

# I SERVIZI PUBBLICI LOCALI E GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE: IL PUNTO DI VISTA DEI CITTADINI

Iniziativa finanziata dal  
Ministero dello Sviluppo Economico, DM 7/02/2018

# PIÙ SAI, PIÙ SEI

**+SAI  
SEI** Consapevolmente  
consumatore,  
ugualmente  
cittadino



# PREMESSA

I contenuti di seguito illustrati rappresentano, in sintesi, le principali evidenze derivanti dalle attività realizzate da Cittadinanzattiva in tema di **servizi pubblici locali** (nello specifico *servizio idrico integrato, gestione dei rifiuti urbani e trasporto pubblico locale*) nell'ambito del progetto «**Consapevolmente consumatore, ugualmente cittadino**».

Ci riferiamo in particolare a:

- I **rapporti realizzati dall'Osservatorio sui servizi pubblici locali**, concepiti come strumenti al servizio dei cittadini e delle istituzioni, che restituiscono una fotografia della diseguale geografia dell'Italia in termini di erogazione dei servizi dal punto di vista delle tariffe applicate, della qualità fornita e delle tutele previste. I documenti in formato integrale sono disponibili su **INFORMAP** ([www.cittadinanzattiva.it/informap](http://www.cittadinanzattiva.it/informap)), la cartina navigabile che rende fruibili, per ogni capoluogo di provincia, informazioni e approfondimenti su tariffe e agevolazioni, qualità, tutele e altri riferimenti utili.
- La **consultazione civica** (realizzata con il coinvolgimento di 3.586 cittadini), realizzata per raccogliere il giudizio espresso dai cittadini rispetto ai citati servizi e alla possibilità di raggiungere determinati obiettivi dell'Agenda ONU 2030 ad essi collegati. Contrariamente ai dati dell'Osservatorio, che si basano su dati oggettivi tratti da fonti ufficiali, in questo caso i dati sono soggettivi e il campione di riferimento non è statisticamente rappresentativo.
- Le **segnalazioni/reclami dei cittadini** rispetto ai servizi descritti, raccolte tramite sportello telefonico nazionale con il supporto di 6 sportelli territoriali e il nostro assistente virtuale **SUSI**.

# SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

## **COSTI A CARICO DELL'UTENZA DOMESTICA RESIDENTE**

Sono state considerate le tariffe per il servizio idrico integrato applicate in tutti i capoluoghi di provincia italiani nel 2019. Il calcolo della spesa annuale è riferito ad una famiglia tipo composta da 3 persone e due ipotesi di consumi annui: A) 192 metri cubi e B) 150 metri cubi. Nel calcolo sono comprese le voci relative a: acquedotto, canone di fognatura, canone di depurazione, quota fissa (o ex nolo contatori), componenti di perequazione (UI1, UI2 e UI3) e Iva al 10%.

## **QUALITA' DEL SERVIZIO**

Lo strumento adoperato per formulare una valutazione in termini di qualità è la Carta della qualità dei servizi (sempre con riferimento alla totalità dei capoluoghi di provincia italiani) documento con il quale il gestore si assume una serie di impegni nei confronti dei cittadini circa i servizi, le modalità di erogazione, gli standard di qualità degli stessi, i meccanismi di partecipazione e gli strumenti di tutela.

## **DISSERVIZI E TUTELE**

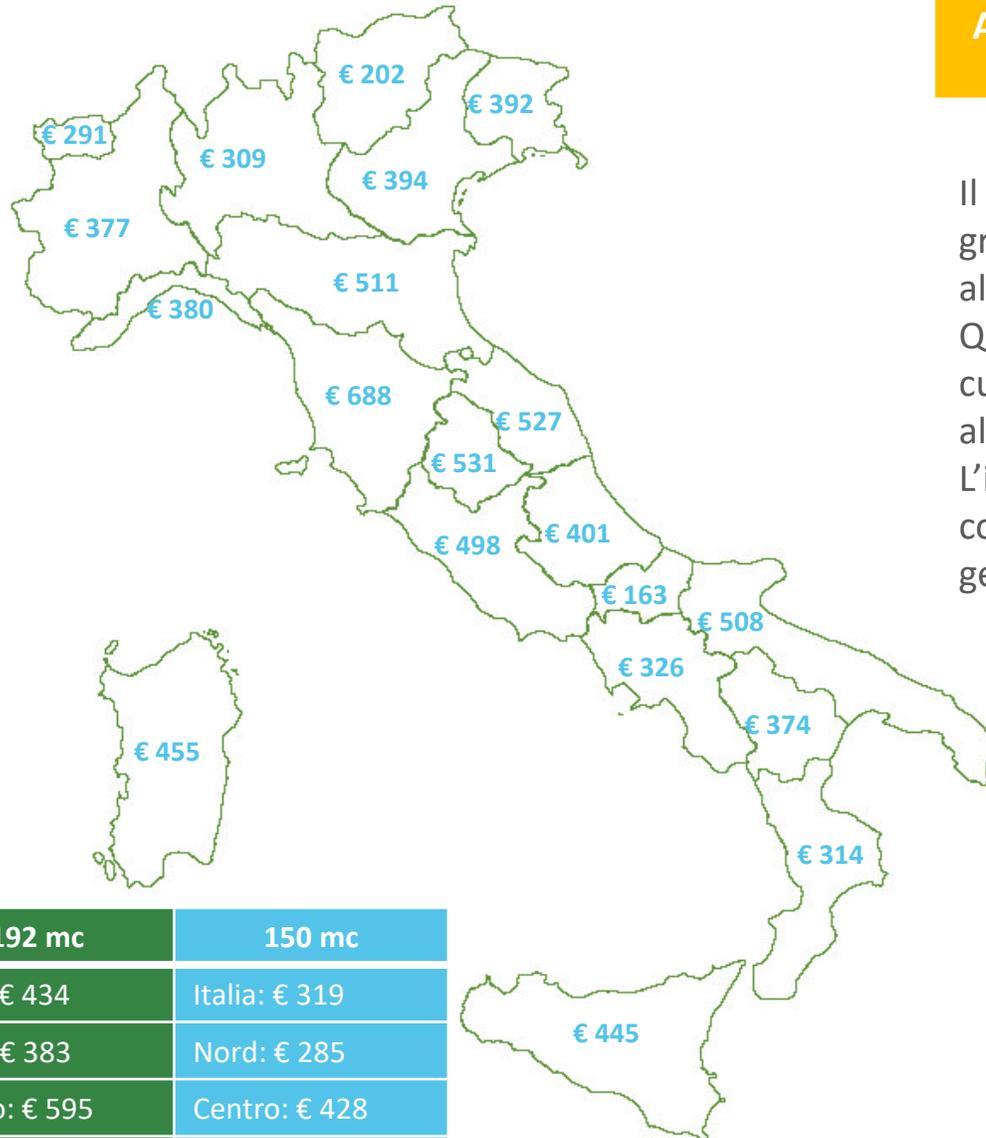
Si fornisce uno spaccato delle principali tipologie di disservizi segnalati dai cittadini consumatori tramite i nostri sportelli fisici, telefonici e virtuali e di quali strumenti di tutela ci si può avvalere per la tutela dei propri diritti.

## **IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL CONSUMATORE FINALE**

Riportiamo il giudizio espresso dai cittadini che hanno partecipato alla nostra consultazione civica sia in termini di soddisfazione complessiva del servizio sia con specifico riferimento a costi, accessibilità, qualità e tutele. Il giudizio è espresso in termini numerici su una scala che va da 1 a 4, dove 1 equivale a «per niente soddisfatto» e 4 equivale a «molto soddisfatto».



