibili tutte le informazioni utili agli utenti. I soggetti erogatori hanno il dovere di svolgere apposite verifiche sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati, in conformità ai criteri determinati nella relazione che accompagna gli standard. A tal riguardo, indicano riunioni pubbliche con la partecipazione degli utenti di una determinata zona o di una determinata unità di erogazione del servizio, ed effettuano, a campione, interviste con gli utenti, anche immediatamente dopo l'erogazione di un singolo servizio, assicurando agli utenti forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati, prevedendo ancora che procedure di rimborso devono essere tali da non rendere difficile, per complessità, onerosità o durata, l'esercizio del diritto dell'utente.

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 prevede la tutela degli utenti attraverso procedure di reclamo circa la violazione dei principi sanciti, prevedendo che le stesse devono essere accessibili, di semplice comprensione e facile utilizzazione, svolgersi in tempi rapidi, assicurare una indagine imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedere una risposta completa all'utente e forme di ristoro adeguate. All'uopo, ciascun soggetto erogatore istituisce un ufficio interno di controllo, il tutto ricondotto ad un Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici, deputato a garantire l'osservanza dei principi e delle procedure previste nella Direttiva. La Direttiva contempla, infine, sanzioni amministrative e disciplinari a carico dei dirigenti generali, dei dirigenti e degli altri dipendenti, per l'inosservanza dei principi, mentre per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione, la detta inosservanza costituisce inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente dai soggetti erogatori.

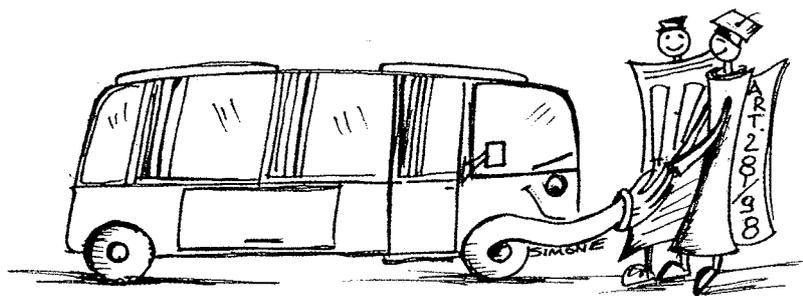
DALLO STATO ALLE REGIONI ED AGLI ENTI LOCALI.

In ordine ai trasporti, giova ricordare che anche la suddetta materia ha subito il trasferimento alle regioni ed agli enti locali delle funzioni e dei compiti che, in precedenza, erano prerogativa esclusiva dello Stato, traducendo anche nel settore che ci occupa il decentramento operato, più in generale, a livello nazionale.

A tal proposito, ci soccorre il D. Lgs. 19 novembre 1997, n. 422, avente come titolo "Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale", a norma dell'articolo 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59, come modificato ed integrato dal D. Lgs. 20 settembre 1999, n. 400.

Con i suddetti decreti legislativi, viene a perfezionarsi e completarsi il trasferimento dallo Stato alle Regioni dei poteri in materia di trasporti e viabilità di rilevanza non nazionale. Rimangono così di competenza statale sostanzialmente solo i sistemi di trasporto stradale, ferroviari, aereo e marittimo necessari per la mobilità nazionale ed internazionale, la loro sicurezza, il controllo della circolazione e la definizione delle politiche generali per il contenimento dell'inquinamento prodotto dal trasporto. Le Regioni hanno, quindi, tutte le competenze necessarie per pianificare i trasporti a servizio del proprio territorio e per programmare gli interventi. Ciò nonostante, l'interesse dello Stato nel campo del trasporto locale rimane vivo, sia perché le scelte locali possono entrare in conflitto con quelle nazionali, sia perché possono incidere su settori di competenza statale ed, in genere, sullo sviluppo economico

NORME E STRUMENTI AMICI DEL TRASPORTO PUBBLICO



e sociale della comunità nazionale, sia, infine, perché è sempre compito dello Stato garantire a tutti i cittadini eguali dotazioni di servizi essenziali quali sono quelli di trasporto. Questo interesse dello Stato legittima un'azione di coordinamento e di indirizzo finalizzata a sollecitare una corretta impostazione metodologica dell'attività regionale di pianificazione, mediante l'uso di metodi e tecniche di lavoro che garantiscano validità delle scelte e confrontabilità delle valutazioni.

Nel D. Lgs. 19 novembre 1997, n. 422, una volta individuati i servizi pubblici di trasporto di interesse nazionale e successivamente specificate le competenze dello Stato nel trasporto pubblico regionale e locale ed il conferimento a regioni ed enti locali (province, comuni, comunità montane ed altri enti locali), la delega alle regioni ed il trasferimento agli enti locali, il suddetto decreto, in virtù dei principi fondamentali di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, indica, fatta eccezione degli aspetti squisitamente tecnici che si rimandano ad una lettura più approfondita, i servizi minimi qualitativamente e quantitativamente sufficienti a soddisfare la domanda di mobilità dei cittadini, tenendo conto della integrazione tra le reti di trasporto, del pendolarismo scolastico e lavorativo, della fruibilità dei servizi da parte degli utenti per l'accesso ai vari servizi amministrativi, socio-sanitari e culturali, delle esigenze di riduzione della congestione e dell'inquinamento. Lo stesso decreto prevede l'osservanza, secondo il conferimento operato alle regioni, di criteri quali il ricorso alle modalità e tecniche del trasporto più idoneo a soddisfare le esigenze di trasporto considerate, con particolare attenzione alle persone con ridotta capacità motoria; la scelta, tra più soluzioni atte a garantire, in condizioni analoghe, sufficienti servizi di trasporto, di quella che comporta i minori costi per la collettività, anche mediante modalità differenziate di trasporto o integrazione dei servizi ed intermodalità; deve, in particolare, essere considerato, nella determinazione dei costi nel trasporto su gomma, l'incidenza di elementi esterni, quali la congestione del traffico e l'inquinamento.

Tra l'altro, il decreto legislativo in questione prevede tra gli Enti locali in generale e le Imprese contratti di servizio sempre nel rispetto dei principi e delle procedure dell'erogazione dei servizi pubblici.

Nel settore in questione, di fondamentale importanza, successivamente all'adozione del D. Lgs. 19 novembre 1997, n. 422, è il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, avente come titolo "Schema Generale di Riferimento per la Predisposizione della Carta dei Servizi Pubblici del Settore Trasporti (Carta della Mobilità)".

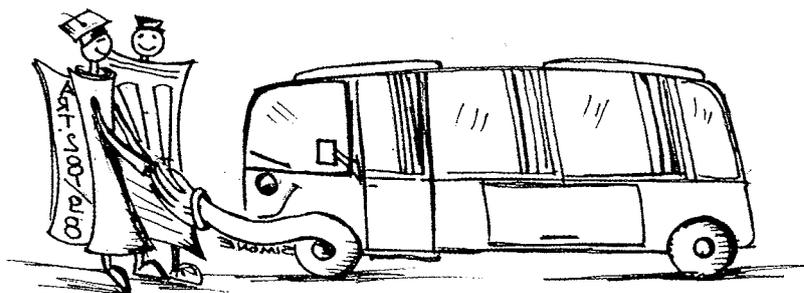
IL PIANO GENERALE DEI TRASPORTI

Di seguito al dettato legislativo cui si è fatto riferimento che disciplina la materia del trasporto pubblico, si è avuto il nuovo Piano Generale dei Trasporti (PGT).

Serve soffermarsi, avendo come indicazione i principi fondamentali sulla erogazione dei servizi pubblici, sulle linee guida e sulle principali strategie del PGT.

