

## **I trasporti visti dai consumatori: "Nel 2015 sempre peggio"**

Nel report annuale di Cittadinanzattiva segnalazioni e critiche su scarsa regolarità delle corse, condizioni igieniche dei mezzi e multe del Tpl. E pure le proposte su come migliorare la situazione: anche "coordinare il sistema di mobilità come un servizio unico, ad esempio progettando una Carta unica dei servizi"

Cittadinanzattiva, il movimento di partecipazione civica che opera in Italia e in Europa dal 1978 per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori, ogni anno pubblica Pit Servizi, rapporto sullo stato dei servizi pubblici del paese. E anche nel 2015, se si guarda ai trasporti, emerge che gli italiani sono sempre meno soddisfatti del trasporto pubblico locale.

Cosa denunciano gli italiani nel settore trasporti? Problemi che sembrano ormai cronici: ritardi, soppressione di corse, precarie condizioni igieniche e di sicurezza dei mezzi soprattutto nel trasporto ferroviario e locale e perdita del bagaglio nei viaggi aerei. Il Rapporto Pit Servizi - "Consumatori, servizi e utenze: l'era dello scont(r)o", presentato a fine dicembre a Roma dall'associazione - dopo un focus su energia e ambiente, si è concentrata sul settore trasporti, che raccoglie l'8,5% delle segnalazioni dei cittadini consumatori.

Qui le maggiori criticità si registrano nel trasporto aereo che nel 2013 raccoglie il 43,4% delle segnalazioni in questa area, in diminuzione del 13,9% rispetto al 2012. Sono stabili le segnalazioni nel trasporto ferroviario (si attestano al 21,1%) mentre aumentano le criticità segnalate nel trasporto locale (26,3%, 8,3%) e nel trasporto marittimo (9,2% 6,7%). Nel dettaglio, nel trasporto aereo circa un terzo dei problemi segnalati dai cittadini al Pit Servizi di Cittadinanzattiva riguarda i ritardi nei voli (-23% circa rispetto al 2012) e poco meno (30% ma in aumento del 20%) lo smarrimento dei bagagli. Poco più di una segnalazione su quattro riguarda la cancellazione del volo. L'Alitalia è la compagnia più "criticata" anche se questo dipende in gran parte dal fatto che la stessa ha siglato un protocollo con le associazioni dei consumatori per attivare la conciliazione.

Nel trasporto ferroviario le segnalazioni riguardano i ritardi dei treni, le multe, l'aumento dei prezzi. In particolare le problematiche sulle multe registrano un aumento del 10,8% rispetto al 2012. Le lamentele su rimborsi, carenza del servizio e condizioni igieniche si attestano al 12,5%, segue la denuncia della presenza di barriere architettoniche (6,3%). A crescere, rispetto allo scorso anno, sono soprattutto le segnalazioni e le critiche che riguardano il trasporto pubblico locale: i cittadini denunciano la scarsa regolarità delle corse (45%, 12%) e le precarie condizioni igieniche dei mezzi (20%, 7%), come pure i problemi sulle corse poco frequenti (10%, -10%) e sulle multe (10%, -3%). Si attestano al 5% le segnalazioni sulla condizione delle fermate, sulle barriere architettoniche e sul servizio clienti.

Come intervenire, quindi? si legge anche su Help Consumatori, l'agenzia delle associazioni. Per incentivare il trasporto pubblico locale, Cittadinanzattiva propone di "reintrodurre la detraibilità del costo degli abbonamenti ma anche pensare a tariffe differenti a seconda delle fasce orarie di utilizzo; coordinare il sistema di mobilità come un servizio unico, ad esempio progettando una Carta unica dei servizi; favorire un accorpamento delle aziende di trasporto pubblico locale; dare sostanza al comma 461 che prevede la partecipazione dei cittadini nella definizione e valutazione dei servizi".