# COSTI E AGEVOLAZIONI



**AGEVOLAZIONI:** note in media al 27% dei cittadini intervistati con picco del 35% nelle aree del sud e delle isole

Il **bonus sociale idrico per nuclei in disagio economico** garantisce la fornitura gratuita di 18,25 metri cubi di acqua su base annua (pari a 50 litri per abitante al giorno) calcolato con riferimento ad ogni componente del nucleo familiare. Questo significa, per una famiglia di tre persone, di non dover pagare 55 metri cubi di acqua all'anno. Lo sconto è esteso non solo ai servizi di acquedotto ma altresì a quelli di fognatura e depurazione.

L'importo non è uguale per tutti in quanto legato alle tariffe locali. Per conoscerne l'ammontare esatto è necessario consultare il sito internet del gestore del servizio

Il **Bonus integrativo** è un'agevolazione migliorativa stabilita a livello locale: può comportare il riconoscimento di un beneficio economico aggiuntivo o diverso rispetto al bonus acqua. Bonus integrativi ci risultano adottati nei seguenti territori:

Atersir Emilia Romagna – Ato 2 Lazio Centrale Roma – Ato Genova – Ato La Spezia – Ato Lecco – Ato Città Metropolitana di Milano – Ato Monza e Brianza – Ato 2 Marche Centro Ancona – Ato 5 Astigiano Monferrato – Ato 3 Torinese – Autorità Idrica Toscana – SII SCPA Terni – Alto Trevigiano Servizi – Ato Bacchiglione Vicenza.

192 mc	150 mc
Italia: € 434	Italia: € 319
Nord: € 383	Nord: € 285
Centro: € 595	Centro: € 428
Sud e Isole: € 396	Sud e Isole: € 291



# QUALITÀ: QUELLO CHE DICONO (O NON DICONO) LE CARTE

Nel 63% dei casi non viene fornita l'informazione sul **Bonus Sociale Idrico**.

Nel 33% dei casi non è riscontrabile alcuna informazione circa la **qualità dell'acqua** potabile erogata.

Nel 20% delle Carte non si fa riferimento all'esistenza della **rilevazione della soddisfazione dell'utenza** rispetto al servizio.

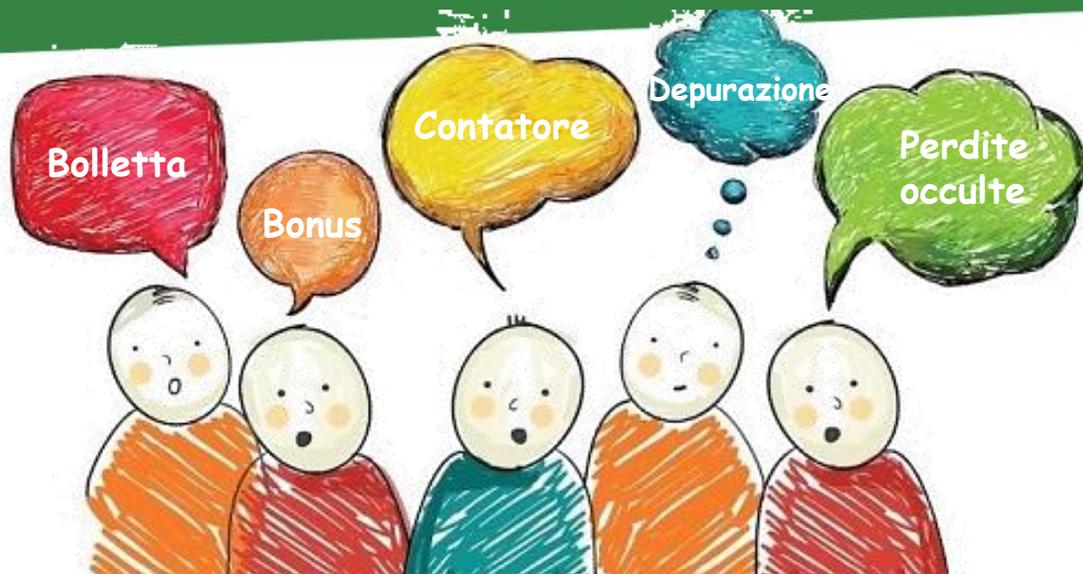
Nell'85% dei casi sono riscontrabili **contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami** ma solo il 57% delle riporta l'informazione sulla possibilità di adire la **conciliazione** per la risoluzione alternativa delle controversie.

Nel 49% dei casi si fa riferimento a forme di **coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori** nella redazione della Carta. Tuttavia, i contatti delle Associazioni di Consumatori appaiono solo sul 7,5% delle Carte esaminate.

La carta della qualità del servizio idrico integrato risulta essere **esistente nel 97%** dei casi esaminati ed è sempre reperibile sul sito web del gestore.

L'anno cui risale l'ultimo aggiornamento è sempre presente, eccetto in 8 casi, e per il 66% di esse tale aggiornamento ricade nell'arco temporale 2018-2020.

# DISSERVIZI E TUTELE



In caso di **disservizio** si può presentare un reclamo al gestore, personalmente oppure tramite una Associazione di consumatori. Se la risposta del gestore è insoddisfacente o giunge oltre il tempo massimo previsto si può, alternativamente:

- attivare il Servizio Conciliazione di ARERA;
- inviare un reclamo scritto allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente;
- attivare le ulteriori procedure conciliative, incluse le **procedure di conciliazione paritetica basate su accordi stipulati tra gestori e Associazioni di consumatori**.

Per il settore idrico il tentativo di conciliazione è una scelta volontaria dell'utente e non una tappa necessaria per agire in giudizio. I gestori obbligati a partecipare alle procedure attivate presso il Servizio Conciliazione di ARERA sono riportati in un elenco sul sito di ARERA. Gli altri invece possono decidere di volta in volta se aderire o meno.

16% Consumi prescritti

12% Conguagli onerosi

10% Mancata lettura del contatore

8% Funzionamento e verifica contatore

7,5% Richiesta di sgravi per perdite occulte

7% Errata fatturazione

5% Aumento delle tariffe

4% Difficoltà ad ottenere i rimborsi riconosciuti

4% Richiesta di supporto per comprensione bolletta

26,5% Altro: rateizzazione, morosità incolpevole, vulture, attese per lavori, cessazione utenza, bonus, potabilità....

# SODDISFAZIONE DEI CITTADINI: INDICATORI

## Gestione dei rifiuti urbani

### Indicatori di qualità:

- Puntualità e regolarità del servizio di raccolta dei rifiuti
- Manutenzione/pulizia dei bidoni per la raccolta (se in strada)
- Adeguatezza del numero di cassonetti/bidoni/sacc
- Spazzamento e lavaggio strade
- Qualità del servizio di raccolta per lo smaltimento dei rifiuti particolari (ingombranti, RAEE, olii esausti, ecc.)

### Indicatori di accessibilità:

- Disponibilità di info sulla modalità di raccolta (giorni e orari di conferimento o di ritiro in caso di porta a porta)
- Accessibilità dei luoghi di raccolta per lo smaltimento dei rifiuti particolari (ingombranti, RAEE, olii esausti, ecc.)
- Disponibilità di informazioni circa lo smaltimento di rifiuti particolari (ingombranti, RAEE, olii esausti, ecc.)