La redazione del nuovo piano generale dei trasporti si è svolta negli anni 1999 e 2000; il piano è stato approvato definitivamente dal Parlamento e dal CIPE a febbraio 2001. Il nuovo PGT si caratterizza per la priorità di interventi sul sistema dei trasporti, ma anche come quadro di riferimento, metodologico e normativo per le pianificazioni di livello gerarchico inferiore (Piani regionali dei trasporti e Piani urbani della mobilità). Il PGT è contraddistinto da due scelte di fondo, da un lato la liberalizzazione del mercato dei trasporti e dall'altro l'articolazione delle competenze programmatiche ed amministrative su due fondamentali livelli istituzionali, quello nazionale e quello regionale, competenze tra di loro distinte e complementari, con il passaggio graduale di una loro significativa parte dallo Stato alle Regioni sulla base del principio di sussidiarietà (lo Stato interviene solo se prevalgono interessi superiori a quelli delle singole regioni). Inoltre, nel contesto attuale, all'obiettivo tradizionalmente richiesto al sistema dei trasporti di garantire il soddisfacimento dei bisogni di mobilità, è necessario affiancare almeno due ulteriori obiettivi di fondo: diminuire il livello di inquinamento ambientale ed aumentare i livelli di sicurezza del trasporto, in particolare per il

NORME E STRUMENTI AMICI DEL TRASPORTO PUBBLICO

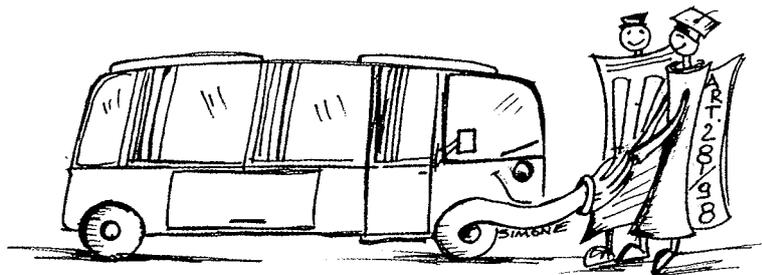


settore stradale. Nell'ambito del PGT, si propongono soprattutto azioni mirate ad aumentare l'efficienza complessiva dell'offerta dei servizi di trasporto, in termini di qualità, di affidabilità, di sicurezza, di riduzione del costo e di nuove regole per la composizione dei conflitti. Tra gli obiettivi prefissati dal PGT, significativo è quello di servire la domanda di trasporto a livelli di qualità del servizio, adeguati attraverso diverse strategie, tra le altre, organizzative, cioè fissare le regole tra regolatore e gestore del servizio, indicatore di qualità e relativi livelli di standard minimi per costruire la Carta dei Servizi della Mobilità, e di tutela dei consumatori, e cioè dare maggiori garanzie di accesso alla mobilità attraverso la certezza dei diritti e migliori servizi di informazione. Il secondo obiettivo indicato riguarda il servire la domanda di trasporto con un sistema di offerta ambientalmente sostenibile, che miri al raggiungimento di obiettivi di compatibilità ambientale in accordo con le conclusioni della Conferenza di Kyoto, e con le convenzioni internazionali, sottoscritte dall'Italia sull'inquinamento a largo raggio e sulla biodiversità, di sicurezza per la vita umana e di riequilibrio territoriale affinché tutte le aree abbiano un adeguato livello di accessibilità. Assicurare il continuo innalzamento degli standard di sicurezza è il terzo obiettivo indicato dal PGT. Il quarto obiettivo è l'equilibrio territoriale, in sostanza il sistema dei trasporti può rappresentare un fattore importante per attenuare, e ove possibile colmare, i differenziali fra diverse aree del paese, specie nel Meridione, dove è richiesta e auspicata una maggiore crescita economica. Come pure l'integrazione con la Europa, assicurando la fluidità dei traffici, è indicata come condizione essenziale per il mantenimento e lo sviluppo dei rapporti economici del paese con il resto dell'Europa. In ordine, poi, agli indirizzi strategici del PGT, lo stesso intende rafforzare il sistema economico e migliorare la qualità della vita in un contesto di sviluppo sostenibile. La diagnosi del settore evidenzia indubbe carenze alle quali si intende rispondere suggerendo indirizzi di politica dei trasporti, tra cui in particolare: il miglioramento della utilizzazione delle infrastrutture, dei servizi e dei mezzi (pedaggi, regolamentazione della velocità, tecnologie informatiche applicate al controllo ed alla regolazione del traffico), la diffusione di veicoli a basso impatto e lo uso di mezzi alternativi, lo sviluppo della mobilità ciclistica, il ricorso a soluzioni innovative e flessibili (car-sharing, taxi collettivo, taxi bus, moto taxi, piste ciclabili...); ovvero la diminuzione dell'inquinamento atmosferico ed il miglioramento della qualità e della vivibilità dell'ambiente urbano, che costituiscono obiettivi primari cui devono essere finalizzati i processi di pianificazione integrata relativamente ai Piani urbani di mobilità e ai Piani regionali dei trasporti. Altrettanta importanza ha lo sviluppo e la diffusione di tecnologie innovative volte al miglioramento dell'efficienza del parco circolante, nel rispetto delle compatibilità ambientali e, nel contempo, all'aumento della sicurezza della competitività. Il continuo miglioramento degli standard di sicurezza costituisce, attraverso il Piano Nazionale della Sicurezza Stradale, obiettivo prioritario degli interventi proposti.

PIANI REGIONALI DEI TRASPORTI E PIANI URBANI DI MOBILITÀ

Nella stessa ottica, si pongono i Piani Regionali dei Trasporti, i quali nascono come progetti di sistema aventi come obiettivi diretti di garantire accessibilità delle persone e delle merci al territorio di riferimento, anche se con livelli di servizio differenziati in relazione alla rilevanza sociale delle diverse zone, di rendere minimo il costo generalizzato della mobilità individuale e collettiva; di assicurare elevata affidabilità e bassa vulnerabilità al sistema, in particolare nelle aree a rischio; di contribuire al raggiungimento degli obiettivi di Kyoto; di garantire mobilità alle persone con ridotte capacità motorie e con handicap fisici. Obiettivi indiretti sono: Ridurre gli attuali livelli di inquinamento, Proteggere il paesaggio e il patrimonio archeologico, storico ed architettonico, Contribuire a raggiungere gli obiettivi dei piani di riassetto urbanistico e territoriale e dei piani di sviluppo economico e sociale. Obiettivi tutti, questi, posti a base della redazione del Piano Regionale dei Trasporti della Puglia. Ai Piani Regionali devono aggiungersi i Piani Urbani della Mobilità (PUM), nell'ambito dei quali, il trasporto viene considerato nella sua globalità di servizi collettivi e modalità individuali, infrastrutture, gestione e regolamenti. Le amministrazioni, quindi, non saranno vincolate nella scelta degli investimenti dalla sussistenza o meno di risorse per specifiche infrastrutture di trasporto (metrò, tramvie, strade, eccetera).

NORME E STRUMENTI AMICI DEL TRASPORTO PUBBLICO



Potranno, invece, decidere liberamente quali interventi siano preferibili nell'ambito urbano di competenza. Alle amministrazioni locali verrà dunque assegnato un fondo unico destinato a interventi che saranno autonomamente identificati dalle amministrazioni, a patto che gli stessi siano funzionali al raggiungimento di obiettivi prestabiliti e compatibili con i vincoli finanziari. I finanziamenti saranno, quindi, non più per opere ma per obiettivi. Per contribuire a ridurre gli squilibri territoriali, si punta su interventi non di tipo assistenziale, ma miranti a ridurre la perifericità del Mezzogiorno e consentire un aumento della competitività delle aree deboli attraverso il sistema integrato dei trasporti. Per quanto riguarda, in particolare, la mobilità urbana, come detto, viene proposto di lasciare ai comuni o aggregati di comuni totale libertà nella scelta di interventi strutturali, tecnologici, gestionali ed organizzativi volti al miglioramento dei livelli di servizi del sistema dei trasporti nelle singole realtà locali e di riservare allo Stato il ruolo di cofinanziatore degli interventi, qualora essi vengano ritenuti capaci di raggiungere precisi e quantificabili obiettivi prefissati. I Piani Urbani della Mobilità sono lo strumento attraverso i quali le realtà locali definiscono gli in

siemi degli interventi più appropriati per il raggiungimento di detti obiettivi. Il PUM si differenzia anche dai Piani Regionali dei Trasporti per le dimensioni dell'area sulla quale esso agisce. I soggetti beneficiari potranno essere gli agglomerati urbani con popolazione superiore a centomila abitanti, singoli comuni, aggregazioni di comuni limitrofi e province aggreganti comuni limitrofi. Gli investimenti che lo Stato prevede relativamente ai PUM sono aggiuntivi ai trasferimenti di fondi dallo Stato da assegnare alle regioni tramite un fondo unico con piena autonomia di utilizzazione, in modo tale che i finanziamenti siano totalmente svincolati da logiche di assegnazione per modalità di trasporto. Infine, per l'aspetto urbanistico, è indispensabile che il PUM intervenga come variante dei piani urbanistici esistenti e che, con le politiche e le previsioni di mobilità, costituisca uno degli elementi rilevanti per la predisposizione degli strumenti urbanistici generali ed attuativi.

IL LIBRO BIANCO DELLA UE.