### Indicatori di sostenibilità economica:

- Trasparenza e facilità di comprensione della bolletta
- Rapporto tariffa/qualità del servizio

### Indicatori di tutela:

- Indennizzi in caso di disservizio (se previsti)
- Procedura di conciliazione (se prevista)
- Gestione dei reclami
- Disponibilità di informazioni circa le forme e i modi per presentare reclamo
- Qualità del servizio clienti (disponibilità di informazioni, cortesia del personale, tempi di attesa, ecc..)
- Accessibilità del servizio clienti (es. orari di apertura, disponibilità del call center)

## Trasporto pubblico locale

### Indicatori di qualità:

- Continuità del servizio
- Puntualità
- Disponibilità delle informazioni su orari, tratte e percorsi/trasporti alternativi
- Pulizia e igiene

### Indicatori di accessibilità:

- Accessibilità al servizio per persone a mobilità ridotta
- Copertura adeguata del servizio (es. zone periferiche e/o poco popolose)

### Indicatori di sostenibilità economica:

- Rapporto tariffa/qualità del servizio

### Indicatori di tutela:

- Indennizzi in caso di disservizio (se previsti)
- Procedura di conciliazione (se prevista)
- Gestione dei reclami
- Disponibilità di informazioni circa le forme e i modi per presentare reclamo
- Accessibilità del servizio clienti (es. orari di apertura, disponibilità del call center)

## Servizio idrico integrato

### Indicatori di qualità:

- Continuità e regolarità del servizio
- Tempestiva informazione in caso di interruzione del servizio
- Qualità dell'acqua potabile

### Indicatori di sostenibilità economica:

- Trasparenza e facilità di comprensione della bolletta
- Rapporto tariffa/qualità del servizio

### Indicatori di tutela:

- Indennizzi in caso di disservizio (se previsti)
- Procedura di conciliazione (se prevista)
- Gestione dei reclami
- Disponibilità di informazioni circa le forme e i modi per presentare reclamo
- Qualità del servizio clienti (disponibilità di informazioni, cortesia del personale, tempi di attesa, ecc..)
- Accessibilità del servizio clienti (es. orari di apertura, disponibilità del call center)

# LA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI



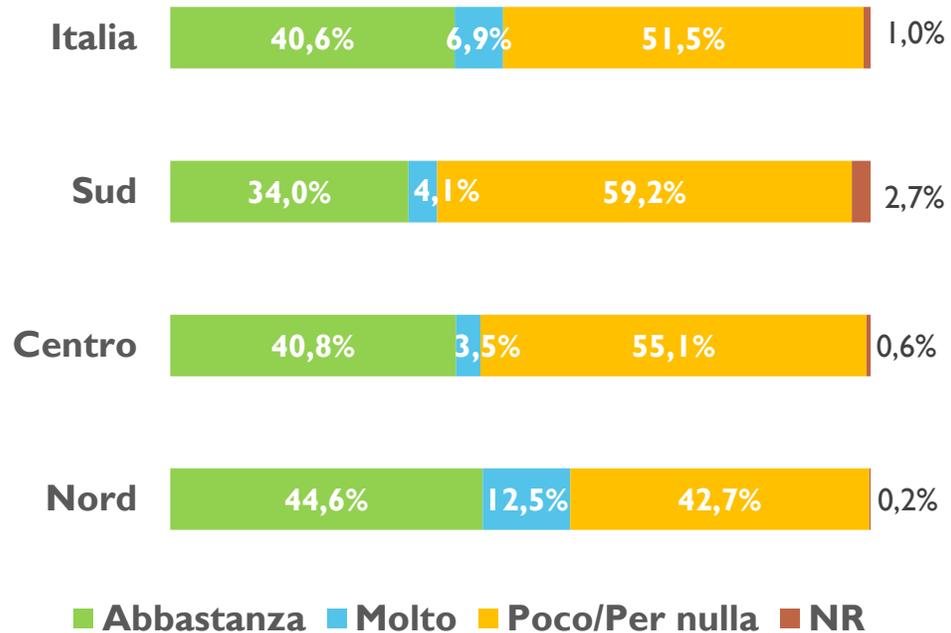
Da 1 (per niente) a 4 (molto), quanto sei soddisfatto rispetto alla fornitura del servizio idrico integrato?

# SII E OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ

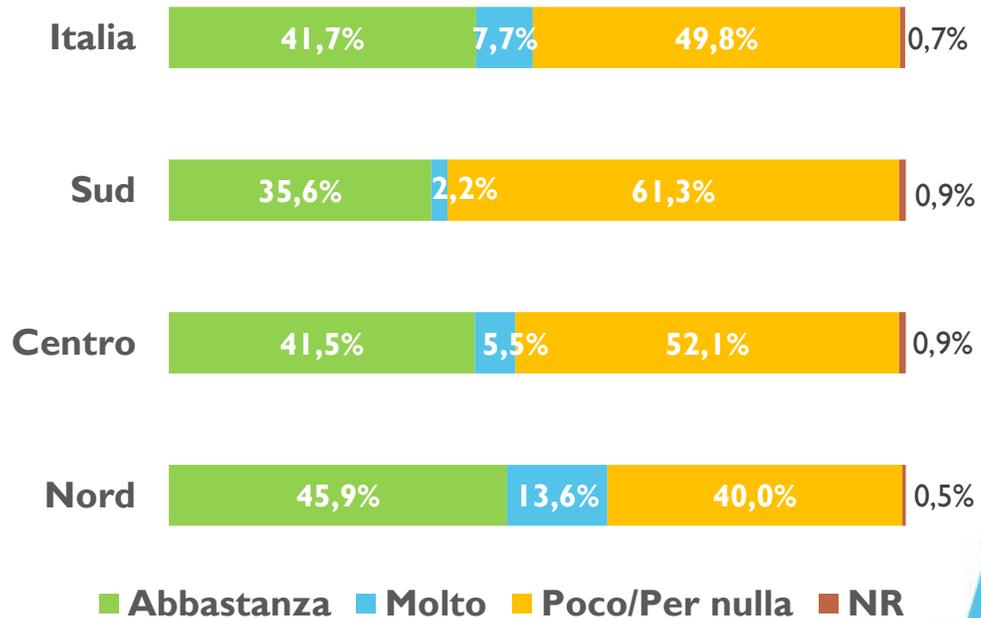
Il **target 6.3 dell'Obiettivo 6 prevede**: entro il 2030, **migliorare la qualità dell'acqua** per ridurre l'inquinamento, riducendo al minimo il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzare la percentuale di acque reflue non trattate e sostanzialmente aumentare il riciclaggio e il riutilizzo di sicurezza a livello globale.

Il **target 6.4 dell'Obiettivo 6 prevede**: entro il 2030, di **aumentare sostanzialmente l'efficienza idrica** da utilizzare in tutti i settori e di garantire i ritiri e fornitura di acqua dolce per affrontare la scarsità d'acqua e ridurre in modo sostanziale il numero delle persone che soffrono di scarsità d'acqua

*Quanto ritieni probabile il raggiungimento di tale obiettivo rispetto alla tua città?*



*Quanto ritieni probabile il raggiungimento di tale obiettivo rispetto alla tua città?*



# GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

## COSTI A CARICO DELL'UTENZA DOMESTICA RESIDENTE

Sono state considerate le tariffe rifiuti applicate in tutti i capoluoghi di provincia italiani nel 2020, con riferimento ad una famiglia tipo composta da 3 persone ed una casa di proprietà di 100 metri quadri. I costi rilevati sono comprensivi di Iva (ove applicata) e di addizionali provinciali.

## QUALITÀ DEL SERVIZIO

Lo strumento adoperato per formulare una valutazione in termini di qualità è la Carta della qualità dei servizi (sempre con riferimento alla totalità dei capoluoghi di provincia italiani) documento con il quale il gestore si assume una serie di impegni nei confronti dei cittadini circa i servizi, le modalità di erogazione, gli standard di qualità degli stessi, i meccanismi di partecipazione e gli strumenti di tutela.