In ambito comunitario, la risposta ad una domanda di trasporto in continua crescita, ha prodotto il Libro Bianco della UE. Il libro bianco si inserisce, pertanto, in un contesto socio economico in continuo sviluppo e che sente la necessità di una crescita eco-sostenibile dei trasporti, secondo lineamenti e strategie condivise ed omogenee per tutti i partners europei. Il duplice obiettivo dell'allargamento dell'Unione e dello sviluppo sostenibile, indicato nelle conclusioni del Consiglio Europeo di Goteborg, impone interventi volti a migliorare e modernizzare l'intero sistema dei trasporti che, in tal senso, deve risultare sostenibile, tanto dal punto di vista economico, che sociale ed ambientale. Il Libro Bianco contiene una sessantina di precise proposte da adottare a livello comunitario nel quadro della politica dei trasporti dettagliato sulla base di orientamenti, tra i quali, il rilancio delle ferrovie, il miglioramento della qualità del trasporto su strada, la promozione di trasporti marittimi e fluviali, la crescita del trasporto aereo più rispettoso dell'ambiente, l'attuazione delle intermodalità, la realizzazione della rete transeuropea dei trasporti, il miglioramento della sicurezza stradale, la elaborazione di un'efficace politica di tariffazione dei trasporti, il riconoscimento dei diritti e dei doveri degli utenti, lo sviluppo dei trasporti urbani di qualità, la utilizzazione di ricerca e tecnologia per disporre di trasporti puliti ed efficienti, e gestire bene la mondializzazione.

Finisce qui il nostro "breve viaggio", fiducioso di aver fornito agli utenti, alle imprese ed alle istituzioni, una utile ed accessibile informazione sulle principali norme giuridiche in materia di trasporto pubblico.

Avv. Giambattista MOLA

Si è fatto riferimento a:

- Direttiva Presidenza del Consiglio dei Ministri 27/1/'94;
- D. L.vo 19/11/1997, n. 422;
- D. L.vo 20/9/1999, n. 400;
- Decreto Presidenza Consiglio dei Ministri 30/12/1998;
- Piano Generale dei Trasporti;
- Piano Regionale dei Trasporti della Puglia;
- Libro Bianco della UE.

TRASPORTO SICURO E SOSTENIBILE

A cura dell'Ing. Giovanni Battista Didonna



Con il progresso tecnologico negli ultimi decenni si è andato incrementando sempre più il numero delle esigenze degli individui che è conveniente soddisfare in maniera collettiva. Con ciò aumenta il numero e la dimensione delle attività terziarie, produttrici di servizi. Una tra le più importanti attività terziarie è quella della produzione dei servizi di trasporto.

I vantaggi economici e sociali diffusi dai trasporti sono incomparabilmente più elevati della utilità che le imprese esercenti ricavano dalla produzione del servizio: i trasporti, quindi, sono stati sempre oggetto di particolare interesse da parte dello Stato e per essi non si è ritenuto valido il principio della assoluta autosufficienza, dell'equilibrio tra spesa e ricavi. La realizzazione di strutture produttive di beni e di servizi basate sulla divisione del lavoro e sulla specializzazione tecnologica è stata consentita dalla disponibilità di sistemi di trasporto che rendano agevole l'aggregazione spaziale delle risorse, umane e fisiche. Il progresso nel campo dei trasporti ha fatto sì che alcuni settori produttivi di beni o di servizi passassero da dimensioni urbane a dimensioni provinciali, regionali, nazionali ed internazionali con conseguenti economie di investimenti e gestionali.

Nel mercato del servizio di trasporto, come in quello dei beni, si è in presenza di *consumi intermedi*, che si riferiscono alle imprese e di *consumi finali* che si riferiscono in genere ai singoli individui in qualità di utenti.

Il beneficiario di tale progresso nel campo dei trasporti è, senza dubbio, la collettività intesa come impresa, famiglia, utente-consumatore e non.

Marshall chiamò *surplus del consumatore* la eccedenza di soddisfazione che un consumatore prova ogni qual volta può acquistare un bene, o un servizio, ad un prezzo inferiore a quello che al massimo sarebbe disposto a pagare. Il consumatore acquista il bene procurandosi una soddisfazione, ma paga effettivamente un prezzo inferiore e quindi si procura una soddisfazione che non paga; rinuncia all'acquisto se il sacrificio derivante dal pagamento è maggiore della soddisfazione. Da un punto di vista generale, il surplus tende a trasferirsi dal consumatore alla collettività, che ha quindi interesse a che il sistema produttivo sia in grado di soddisfare esigenze per le quali alcuni consumatori sarebbero disposti a pagare prezzi più elevati di quelli effettivamente richiesti o richiedibili. Coloro che godono del surplus svolgono più proficuamente la propria attività economica e sono, o almeno dovrebbero essere, più aggredibili dallo strumento fiscale, che può effettuare trasferimenti tra coloro che hanno beneficiato in diversa misura degli interventi, delle provvidenze dei quali lo Stato è promotore a favore dei cittadini. Peraltro, per i consumi intermedi, inseriti in processi produttivi, il surplus tende a trasferirsi agli acquirenti del bene o del servizio finale, che lo pagano al prezzo più basso. Nel settore trasporti, inoltre, i cittadini possono toccare con mano tutti i vantaggi derivanti dall'Unione Europea. Le persone e le merci possono viaggiare senza ostacoli da uno stato all'altro. Grazie ad un costo accessibile dei trasporti, si può viaggiare liberamente per lavoro e per svago, in auto, in treno, in aereo o in nave. I prodotti che influenzano il nostro stile di vita non hanno mai attraversato l'Europa così rapidamente e in così grande quantità e varietà. La concorrenza alimentata dall'UE nei vari modi di trasporto ha tenuto bassi i prezzi.

Tuttavia i trasporti sono vittime del loro stesso successo. Negli ultimi anni la mobilità delle persone e quella delle merci è cresciuta a ritmi eccezionali così come il numero dei mezzi di trasporto. A ciò non si è contrapposto un adeguato ritmo di crescita delle infrastrutture e della loro capacità di assorbire l'incremento della mobilità con conseguenti ingorghi, ritardi ed inquinamento. Il tema della mobilità, quindi, risulta oggi, specie nelle aree urbane, un problema che non ha ancora trovato soluzioni adeguate e la sempre crescente domanda di spostamento ostacola di fatto i benefici effetti determinati sia dai miglioramenti tecnologici che hanno interessato i mezzi di trasporto sia dalle politiche ambientali recentemente messe in atto. Le più importanti diseconomie esterne derivanti da tale situazione, cioè le cosiddette *esternalità* riconosciute e validate dalla comunità scientifica internazionale sono: inquinamento atmosferico; emissione di gas ad effetto serra; inquinamento acustico; la congestione; gli incidenti. Ciascuna di queste diseconomie genera come conseguenza danni la cui quantificazione monetaria, in alcuni casi, risulta essere difficoltosa.

TRASPORTO SICURO E SOSTENIBILE



I principali problemi connessi con tali esternalità sono la sicurezza e l'inquinamento. Le statistiche dimostrano che i sistemi di trasporto ad impatto puntuale come quello marittimo e quello aereo, nonché il trasporto ferroviario, i problemi suddetti hanno poca rilevanza e che il grado di sicurezza è riconducibile alla efficienza della tecnologia di supporto al sistema di trasporto nonché alla affidabilità degli apparati di controllo. Focalizzeremo la nostra attenzione sui trasporti terrestri e soprattutto quelli su strada in area urbana ed extraurbana dove i problemi legati all'inquinamento ed alla sicurezza sono più impellenti sia perché coinvolgono quasi quotidianamente ciascun utente-consumatore e sia perché ciascun governo di turno è impegnato a risolverli o, quanto meno ad attenuarli. Nelle città cresce l'uso individuale del mezzo di trasporto che contribuisce ad aumentare il livello di congestione, di inquinamento atmosferico ed acustico, il rischio di incidenti. Questo avviene anche perché è mancata nelle aree urbane una politica di pianificazione del territorio, di integrazione tra i vari livelli di trasporto regionale e locale, che tenga conto delle dinamiche della mobilità. Sempre più frequentemente i nuovi insediamenti abitativi vengono collocati nelle periferie cittadine senza che le infrastrutture e i trasporti pubblici vengano adeguatamente implementati; infatti spesso succede che l'implementazione della rete di trasporto pubblico si riduca ad un semplice prolungamento delle linee già esistenti. La componente trasporti non è mai stata considerata come elemento da ottimizzare nell'ambito della pianificazione territoriale. In questo panorama, i mezzi pubblici hanno perso molta della loro attrattività. Per invertire la tendenza è necessario migliorare la qualità del servizio offerto, agendo in due direzioni: alzare il livelli delle prestazioni aumentando la velocità media dei viaggi e rendere più efficace la rete delle corsie preferenziali; offrire servizi meno rigidi e convenzionali e più orientati alla flessibilità. Indicazione, questa, determinante per competere con il sempre più crescente trasporto individuale, rendendo disponibili servizi intermedi come il cosiddetto trasporto on-demand e il taxi collettivo. Ogni azienda di trasporto pubblico dovrebbe avere nel suo DNA, che è la carta dei servizi, come obiettivo primario quello di migliorare costantemente la soddisfazione dell'utente-consumatore rilevando, attraverso sondaggi periodici, la sua percezione della qualità del servizio offerto. Ormai in quasi tutte le aree urbane l'intensità del traffico è prossimo alla saturazione e le infrastrutture, incapaci di smaltire il traffico, spesso sono congestionate. Tale intensità di traffico dipende in maniera diretta da due fattori: la densità di traffico, cioè il numero di veicoli nell'unità di spazio inteso come tratto di 1 Km di strada e la velocità dei veicoli stessi.