## DISSERVIZI E TUTELE

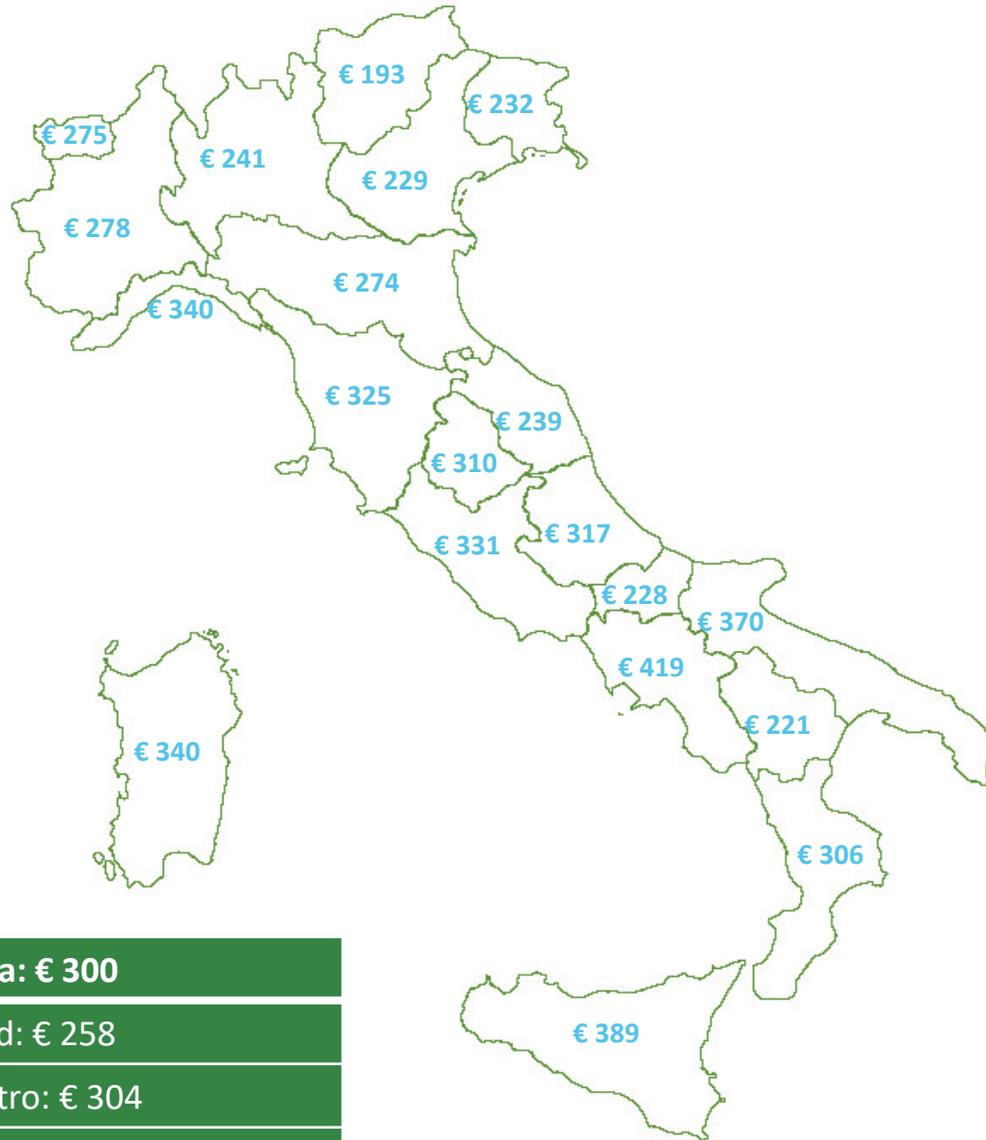
Si fornisce uno spaccato delle principali tipologie di disservizi segnalati dai cittadini consumatori tramite i nostri sportelli fisici, telefonici e virtuali e di quali strumenti di tutela ci si può avvalere per la tutela dei propri diritti.

## IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL CONSUMATORE FINALE

Riportiamo il giudizio espresso dai cittadini che hanno partecipato alla nostra consultazione civica sia in termini di soddisfazione complessiva del servizio sia con specifico riferimento a costi, accessibilità, qualità e tutele. Il giudizio è espresso in termini numerici su una scala che va da 1 a 4, dove 1 equivale a «per niente soddisfatto» e 4 equivale a «molto soddisfatto».



# COSTI E AGEVOLAZIONI



**AGEVOLAZIONI: note in media al 30% dei cittadini intervistati con picco del 32,5 % nelle aree del sud e delle isole**

Le informazioni su agevolazioni e riduzioni sono state reperite all'interno dei regolamenti di applicazione della tariffa dei 112 capoluoghi di provincia italiani esaminati.

AGEVOLAZIONI E RIDUZIONI	
• In caso di utenze non servite dalla raccolta, riduzione in base alla <i>distanza dal più vicino punto di conferimento/raccolta</i> .	Presente nell'80% dei casi
• Riduzioni per <i>abitazioni tenute a disposizione per uso limitato e discontinuo</i> .	Presente nel 79% dei casi
• Riduzione per <i>mancato svolgimento del servizio</i> o in caso in cui lo stesso venga svolto in grave violazione delle prescrizioni regolamentari.	Presente nel 73% dei casi
• Riduzione in per le utenze che effettuano il <i>compostaggio domestico</i> secondo le indicazioni del regolamento Comunale	Presente nel 73% dei casi
• Riduzione per situazioni di <i>disagio sociale e/o economico</i> .	Presente nel 55% dei casi
• Riduzione per <i>fabbricati rurali ad uso abitativo</i> .	Presente nel 45% dei casi
• Esenzione per situazioni di <i>disagio sociale e/o economico</i> .	Presenti nel 44% dei casi
• Riduzione per <i>conferimento differenziato di alcune tipologie di rifiuti presso i Centri di Raccolta</i> (Isole ecologiche)	Presente nel 30% dei casi
• Riduzione per abitazioni con <i>unico occupante</i> .	Presente nel 27% dei casi
• Riduzione in <i>presenza nel nucleo familiare di bambini sotto i 3 anni</i> .	Presente nel 7% dei casi
• Esenzione/riduzione per le abitazioni ubicate nelle <i>immediate vicinanze di discariche o siti trattamento rifiuti</i> .	Presente nel 4,5% dei casi
• Riduzione in caso di <i>adozione di un cane randagio</i> .	Presente nel 3,5% dei casi
• Riduzione ad hoc per <i>giovani coppie</i> .	Presente nel 2,5% dei casi

# QUALITÀ: QUELLO CHE DICONO (O NON DICONO) LE CARTE

Solo nel **66%** dei casi viene fornita l'indicazione della **tipologia di raccolta effettuata** (porta a porta, su strada, mista).

L'indicazione sulla **frequenza con cui viene effettuata la raccolta** è presente solo nel 53% dei casi. La percentuale scende al 46% relativamente all'indicazione della frequenza con cui si procede alla **igenizzazione dei cassonetti**, al 37% in caso della frequenza di **pulizia stradale** e al 25% relativamente alla frequenza di **svuotamento dei cestini gettacarte**.

Nell'88% delle Carte si fa riferimento **all'esistenza di Centri di Raccolta/Isole ecologiche**, ma solo nel 52% dei casi sono indicati **giorni e orari** in cui è possibile il conferimento dei rifiuti.

Nel 97% dei casi sono fornite le informazioni per il **corretto conferimento di alcuni rifiuti quali**: Raee, oli esausti, pile, farmaci e indumenti. D'altro canto, solo nel 20% dei casi sono fornite informazioni circa il **recupero e la valorizzazione dei rifiuti**.

Nell'86% dei casi è presente l'indicazione sul **ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti** ma nel 45% dei casi non viene specificato se il **servizio sia gratuito o a pagamento**.