Questi due fattori, cioè numero di veicoli nell'unità di spazio e velocità degli stessi, sono strettamente legati alle diseconomie esterne di cui sopra e cioè a problemi di inquinamento e di sicurezza che viene continuamente compromessa. Infatti per un elementare principio chimico-fisico aumentando continuamente il numero di veicoli nell'unità di spazio e contemporaneamente la sua velocità, aumentano le probabilità di urti e quindi di incidenti, a parità di altri fattori, nonché la concentrazione di inquinanti. La mobilità non è altro che la interazione di tali due parametri. Essa, peraltro, è una necessità particolarmente sentita dall'utenza, pertanto il compito primario delle istituzioni è garantire una mobilità efficiente e funzionale. Una politica che si propone di risolvere i problemi di sicurezza stradale e di inquinamento dovrebbe indirizzare i suoi interventi ad una drastica diminuzione della densità di traffico nonché delle velocità dei veicoli. Per quest'ultime ci vogliono interventi strutturali: non bastano i segnali col limite di velocità, imposti dal codice della strada, quando le prestazioni dei veicoli, ormai sempre più potenti, attualmente in commercio contrastano nettamente con tali limiti. Inoltre, per rispettare i limiti di emissione europei non basta avere l'auto catalitica: la marmitta "verde" funziona solo se è tenuta in ottimo stato, attraverso controlli periodici e nel traffico cittadino fa fatica a funzionare correttamente. Nelle strade extraurbane, sarebbe opportuno realizzare infrastrutture che differenziano il traffico leggero da quello pesante: i camion e TIR viaggerebbero su strade laterali e parallele a quelle riservate al traffico veloce. Ciò comporterebbe un drastico aumento della sicurezza stradale sia per una migliore visibilità e sia per l'omogeneità dinamica che si verrebbe a creare. Tale intervento di tipo strutturale, a nostro avviso, ridurrebbe di molto gli incidenti stradali con conseguenti economie a medio-lungo termine, con un risparmio di vite umane, che andrebbero a compensare le spese iniziali per la realizzazione delle infrastrutture.

TRASPORTO SICURO E SOSTENIBILE

In ambito urbano, invece, un intervento utile e decisivo sarebbe quello di ridurre la densità di traffico migliorando il trasporto pubblico. Ma cosa propongono le aziende di trasporto pubblico per convincere gli utenti a lasciare l'auto a casa ed utilizzare il bus, per abbattere l'inquinamento nelle nostre città, per decongestionare il traffico nei centri storici, per offrire un servizio puntuale, efficiente ed ecologico? Quasi nulla.

Un segnale che dimostra una certa sensibilità a tale problema è arrivato con il DM del 27/03/1998 "Mobilità sostenibile nelle aree urbane" che introduce la figura del Mobility Manager e prevede che strutture produttive, commerciali, amministrative con più di 300 dipendenti debbano individuare i responsabili della mobilità aziendale (Mobility Manager in analogia con la figura dell'Energy manager introdotto dalla legge 10/91). Esistono due figure:

- il MM aziendale, il cui ruolo è strettamente finalizzato alla realizzazione del Piano di Spostamenti Casa-Lavoro del dipendenti dell'ente o dell'azienda e al diretto coinvolgimento degli stessi nelle iniziative attuate;
- il MM di area che coordina i diversi MM aziendali e funge da tramite con il livello amministrativo e politico dell'ente locale.

Gli interventi di Mobility Management hanno i seguenti obiettivi:

- modificare l'attuale struttura della domanda di mobilità, influenzando la scelta del modo di trasporto prima dell'effettuazione dello spostamento;
- proporre ed attivare politiche di informazione, coordinamento, comunicazione ed organizzazione e promuovere, principalmente, misure orientate alla modificazione dei comportamenti individuali che non richiedano la costruzione di nuove infrastrutture ma che utilizzino strumenti alternativi quali il car-sharing, car-pooling, taxi collettivo ecc.;
- richiedere la cooperazione di tutti gli attori del sistema dei trasporti e del sistema produttivo e sociale e definire le azioni attraverso processi di concertazione e codecisione.

In conclusione possiamo affermare che il trasporto e il problema della mobilità di persone o merci riveste un ruolo importante non solo nella catena produttiva ma anche nella produttività di ciascun individuo, pertanto risulta impellente la necessità di ottimizzare il sistema dei trasporti nel suo complesso e cercare di intervenire efficacemente sulle diseconomie esterne cioè sul problema dell'inquinamento e su quello della sicurezza. Non servono più interventi una tantum ma interventi di tipo strutturale e senza improvvisazioni di sorta. Ma per affrontare e risolvere tali problemi sono necessarie figure specialistiche del settore. L'auspicio è che il partorendo *decreto sulla competitività* preveda investimenti nel settore.

Uno degli aspetti positivi della riforma Moratti relativa al secondo ciclo d'istruzione è l'introduzione del liceo tecnologico con indirizzo specifico in *trasporti*. Ciò può essere un segnale di una maggiore sensibilità nei confronti del settore trasporti e tutti i problemi connessi con la mobilità nonché di una consolidata coscienza tra l'opinione pubblica, della mancanza di tali figure specialistiche delle quali, una società come la nostra, per continuare a galleggiare nel mare della "competitività", non può più farne a meno.

ING. Didonna Giovanni Battista



LA "CARTA DELLA MOBILITÀ" UNA CARENTE AMICA

L'analisi delle "Carte dei servizi della Mobilità" delle diverse Aziende dei trasporti della Puglia, effettuata dall'Osservatorio "La Puglia è Mobile" della Polidream Unione Consumatori, ha rilevato diverse carenze nei contenuti.

Molte di esse andrebbero modificate e integrate, poiché non sono tanto vicine agli obiettivi che il "PRT" si prefigge di raggiungere.

Le carenze esistenti danneggiano l'utente e la stessa Carta della Mobilità, strumento essenziale per migliorare il rapporto tra utente e azienda, rendendo efficace il servizio, eque le tariffe, vivibile l'ambiente urbano.

Le aziende attualmente, tranne qualche lodevole eccezione, hanno adottato la Carta dei servizi solo perché la normativa glielo impone; infatti non hanno modificato il rapporto con il cliente, poiché esse stesse non hanno vissuto un periodo di educazione e formazione su questo nuovo strumento, utile al miglioramento del servizio, nonché all'immagine dell'azienda.

Un altro dato preoccupante è il non rispetto del protocollo d'intesa sottoscritto da tempo tra alcune Aziende e le associazioni dei consumatori.

Le stesse Associazioni non sono state coinvolte nella stessa stesura della Carta; non vengono interpellate per le scelte e modifiche aziendali; non vengono affidati a esse i reclami degli utenti, che attualmente vengono mal gestiti dagli uffici preposti; difatti il sondaggio mette anche in risalto la mancata risoluzione della controversia, poiché difficilmente si accetta di effettuare il rimborso. Con le associazioni dei consumatori si può sviluppare la "Conciliazione", procedura stragiudiziale che risolve amichevolmente la controversia, in poco tempo e a basso costo.

Carta dei Servizi o servizi sulla carta?

Analisi delle Carte dei Servizi e Carte della Mobilità delle Aziende di Trasporto in Puglia

La Carta dei Servizi e la Carta della Mobilità costituiscono gli strumenti con i quali le Aziende di Pubblica Utilità, e dunque anche quelle operanti nel trasporto, regolano i loro rapporti con gli utenti, in termini di efficienza, sicurezza, qualità generale del servizio offerto e modalità per la partecipazione degli stessi consumatori.

I principi ispiratori di tali Carte sono stati emanati dalla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 e dal Decreto PCM del 30/12/1998. E da tali principi derivano una serie di fattori di qualità che l'Azienda deve indicare nella Carta e garantire ai consumatori.