Nell'87% dei casi è presente l'informazione sulla **rilevazione della soddisfazione dell'utenza**. In quasi la totalità delle carte (95%) sono riscontrabili **contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami** e l'indicazione dei **tempi di risposta** (90%). Solo il 46% delle carte fa riferimento alla **possibilità di adire la conciliazione** e solo nel 36% di esse si prevedono **forme di indennizzo** all'utente in caso di disservizio.

Solo nel 45% dei casi, tra i riferimenti normativi cui è ispirata la redazione della carta viene citato il **comma 461 dell'art.2 della Legge 244/2007**. Similmente, forme di **coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori** sono previste solo nel 55% dei casi e solo in un residuale 18% dei casi sulle carte sono riscontrabili i **riferimenti delle associazioni dei consumatori** che operano a livello territoriale

La carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti risulta **essere esistente solo nel 60%** delle gestioni esaminate.

Rispetto all'82% di esse è indicato l'anno a cui risale l'ultimo aggiornamento e nell'88% dei casi la carta è reperibile online sul sito web del gestore.

# DISSERVIZI E TUTELE



Da dicembre 2017 l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) svolge funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti urbani e assimilati.

Dal 1° luglio 2018 lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente istituito dall'Autorità, fornisce informazioni ed assistenza anche agli utenti del settore rifiuti.

I reclami o le segnalazioni aventi ad oggetto la qualità del servizio devono essere preventivamente inviati dall'utente al proprio gestore di riferimento, che è tenuto a rispondere entro i termini e con le modalità fissati dalla propria Carta dei servizi. L'utente può altresì verificare, anche consultando il sito web del gestore, se lo stesso abbia attivato procedure di conciliazione.

**58%** *Tariffa per raccolta e smaltimento rifiuti:*  
Criteri di calcolo, aumento delle tariffe, richiesta di pagamenti arretrati, mancata applicazione delle riduzioni previste, rateizzazioni dei pagamenti, richieste di pagamenti errate, info su eventuali sgravi Legale al Covid 19

**26%** *Funzionamento del servizio:*  
Organizzazione della raccolta porta a porta  
Frequenza della raccolta su strada  
Assenza del servizio di raccolta differenziata

**16%** *Servizio clienti:*  
Non esistente  
Difficilmente accessibile  
Informazioni e assistenza inadeguata

# LA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI



Da 1 (per niente) a 4 (molto), quanto sei soddisfatto rispetto al servizio di gestione dei rifiuti urbani?

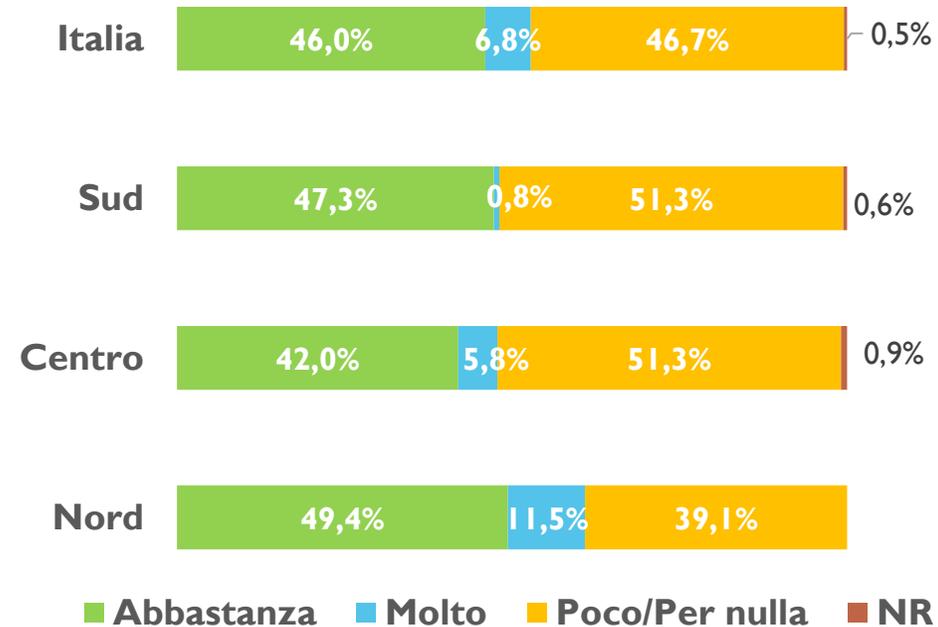
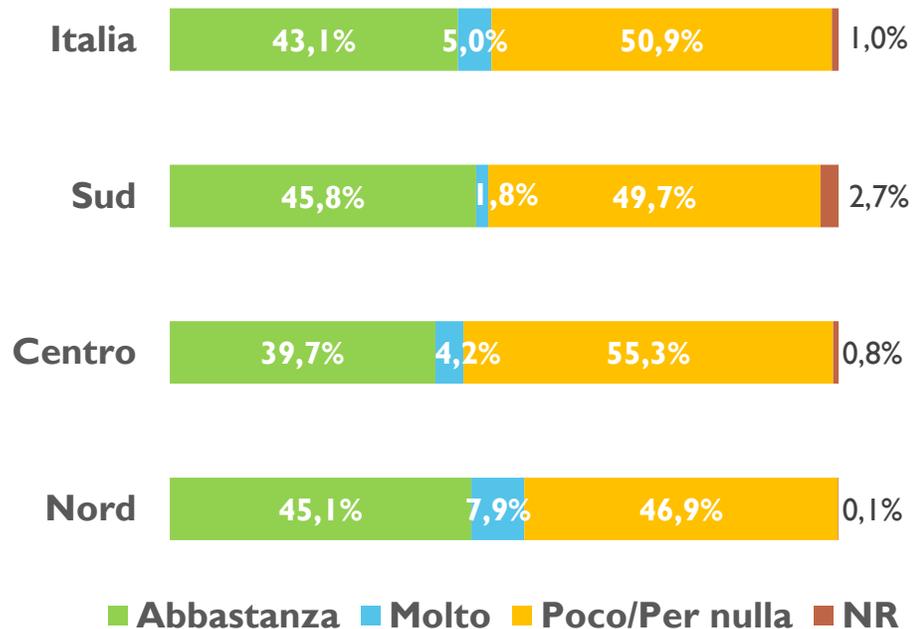
# RU E OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ

Il **target 11.6 dell'Obiettivo 11 prevede**: entro il 2030, ridurre il negativo impatto ambientale pro capite nelle città, con particolare attenzione alla qualità dell'aria e gestione dei rifiuti urbani e di altro tipo.

Il **target 12.5 dell'Obiettivo 12 prevede**: entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo.

*Quanto ritieni probabile il raggiungimento di tale obiettivo rispetto alla tua città?*

*Quanto ritieni probabile il raggiungimento di tale obiettivo rispetto alla tua città?*



# TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

## COSTI A CARICO DELL'UTENZA DOMESTICA RESIDENTE

Sono stati considerati per tutti i capoluoghi di provincia italiani i costi applicati nel 2020 al biglietto integrato a tempo, all'abbonamento mensile ordinario personale e all'abbonamento annuale ordinario personale. Nella presente illustrazione riportiamo esclusivamente i dati relativi all'abbonamento annuale.

## QUALITA' DEL SERVIZIO

Lo strumento adoperato per formulare una valutazione in termini di qualità è la Carta della mobilità dei servizi (sempre con riferimento alla totalità dei capoluoghi di provincia italiani) documento con il quale il gestore si assume una serie di impegni nei confronti dei cittadini circa i servizi, le modalità di erogazione, gli standard di qualità degli stessi, i meccanismi di partecipazione e gli strumenti di tutela.