PRINCIPI ISPIRATORI:

- UGUAGLIANZA
- IMPARZIALITÀ
- CONTINUITÀ
- EFFICACIA ED EFFICIENZA
- IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE
- DIRITTO DI SCELTA
- PARTECIPAZIONE
- SICUREZZA



FATTORI E STANDARDS DI QUALITÀ:

- REGOLARITÀ DEL SERVIZIO
- PULIZIA DEI MEZZI E DEGLI IMPIANTI
- COMFORT DEL VIAGGIO
- LIVELLO DEL SERVIZIO COMMERCIALE
- SICUREZZA VIAGGIO
- SICUREZZA PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE
- COPERTURA ASSICURATIVA
- SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE
- PROCEDURE DI RECLAMO
- MODALITÀ PER I RIMBORSI
- SERVIZI PER DIVERSAMENTE ABILI
- ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE
- ATTENZIONE ALL'AMBIENTE
- OFFERTA E REPERIBILITÀ BIGLIETTI
- SERVIZIO BAGAGLI
- TRASPORTO DI ANIMALI
- INTEGRAZIONE MODALE
- RISPETTO DELLA LEGGE SUGLI SCIOPERI

LA "CARTA DELLA MOBILITÀ" UNA CARENTE AMICA

Abbiamo analizzato praticamente tutte le Carte dei Servizi o della Mobilità delle maggiori aziende di trasporto operanti in Puglia:

TRENITALIA-FFSS - FERROVIE DEL SUD-EST - FERROVIE DEL NORD BARESE - FERROVIE APPULO
-LUCANE - FERROVIE DEL GARGANO - SITA - S.T.P. DI BARI - S.T.P. DI TERRA D'OTRANTO - S.T.P.
DI BRINDISI - AMTAB - ATAF - AMAT - AUTOLINEE MAROZZI - AUTOLINEE MARINO - AEROPORTI
PUGLIA - ADRIATICA NAVIGAZIONE - VENTOURIS FERRIES - MARITIME WAY - FRAGLINE

Salta agli occhi la totale assenza della Carta dei Servizi nel settore del trasporto marittimo (Adriatica, Ventouris Ferries, Marittime Way e Fragline), le cui Aziende si limitano ad un risicato contratto, con le condizioni generali di viaggio. E abbiamo anche scoperto che **alcune Aziende di trasporto su gomma non conoscono nemmeno l'esistenza della Carta dei Servizi**: è il caso delle autolinee Lentini e di Maiellaro, ambedue operanti a Monopoli (Ba) e con clienti fatti soprattutto da studenti pendolari. **Un'altra, le Ferrovie del Gargano, non ha una vera e propria Carta, ma un estratto** di essa: abbiamo fatto anche regolare richiesta di una copia della Carta, ma ci è stato praticamente impossibile averla! E, infine, l'**ACAPT di Apricena (FG)** è ancora priva della stessa Carta. Lacune gravissime, oltre che illegittime, che ripropongono il tema sempre caldo di "chi controlla?".

Ovviamente, e giustamente, **tutte le Carte partono da una breve storia dell'Azienda e da una presentazione della stessa, con un elenco del parco auto, ferroviario o aereo, e con dati statistici sulla percorrenza dei propri mezzi e sul trasporto passeggeri.**

Dopodiché si entra nel vivo della Carta, con l'enunciazione dei principi a cui si fa riferimento e degli standards di qualità che si vogliono applicare. E qui comincia il gioco delle differenze. Sì, perché a prima vista sembrano tutte eguali, e invece vi sono notevoli differenze fra di loro.

Ma una cosa le accomuna tutte: LA LORO SCARSISSIMA DIFFUSIONE, dovuta a grosse lacune o a modalità errate nella distribuzione.

E infatti, come è esplicito nella parte dedicata ai sondaggi, le Carte sono conosciute da una quota esigua degli utenti. Evidentemente, la gran parte delle Aziende ha pensato di fare il proprio dovere e di rispettare le normative in merito, ma ha ponderato ben poco sulla distribuzione di tali fondamentali strumenti di conoscenza, demandando la cosa ai passeggeri più attenti che ne avessero fatto richiesta, ai navigatori di internet, oppure piazzando le stesse Carte in qualche angolo dei punti vendita. **Questa scarsa diffusione, oltre a contraddire gli stessi principi ispiratori, non nuoce solo ai consumatori, ma soprattutto alle stesse aziende, la cui immagine risulterebbe notevolmente migliorata se i passeggeri conoscessero gli impegni presi dalle aziende nei loro confronti.**

Ma iniziamo l'esame delle Carte, vedendone caratteristiche, peculiarità ed eventuali lacune.

FERROVIE DEL SUD-EST Via Amendola 106/D 70126 BARI num. Verde 800/079090- fax 080/5462280- e mail: fsudest@tin.it

- la Carta dei Servizi è in **distribuzione** presso Stazioni, P. Vendita e biglietterie, ma ci è stato difficile reperirla, e persino i dipendenti non ne conoscono l'esistenza!;
- l'**integrazione modale** è messa in pratica, poiché i biglietti sono validi sia per autolinee che per ferrovie, con l'eccezione degli orari fra le ore 6,30 e 9,00 (peccato!);
- in tema di **sicurezza**, si promette una percentuale di incidenti pari allo zero, ma gli ultimi incidenti ferroviari, per giunta mortali, denotano grosse lacune in tema di tecnologia per la sicurezza a livello di linea ferroviaria; molto meglio le linee automobilistiche, tranne isolati atti vandalici;
- l'**informazione e la comunicazione** sono in bella evidenza, grazie al numero verde 800/079090, ma potrebbero essere migliorate, magari utilizzando le bacheche alle fermate;
- la **continuità** non è garantita in molte tratte (vedi il sud-est barese), carenti di corse;
- il **parco rotabile** va rinnovato, poiché vetusto e insufficiente, e infatti vi sono parecchi casi di sovraffollamento;
- la procedura per i **reclami** è chiara, con un registro apposito posto presso stazioni e biglietterie, e con un impegno per le risposte entro 30 gg., effettivamente rispettato;
- l'approvvigionamento dei **biglietti** è anche facile, ed è possibile ottenere un duplicato per gli abbonamenti smarriti;
- anche la **copertura assicurativa** è chiara e completa, con modalità agevoli per le denunce di sinistro;
- invece le regole diventano farraginose per i **rimborsi** relativi al servizio ferroviario, e qui si contraddice il fattore di qualità relativo alla semplificazione delle procedure;
- **nessuna notizia, invece, su: tariffe, attenzione all'ambiente, servizi per disabili, velocità commerciale, numero delle pensiline, informazioni agli utenti sui ritardi, divieto di fumo, privacy e oggetti smarriti;**
- **infine, vengono menzionate le associazioni dei consumatori con cui l'Azienda ha rapporti, fra cui c'è la ns. associazione nazionale, l'Assoutenti.**

LA "CARTA DELLA MOBILITÀ" UNA CARENTE AMICA

SITA Via B. Buozzi 36 70100 BARI Tel.080/5790211 · 0881/773117 Fax 080/5790900 0881/778548
sitapuglia@sita-on-line.it, www.sita-on-line.it; www.sitabus.info

- Spicca subito la **certificazione UNI EN ISO 9001:2000**, ma soprattutto spicca la **Certificazione di Responsabilità Sociale SA 8000:2001**, unica nel panorama del trasporto pugliese;
- **si pone un accento particolare sul diritto alla partecipazione, con esplicito riferimento agli Enti Pubblici e alle Associazioni dei Consumatori;**
- sono indicate chiaramente le **fasce protette in caso di sciopero** (mattina fino alle h 8,30 e da h 12,00 a 14,30);
- **l'attenzione all'ambiente** è assolutamente insufficiente;
- invece, l'attenzione al **comfort** è elevata, dato che l'aria condizionata si trova praticamente sulla quasi totalità dei mezzi;
- per i **diversamente abili** vi sono 17 automezzi;
- **il servizio informazioni** risente fortemente della mancanza di un numero verde.

AMAT Azienda per la Mobilità nell'Area di Taranto Via Cesare Battisti 657- 74100 Taranto Num. Verde 800-761315 fax 099/7794247; e mail: amat@amat.ta.it www.amat.ta.it

- ha attivato un **Ufficio di Relazioni col Pubblico**;
- **si mette in evidenza il servizio "Bici in città", gratuito e con 10 punti di custodia;**
- **l'attenzione all'ambiente** è elevata, poiché gli automezzi seguono la normativa EURO 3 e vi sono 2 autobus a metano e 3 elettrici;
- **il diritto alla partecipazione è altresì rispettatissimo, in quanto la Carta parla proprio di contatti frequenti con Aziende, circoscrizioni e Associazioni di Consumatori;**
- **le pensiline** coprono il 30% delle fermate;
- notevole è anche la sensibilità verso i **disabili**, poiché vi sono 31 bus appositi e le nuove stazioni vengono fatte con sale d'attesa con scivolo;
- anche sul fronte della **sicurezza** si vede un forte impegno, poiché sugli automezzi vi sono guardie giurate e poliziotti, ed è stato installato il sistema di rilevazione satellitare GPS;
- per quanto riguarda i **biglietti**, numerosi sono i punti vendita e parecchie anche le tipologie (a tempo, a una corsa, suburbano, giornaliero, per 3 gg., settimanale); è possibile acquistare il biglietto anche sul bus con un sovrapprezzo e sono previste agevolazioni tariffarie per le categorie deboli;
- spicca la **certificazione di conformità UNI EN ISO 9001:2000**;
- sono previsti **rimborsi** ai viaggiatori per eventuali danni subiti;
- per quanto riguarda i principi della **continuità e regolarità**, si citano polemicamente il problema traffico e la mancanza di politiche tese a sfavorire i mezzi privati, cause che non fanno prendere impegni in tema di puntualità;
- **le informazioni** godono di un numero verde, di un fax normale, di un sito internet e di una casella di posta elettronica;
- per i **reclami**, si prende l'impegno di rispondere entro 30 gg.;
- carente la sezione dedicata ai **rimborsi**, poiché sono previsti solo per i danni subiti;
- **nessuna menzione sul divieto di fumo, sulla privacy e sulle fasce protette in caso di sciopero.**

S.T.P. SOCIETA' TRASPORTI PUBBLICI BRINDISI C.DA PICCOLI Z.I. BRINDISI TEL. 0831/549245 NUM. VERDE 800-232042 www.stpbrindisi.it

- i **principi** sono richiamati, anche se in generale questa Carta è un po' vaga;
- per quanto riguarda la **regolarità**, spicca subito l'impegno di uno **standard di qualità al 100%**;
- spiccano, anche, i **52 mezzi a disposizione per i disabili**, a pianale ribassato;
- **l'attenzione all'ambiente**, invece, è ancora a metà strada, poiché vi sono solo due mezzi elettrici e 2 ibridi, con 44 mezzi che seguono la normativa EURO 3;
- **la vetustà dei bus** è anche troppo alta, poiché supera i 10 anni;
- le fasce protette, in caso di **scioperi**, ci sono;
- per il **comfort**, il 93% dei bus sono climatizzati, **delle pensiline ben 94 sono con panchine** e la distanza fra le fermate è di 250 m.;
- **l'informazione gode della presenza del numero verde**;
- per i **reclami** si prende l'impegno a rispondere entro 30 gg.;
- l'approvvigionamento dei **biglietti** usufruisce di ben 300 punti vendita, ma è possibile l'acquisto a bordo con un sovrapprezzo, e sono in vendita anche biglietti con validità di 90 minuti e un **carnet da 11 biglietti, con uno in regalo**;
- infine, per l'**integrazione modale si ammette di essere in difetto** e non si assume ancora alcun impegno.

LA "CARTA DELLA MOBILITÀ" UNA CARENTE AMICA

S.T.P. SOCIETA' DI TRASPORTI PUBBLICI DI BARI VIA IMBRIANI 172 70059 TRANI TEL. 0805058229 www.stpspa.it

- in evidenza la **certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000**;
- **i principi** sono tutti richiamati;
- per il capitolo **sicurezza**, è previsto il collegamento diretto con gli organi di Polizia;
- **spicca l'indice di affidabilità, al 97%**, con l'impegno preciso a tamponare eventuali interruzioni di servizio entro 50 minuti;
- **per la trasparenza, c'è un preciso richiamo alla Legge 241/90, ed è l'unica Azienda che vi fa riferimento**;
- per quanto riguarda **i rimborsi**, vengono previsti anche in caso di mancato svolgimento del servizio o a causa di una errata o mancata informazione, e c'è la possibilità di sostituzione di abbonamenti e biglietti entro 90 gg.;
- **il personale è chiamato ad osservare il "Codice di comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni" e a frequentare corsi formativi per la qualità, e anche in tal caso è l'unica Azienda pugliese a farlo**;
- **l'integrazione modale** viene effettuata, ma si ammette che va migliorata quella con le ferrovie;
- per l'**ambiente**, si rispetta la normativa EURO 3, non ancora l'EURO 4;
- **la vetustà dei mezzi** risulta essere troppo alta (più di 10 anni!);
- le fasce protette in caso di **sciopero** sono ampie;
- si prende l'impegno di una risposta ai **reclami** entro 30 gg.;
- per le **fermate**, vi sono le paline ogni 3 km., ma non si prendono impegni su pensiline e panchine;
- **le informazioni** sono demandate all'U.R.P., spicca in negativo l'assenza di un numero verde;
- per il capitolo **biglietti**, c'è l'impegno al "biglietto turistico cumulativo" e alla flessibilità tariffaria.

AUTOLINEE MAROZZI VIA BRUNO BUOZZI 36 70123 BARI FAX 080/5790900 www.marozzivi.it; e mail: marozzibari@marozzivi.it

- **i principi ispiratori** sono tutti evidenziati;
- sono messe subito in evidenza le fasce protette in caso di **sciopero**;
- **i biglietti sono messi in vendita** tramite 250 agenzie, e anche **on line**, ma si possono fare anche a bordo, con una sovrattassa di € 5,16; inoltre c'è la possibilità di fare andata e ritorno, ma con l'eccezione dei periodi natalizi e pasquali, e vi sono delle **Carte con sconti del 20% per giovani fino a 26 anni e per anziani oltre i 60 anni**;
- **per la sicurezza, è appena stato messo in funzione il sistema satellitare, fiore all'occhiello per l'Azienda**;
- **la puntualità è rispettata al 92%** e la regolarità addirittura al **100%**;
- benissimo anche la **vetustà dei mezzi, di poco superiore solo ai 2 anni**;
- **l'attenzione all'ambiente** non è molto elevata, tuttavia è rispettata l'EURO 2 per il 79% dei mezzi e l'EURO 3 per il restante 21%;
- l'attenzione al **comfort**, invece, è elevatissima, avendo tutte le macchine la climatizzazione, i servizi igienici, il frigo bar, l'impianto stereo, la TV e il VCR;
- **nessun servizio, invece, per i disabili**;
- **le fermate con palina** sono solo il 30%;
- **altissima l'attenzione ai reclami, con tempi di risposta attestati sui 12 gg.**;
- **l'informazione è un po' carente, poiché non esiste nemmeno un numero verde.**

LA "CARTA DELLA MOBILITÀ" UNA CARENTE AMICA

S.T.P. SOCIETÀ DI TRASPORTI PUBBLICI DI TERRA D'OTRANTO VIA IMBRIANI 24 - 73100 LECCE NUM. VERDE 800/447472 www.stplecce.it

- spicca subito la **certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000**
- per la **sicurezza**, è messa in evidenza la "giovane età" media del parco automezzi, pari a meno di 6 anni;
- per i **servizi ai disabili**, vi sono 14 mezzi appositi;
- l'**attenzione all'ambiente** è, invece, pressoché nulla;
- i **reclami**, stranamente, non si possono sottoporre al numero verde, ma solo ad un numero normale (0832/392378);
- la procedura per **gli oggetti smarriti** segue la normativa di cui agli artt. 927 C.C. e segg., e dunque non è prevista la custodia per almeno un mese, come fanno un po' tutti i gestori;
- viene menzionata la normativa sulla **privacy**;
- la **regolarità e puntualità** vengono rispettati anche nel caso degli scioperi, con le fasce protette;
- per il **comfort**, si vanta il 78% di autobus con aria condizionata;
- le **informazioni** godono della possibilità di accesso ad un num. Verde, attivo dal lunedì al sabato e con un ampio orario (h 7,00-20,00).

AMTAB AZIENDA PER LA MOBILITA' E I TRASPORTI FILIOVIARI DI BARI VIALE JACOBINI Z.I. 70123 BARI NUM.VERDE 800/450444 FAX 080/5393209 e mail: amtab-bari@libero.it; www.amtab.bari.it

- per la prima volta troviamo un richiamo alla legge sui diritti dei consumatori, la 281/98;
- i **principi** ispiratori vengono richiamati tutti;
- il settore **informazioni** gode, oltre che del numero verde, anche di un U.R.P.;
- viene indicata la **frequenza delle corse**, ma non è una buona notizia, poiché è compresa fra 30 e 45 minuti (elevata per una grossa città come Bari);
- di **sicurezza** si parla, ma i frequenti atti vandalici denotano una situazione di carente controllo;
- sono chiaramente previste le **fasce protette** in caso di sciopero;
- la **vetustà degli automezzi** è un po' dichiaratamente alta, circa 10 anni, e anche il numero, circa 200, risulta ancora esiguo;
- per i **disabili** vi sono attualmente 60 mezzi, ed è un bel risultato;
- l'**attenzione all'ambiente**, invece, è scarsa, poiché gli automezzi seguono tutti la vecchia Direttiva EURO 2, e di bus elettrici piccoli ve ne sono solo 3;
- anche l'**integrazione modale** non è rispettata, poiché prevista solo al 30%;
- i **rimborsi** sono previsti, ma solo in caso di soppressioni di linea, e massimo entro 3 gg.;
- si fa esplicito riferimento alla normativa sulla **privacy**.