## DISSERVIZI E TUTELE

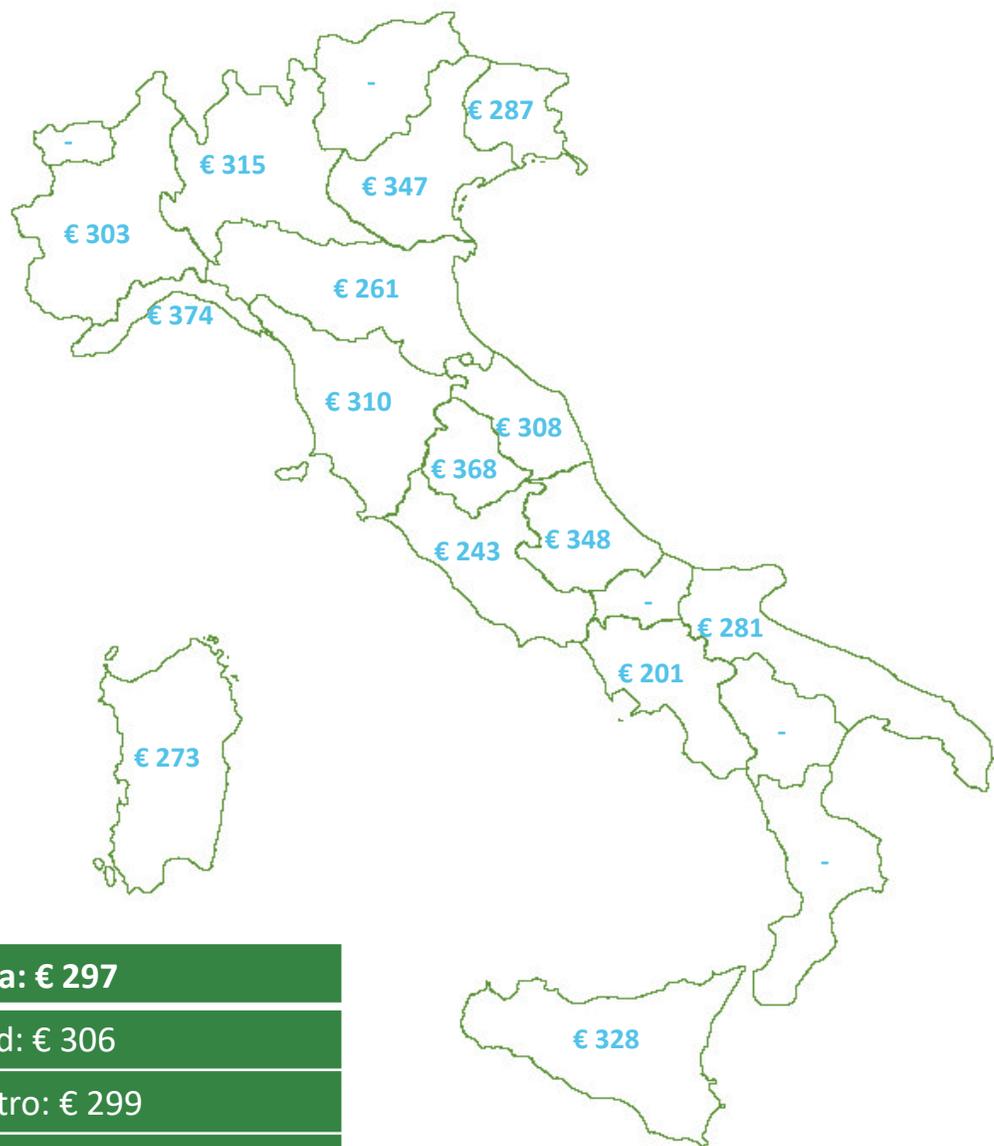
Si fornisce uno spaccato delle principali tipologie di disservizi segnalati dai cittadini consumatori tramite i nostri sportelli fisici, telefonici e virtuali e di quali strumenti di tutela ci si può avvalere per la tutela dei propri diritti.

## IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL CONSUMATORE FINALE

Riportiamo il giudizio espresso dai cittadini che hanno partecipato alla nostra consultazione civica sia in termini di soddisfazione complessiva del servizio sia con specifico riferimento a costi, accessibilità, qualità e tutele. Il giudizio è espresso in termini numerici su una scala che va da 1 a 4, dove 1 equivale a «per niente soddisfatto» e 4 equivale a «molto soddisfatto».



# COSTI E AGEVOLAZIONI



Italia: € 297

Nord: € 306

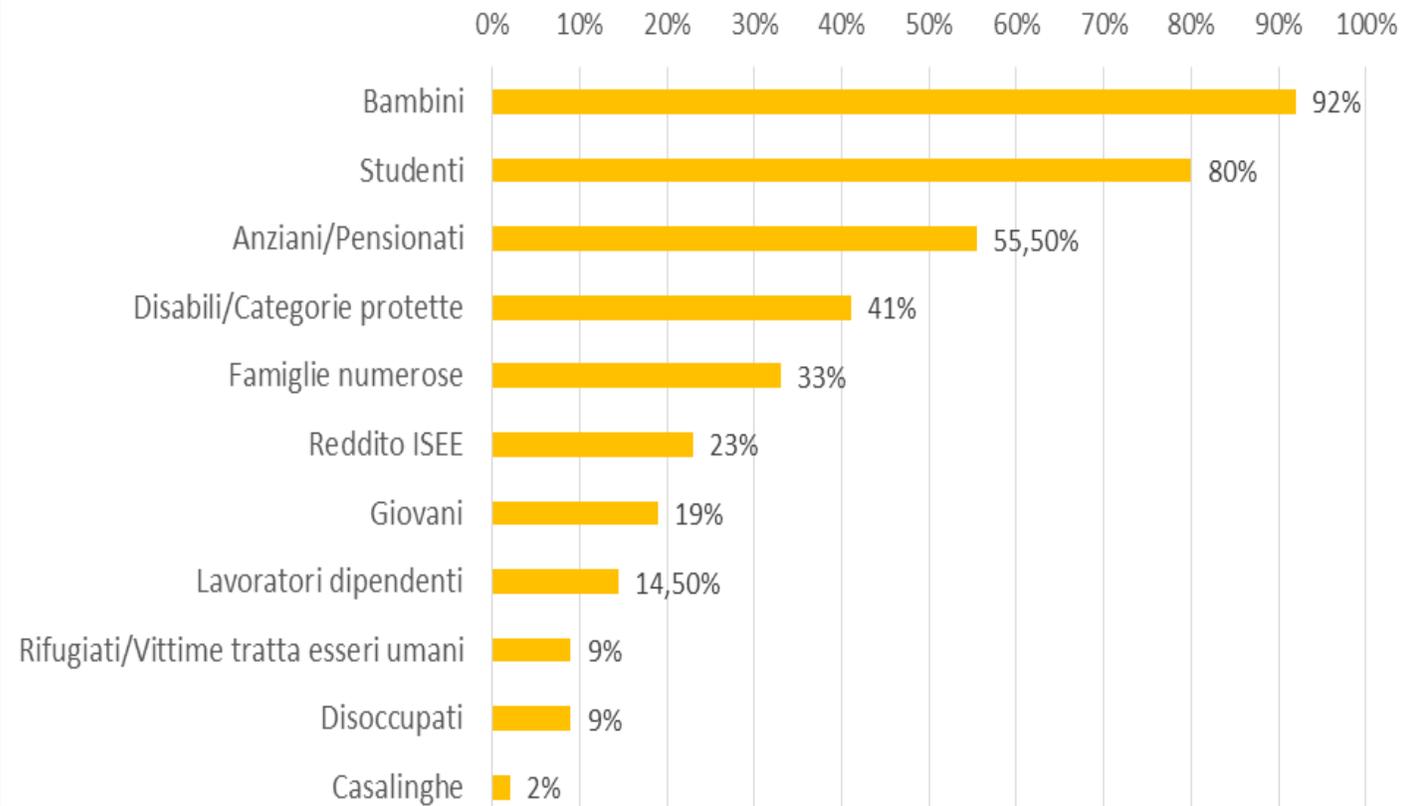
Centro: € 299

Sud e Isole: € 279

AGEVOLAZIONI: note in media al 40% dei cittadini intervistati con picco del 53% nelle aree del sud e delle isole