A.T.A.F. AZIENDA DI TRASPORTO AUTOMOBILISTICO DI FOGGIA VIA DI MOTTA DELLA REGINA 5 71100 FOGGIA NUM.VERDE 800/253663- www.ataf.fg.it

- i **principi** ispiratori sono richiamati tutti;
- l'**informazione** vanta il numero verde e il sito internet;
- i **rapporti con gli utenti**, ivi compresi i reclami, avvengono tramite un apposito Ufficio Affari Generali;
- per i **rimborsi** procedure, casistica e modalità sono complicate, contravvenendo al principio della semplificazione;
- la tipologia dei **biglietti** è varia (giornaliero, andata e rit., 10 corse), ma ha la vessatorietà del pagamento del doppio per il biglietto venduto a bordo.

FERROVIE DEL NORD BARESE Piazza Moro 50/B 70122 BARI tel. 080/5789542 fax 080/5240713 e mail: info@ferrovienordbarese.it

- questa Carta dei Servizi è **assolutamente insufficiente**, molto vaga e striminzita, soprattutto nell'adozione degli standards di qualità;
- i **principi** della DPCM 27/01/1994 sono richiamati tutti, ma non tradotti in pratica;
- è chiaro, invece, l'impegno al **divieto di fumo**;
- per i **reclami**, non vi è la possibilità di accesso a un numero verde, ma solo a un numero normale, sia per telefono che per fax, e alla posta elettronica;
- le procedure per i **rimborsi** hanno modalità molto chiare, ma sono inibite totalmente nei casi di forza maggiore.

LA "CARTA DELLA MOBILITÀ" UNA CARENTE AMICA

FERROVIE APPULO LUCANE CORSO ITALIA 8 70123 BARI TEL. 080/5725211 FAX 080/4234421
e-mail: falsrlde@libero.it; www.fal-srl.it

- i **principi** vengono enunciati tutti;
- **spicca subito in negativo la soppressione del servizio ferroviario nei giorni festivi**, per fortuna sostituito dai servizi automobilistici;
- **le linee ferroviarie risultano essere nettamente meno sviluppate di quelle automobilistiche, e questo va a scapito dell'attenzione all'ambiente;**
- **le tariffe** sono previste con estrema chiarezza e vanno a fasce chilometriche (ogni 25 km. Per la Puglia, 30 km. per la Basilicata);
- in caso di scioperi sono previste **le fasce protette;**
- per i **disabili** non è previsto alcun servizio, e questa è una nota dolentissima;
- anche il **servizio informazioni** è carente, non essendoci né un numero verde né un ufficio apposito;
- **l'integrazione modale** è prevista;
- **non c'è nessun impegno per l'ambiente**, altra nota dolente;
- i **reclami** vengono accettati per posta ordinaria o per fax, e non per telefono o per e-mail;
- sono carenti, anche, le modalità e le procedure per i **rimborsi**.

AUTOLINEE MARINO VIA SPOLETO 11 70022 ALTAMURA (BA) TEL. 199.800.100 FAX 080.3117537 e mail: info@marinobus.it

- i **principi** vengono enunciati tutti;
- l'Azienda è **certificata con ISO 9002;**
- **l'attenzione all'ambiente** non è alta, dato che i mezzi rispettano ancora l'EURON 2;
- per i **reclami**, c'è l'impegno a rispondere, ma con termini troppo lunghi: 60gg.;
- farraginose e vessatorie le procedure per i **rimborsi**, che non sono ammissibili in caso di guasto del veicolo, di furto o smarrimento del titolo di viaggio e sono ammessi solo se il ritardo va oltre i 150 minuti (!);
- positivo, invece, l'approvvigionamento dei **biglietti**, poiché avviene anche per via telefonica e c'è addirittura la possibilità di riutilizzo fino a 60 gg. del biglietto non usato;
- le **informazioni** ai clienti sono demandate ad un call center, ma con un numero unico (199) abbastanza costoso e non con un numero verde;
- per le eventuali **controversie** è indicato il Foro di Bari; poco importa che non sia stato indicato il Foro di residenza del consumatore, quello che conta è che finalmente **c'è un'Azienda, unica nel panorama dei trasporti pugliesi, che tratta questo tema.**

TRENITALIA-FERROVIE DELLO STATO www.ferroviedellostato.it

- sono richiamati tutti i **principi** fondamentali, ma è una Carta, **tutto sommato, striminzita;**
- **per il capitolo partecipazione si fa riferimento alle associazioni dei consumatori, fra cui l'Assoutenti, e ad incontri periodici con esse: in realtà va detto che tali incontri sono episodici; tuttavia, Trenitalia è l'unica Azienda che pubblica nella Carta tutti i nomi e gli indirizzi delle Associazioni dei Consumatori e le Associazioni ambientaliste;**
- gli standards di qualità relativi alla **sicurezza** (vedi gli ultimi incidenti), al comfort e alla pulizia sono largamente insufficienti, anche se si intravede lo sforzo di cambiare (vedi la recente uscita del treno Minuetto, che segna una rivoluzione copernicana nel settore, sia nel design che nella funzionalità a favore dei viaggiatori);
- è stata redatta una **Carta dei Servizi a parte per le Grandi Stazioni**, e fra queste vi è Bari Centrale, con una serie di fattori di qualità

SEAPAEROPORTI PUGLIA PALESE 70057 BARI NUMERO VERDE 800/949944
www.seap-puglia.it

- **gli indicatori di qualità sono validi solo per Bari e Brindisi:** sono esclusi, quindi, gli scali minori di Foggia e Taranto;
- l'impegno a limitare i **ritardi** è insufficiente: solo il 25% nel complessivo;
- la disponibilità dei **servizi igienici** negli aeroporti è poca: solo il 25-30%;
- anche la disponibilità dei **posti a sedere** è scarsa;
- e risulta essere scarsa anche **l'attenzione a danni e furti** alle auto in sosta presso i parcheggi custoditi: il parametro giunge solo al 35%;
- i servizi per i **disabili** sono pressoché inesistenti;
- **l'integrazione modale**, essenziale per il sistema aeroportuale, è ancora incompleta;
- **l'informazione**, invece, può godere della presenza numero verde;
- **non si fa alcun cenno a reclami e rimborsi**, ma qui numerose normative nazionali ed europee vengono in soccorso dei passeggeri;
- **e non si fa alcuna menzione delle associazioni dei consumatori;**
- in definitiva, una **Carta largamente insufficiente, ma per fortuna viene compendiata dalle nuove norme europee sui passeggeri, in vigore dal 18 febbraio 2005**, e di cui parliamo in altra parte della guida; ma c'è la speranza che la stessa Carta cambi con l'arrivo del nuovo aeroporto di Bari, speriamo più all'altezza delle aspettative degli utenti e dei turisti.

IL DOVERE DI COLLABORARE



1. IL CITTADINO HA IL DOVERE DI COLLABORARE AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI PREVISTI DAL "PGT" E DAL "PRT" CHE SI ISPIRANO A DECRETI, DIRETTIVE NAZIONALI ED EUROPEE

Il cittadino-viaggiatore non ha solo diritti, ma anche doveri.

La congestione viaria, l'inquinamento atmosferico ed acustico, e di conseguenza la cattiva qualità della vita nell'ambiente urbano, che non fa che ripercuotersi sulla salute del cittadino, sono dati che devono condurre lo stesso cittadino a modificare il suo comportamento durante la mobilità.

Attualmente il servizio dei trasporti pubblici è ridotto e inefficiente?, le tariffe sono esose?

Vi siete mai chiesti se ciò è legato alla carenza di domanda?

Sì, perché è bene ricordare che l'offerta corrisponde alla domanda: mi viene dato quanto chiedo.

Se quindi gli utenti dei trasporti pubblici sono in pochi a chiedere il servizio, di conseguenza si avrà un servizio ridotto e tariffe elevate.

Perciò, se il cittadino incomincia in massa a chiedere di utilizzare il trasporto pubblico, non solo vedrà risolto il problema dell'inquinamento e del traffico urbano, ma finalmente vedrà potenziato il servizio con tariffe eque.