## Destinatari agevolazioni tariffarie



# QUALITÀ: QUELLO CHE DICONO (O NON DICONO) LE CARTE

La Carta della mobilità risulta essere reperibile sul sito del Gestore del trasporto pubblico locale nel 93% delle città esaminate (110 capoluoghi di provincia). L'anno cui risale l'ultimo aggiornamento è quasi sempre presente (è assente solo in 5 carte esaminate) e nel 78% tale aggiornamento ricade nell'arco temporale 2018-2020.

nel **78%** delle carte **non è presente** alcuna indicazione circa la possibilità di adire la **conciliazione** in caso di mancata risposta al reclamo o risposta non soddisfacente

in **oltre la metà della carte** (56%) **non è presente** alcun riferimento a forme strutturate di **coinvolgimento delle AACC** nella redazione della carta o miglioramento del servizio, in applicazione del comma 461, art.2 L.244/2007

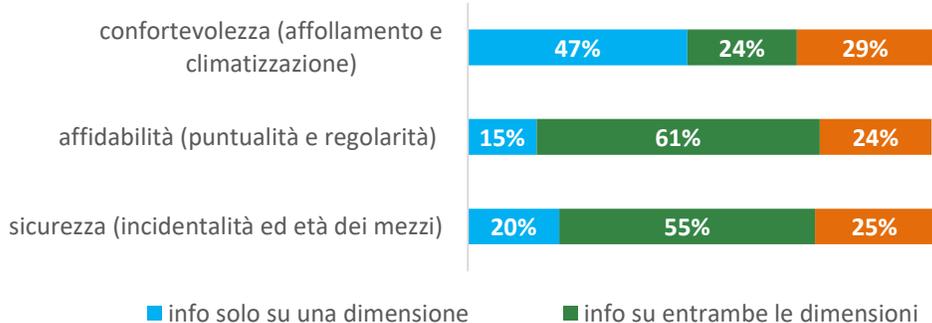
nel **75%** delle carte **manca** un riferimento esplicito al **comma 461, art 2 legge 244/2007**

nell'**81%** delle carte **non è presente** alcuna indicazione dei **contatti delle AACC** del territorio

nel **35% dei casi manca** il riferimento a **rimborsi** o ad **indennizzi** in caso di disservizio

nel **48%** delle carte è **assente** un esplicito riferimento al **Regolamento EU 181/2011** e/o al **dlgs 169/2014**

nel **75%** delle carte è **assente** l'indicazione della possibilità per l'utente di inoltrare il reclamo all'**Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)** ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus (181/2011)



## Altri indicatori di qualità carenti:

- In circa il 20% delle carte non viene riportata la frequenza di pulizia dei mezzi;
- In oltre il 25% delle carte sono assenti indicazioni circa la disponibilità di mezzi accessibili alle persone diversamente abili o a mobilità ridotta;
- Nel 25% delle carte non è riportata alcuna informazione o solo indicazioni generiche riguardo l'impatto ambientale dei mezzi con riferimento alla tipologia di alimentazione

# DISSERVIZI E TUTELE



Il settore del trasporto pubblico locale, con particolare riferimento all'ambito urbano, non gode purtroppo di un sistema strutturato e uniforme di tutele dei diritti dei passeggeri, specialmente dei diritti di natura risarcitoria. Il principale riferimento organico in tema di diritti dei passeggeri è costituito dai regolamenti europei, applicabili solo parzialmente all'ambito del trasporto pubblico locale, ancor meno all'ambito strettamente urbano.

A tutti i passeggeri di autobus a prescindere dalla distanza di percorrenza, occorre garantire i seguenti diritti:

- non discriminazione in termini di tariffe e condizioni contrattuali per i passeggeri;
- trattamento non discriminatorio nei confronti di persone con disabilità e a mobilità ridotta;
- informazioni sul viaggio a tutti i passeggeri prima e durante il viaggio stesso;
- sistema di trattamento dei reclami predisposto dai vettori e a disposizione di tutti i passeggeri;
- Organismi nazionali indipendenti in ciascun paese dell'UE con il compito di applicare il Regolamento e, se opportuno, comminare sanzioni. In Italia, l'Organismo designato è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