L'utente ha anche il diritto-dovere di chiedere all'azienda dei trasporti, che utilizza abitualmente, la "Carta dei Servizi della Mobilità" per meglio conoscere le caratteristiche e le prestazioni del servizio, come ad esempio quali veicoli sono impiegati, se a meno impatto ambientale o no.

Il cittadino ha anche il dovere di premiare, durante i suoi acquisti, quelle aziende che per diffondere il proprio prodotto su larga scala, utilizzano la rete ferroviaria o portuale, un modo efficace per salvaguardare l'ambiente dall'inquinamento e ridurre i rischi di incidenti sulla strada, tutelando così la salute del cittadino stesso; non solo, il consumatore dovrebbe premiare anche quelle aziende che hanno introdotto nel proprio organico la figura del Mobility Manager, responsabile della mobilità aziendale.

In breve, il cittadino è chiamato ad educarsi al concetto di "responsabilità civica", essenziale se si vuole vedere migliorati i diversi settori che costituiscono la società: economico, sociale, ambientale e culturale.

Talvolta sono gli stessi cittadini a deteriorare quanto di buono si attiva nei campi suddetti.

2. LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI HANNO IL DOVERE DI COLLABORARE AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI PREVISTI DAL "PGT" E DAL "PRT" CHE SI ISPIRANO A DECRETI, DIRETTIVE NAZIONALI ED EUROPEE

Le Associazioni dei Consumatori hanno il dovere di promuovere:

- la cultura della concertazione tra i gestori del servizio del trasporto pubblico, le amministrazioni locali e provinciali e le associazioni dei consumatori, necessaria per attivare azioni utili al miglioramento del settore dei trasporti, e di conseguenza dell'ambiente;
- l'utilizzo e il rispetto della Carta della Mobilità;
- la "partecipazione dell'utente" nella stesura della stessa Carta dei Servizi;
- la "cultura della Conciliazione", importante se si vuole salvare il rapporto tra il consumatore, le imprese, gli enti e le istituzioni durante una controversia, oltre ad alleggerire la giustizia ordinaria;
- l'"educazione al consumo consapevole", fondamentale per migliorare gli aspetti negativi del mercato globale;
- l'"educazione civica", al fine di migliorare il comportamento, talvolta scorretto, dei cittadini;
- l'"assistenza " per il consumatore-utente, attraverso una rete di sportelli, ai quali rivolgersi per risolvere amichevolmente le controversie, mediante la procedura di "Conciliazione".

IL DOVERE DI COLLABORARE



3. LE PROVINCE E LE AMMINISTRAZIONI LOCALI HANNO IL DOVERE DI COLLABORARE AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI PREVISTI DAL "PGT" E DAL "PRT" CHE SI ISPIRANO A DECRETI, DIRETTIVE NAZIONALI ED EUROPEE

Le Province, le Amministrazioni locali, alle quali la Regione ha destinato un fondo unico per interventi tesi al raggiungimento degli obiettivi previsti dal "PRT", hanno il delicato compito di scegliere per l'utente il Gestore dei trasporti pubblici che coprirà il servizio in quella area urbana.

Pertanto l'istituzione in questione dovrà soffermarsi su alcune caratteristiche importanti presenti nelle proposte sottoposte dalle diverse aziende dei trasporti, che intendono stringere una convenzione con l'Ente: utilizzo di veicoli a meno impatto ambientale, adozione di sistemi per una maggiore sicurezza nella rete viaria, tariffe eque, facilitazioni della mobilità per gli utenti più deboli, maggiore trasparenza e informazione sui servizi erogati agli utenti.

La liberalizzazione per la gestione dei servizi è stata voluta proprio per tutelare al meglio il consumatore-utente, che può così ottenere maggior efficienza e un miglior rapporto costo/prestazioni.

Insomma l'Ente ha il dovere di sottoscrivere un contratto di servizio che rispetti l'art. 1 comma 2 della Legge 281/98 a tutela dei diritti dei consumatori, che richiama l'erogazione dei servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza, la trasparenza e l'equità nei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi. Per questo diventa fondamentale, prima della sottoscrizione della "Carta della Mobilità", consultare le Associazioni dei consumatori, affinché siano partecipi alla scelta e alla stesura dei servizi che essi stessi dovranno usare e delle informazioni che dovranno ricevere. La "partecipazione" è prevista nei diversi provvedimenti legislativi sulla "Carta della Mobilità".

Le Province e le Amministrazioni locali hanno anche il compito di adottare, per la risoluzione delle controversie, la procedura di Conciliazione; di potenziare il servizio di trasporto pubblico; di promuovere politiche fiscali e tariffarie con incentivazioni, per incrementare la domanda del servizio ferroviario e del trasporto pubblico in genere, al fine di ridurre la congestione viaria, l'inquinamento atmosferico ed acustico, che porta inevitabilmente anche a danneggiare il comparto turistico.

4. I GESTORI DEL SERVIZIO DEL TRASPORTO PUBBLICO HANNO IL DOVERE DI COLLABORARE AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI PREVISTI DAL "PRT" E DAL "PRG" CHE SI ISPIRANO A DECRETI, DIRETTIVE NAZIONALI ED EUROPEE

I Gestori del servizio del trasporto pubblico hanno il dovere di applicare e rispettare "La Carta della Mobilità", strumento essenziale per il rispetto di provvedimenti legislativi a tutela del consumatore-utente, e per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal "PRT" e dal "PGT".

Il Gestore dovrà, per l'erogazione del servizio, aver adottato misure di sicurezza durante il percorso lungo la rete viaria, veicoli a meno impatto ambientale, facilitare la mobilità per gli utenti più deboli, emettere tariffe eque.

Il Gestore dovrà anche potenziare il rapporto con le Associazioni dei consumatori per il pieno rispetto della partecipazione e informazione dell'utente, previsti dal DPCM del 27/01/94 e dal Decreto PCM del 30/12/98; e per un miglior rapporto con l'utente, nel momento in cui si presenta un disservizio, permettere allo stesso di "Conciliare" la controversia attraverso le Associazioni dei consumatori.

CONCLUSIONI

La cooperazione tra i diversi livelli politici, le amministrazioni e le autorità competenti, gli organi giuridici e politici, le scuole e gli utenti della strada, garantisce che vengano tutelate le esigenze di tutti i soggetti coinvolti.

Tutti gli interventi devono essere integrati con il contesto sociale e ambientale nel quale verranno applicati. L'impegno assunto nel campo della sicurezza stradale deve costituire una voce del bilancio cittadino.

SPORTELLI DI ASSISTENZA

“La Puglia è Mobile” ha attivato una rete di sportelli di assistenza per il consumatore-utente- viaggiatore pugliese o turista, che si trova a vivere controversie legate al trasporto pubblico.

Gli sportelli offrono assistenza con l'attivazione della “Conciliazione”, valida forma di soluzione delle controversie, semplice, rapida, poco costosa, efficace, trasparente, lasciando in buoni rapporti il consumatore-utente e la sua controparte.

Quando utilizzare lo sportello “La Puglia è Mobile”:

quando nasce una controversia tra voi utenti-viaggiatori e aziende del trasporto pubblico, il primo passo da intraprendere è certo quello di cercare di trovare una soluzione tramite un contatto informale, utilizzando l'ufficio reclami dell'azienda stessa.

Lo sportello “La Puglia è Mobile” non pretende in nessun modo di sostituire questa tappa essenziale del dialogo tra le parti che vivono la controversia.

Esso va utilizzato unicamente nel caso in cui in questo modo non otteniate alcun risultato, risolvendo invece la controversia con l'adozione della procedura extragiudiziale attraverso le Associazioni dei consumatori.

SEDI SPORTELLI :

BARI: Viale Imperatore Traiano, c/o *Parrocchia di S.Sabino*

FOGGIA: Corso Giannone, 40

LECCE: Viale XXV Luglio, 1

TARANTO: Via Duca degli Abruzzi ,56

S.VITO DEI NORMANNI (BR): Via Tasso,14

ALTAMURA (BA): Via Reno, 5

CASTELLANA GROTTA (BA): Via Materdomini, 36/B

FASANO (BR): Via F.lli Cervi,18

MODUGNO (BA): Via S. Corrado, 15

MOLA DI BARI (BA): Via Bovio, 114 c/o *Centro Donna*

MONOPOLI (BA): Piazza S. Antonio, 24

NOICATTARO (BA): Via De Amicis, 34/A

POLIGNANO A MARE (BA) : Via Cerere 183

TRANI (BA): Via Umberto, 289

TORREMAGGIORE (FG): Corso Matteotti,112

TURI (BA): Via Pietro Pedone, 3