34% Rimborsi titoli di viaggio causa Covid 19

20% Frequenza delle corse e ritardi

14% Condizioni dei mezzi: pulizia, climatizzazione; barriere architettoniche

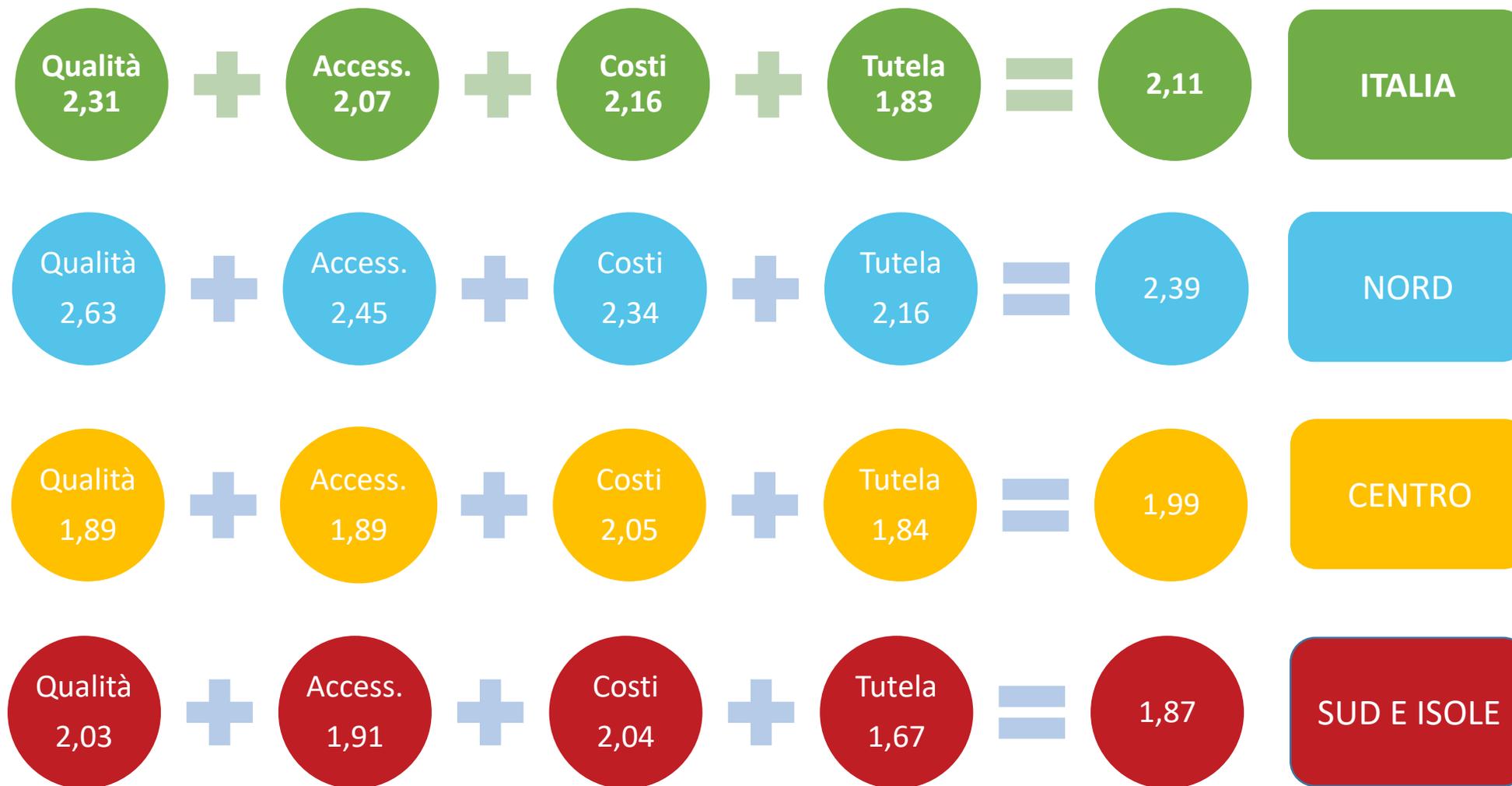
12% Frequente soppressione delle corse

8,5% Accessibilità e adeguatezza del servizio clienti

7,5% Contestazione multa

4% Assenza di punti acquisto titoli di viaggio nei pressi delle fermate

# LA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

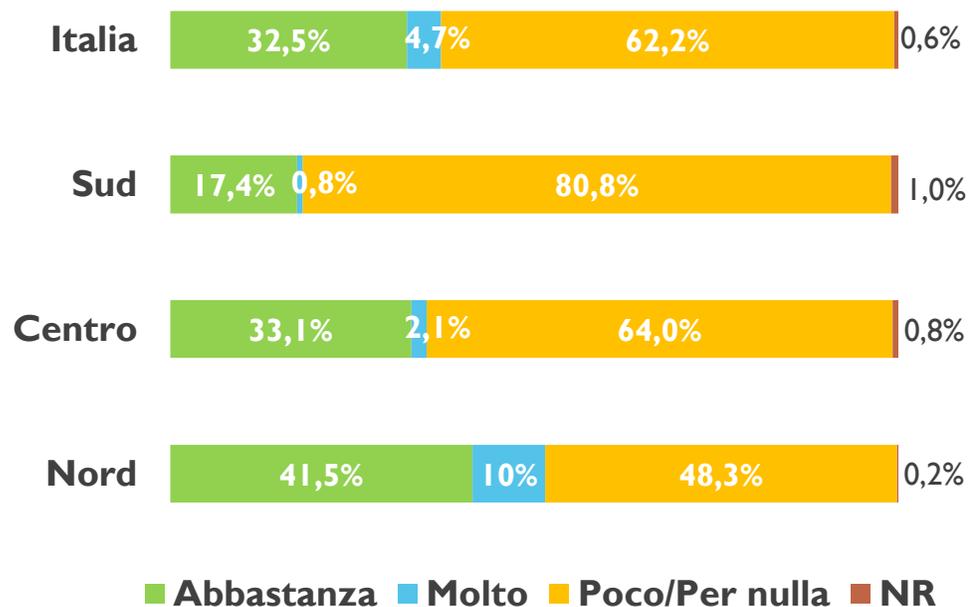


Da 1 (per niente) a 4 (molto), quanto sei soddisfatto rispetto al servizio di gestione dei rifiuti urbani?

# TPL E OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ

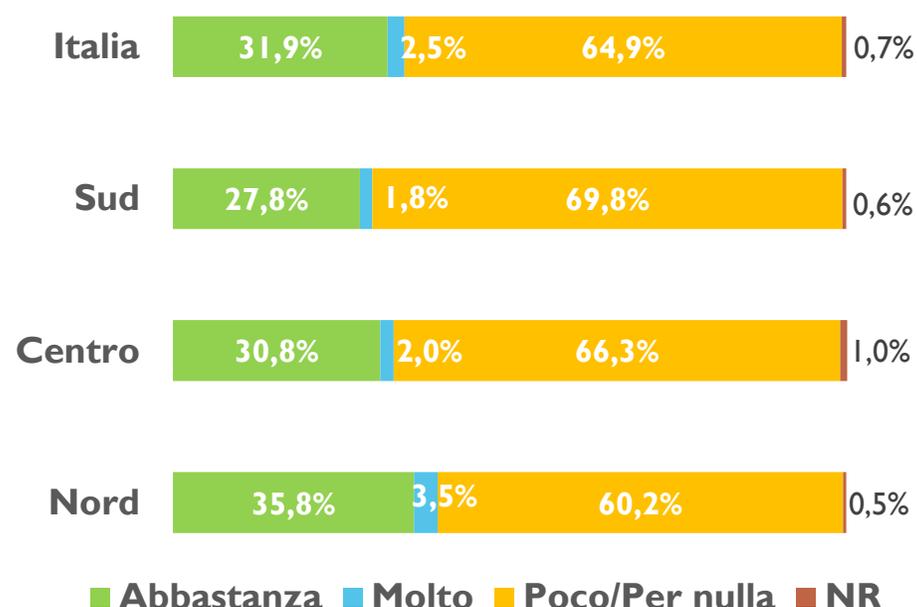
Il **target 11.2 dell'Obiettivo 11 prevede**: entro il 2030, fornire l'accesso ai sistemi di trasporto sicuri, accessibili, e sostenibili per tutti, migliorare la sicurezza stradale, in particolare **ampliando i mezzi pubblici**, con particolare attenzione alle esigenze di chi è in situazioni vulnerabili, donne, bambini, persone con disabilità e le persone anziane.

*Quanto ritieni probabile il raggiungimento di tale obiettivo rispetto alla tua città?*



Il **target 3.6 dell'Obiettivo 3 prevede**: entro il 2020, dimezzare il numero di decessi a livello mondiale e le lesioni da incidenti stradali

*Quanto ritieni probabile il raggiungimento di tale obiettivo rispetto alla tua città?*



**3** SALUTE E BENESSERE



**11** CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI



# CONSIDERAZIONI FINALI

Le informazioni raccolte tramite le differenti attività realizzate ci portano a trarre le seguenti considerazioni:

- Siamo ancora in presenza di servizi fortemente caratterizzati da **disomogeneità territoriali** in termini di costi, qualità e tutele. Forti differenze sono talvolta riscontrabili non solo tra aree territoriali (Nord, Centro, Sud e Isole) ma anche all'interno delle stesse regioni.
- In numerosi contesti territoriali, con maggiore evidenza nel Sud e nelle Isole, siamo in presenza di paradossi per i quali cittadini che usufruiscono di **servizi qualitativamente peggiori** sono chiamati a sostenere **costi più elevati**.
- Si tratta di servizi rispetto ai quali **non ci sono ancora sufficienti garanzie** in termini di **strumenti di tutela** dei diritti dei cittadini e adeguate **forme di ristoro in caso di disservizi**, in modo particolare per la gestione dei rifiuti e il trasporto pubblico locale.
- In tema di **agevolazioni destinate a fasce di utenza più vulnerabili**, un sistema più strutturato esiste solo nel caso del servizio idrico grazie alla presenza di una misura nazionale uguale per tutti (Bonus sociale idrico) cui possono affiancarsi ulteriori misure territoriali (bonus integrativi). Nel caso della gestione dei rifiuti e del trasporto pubblico locale la situazione è molto frammentata e totalmente a dipendente dalle capacità delle singole realtà in tal senso.
- Tuttavia, anche in presenza di forme di agevolazioni e strumenti di tutela spesso i cittadini ne sono poco o per niente informati e di certo non aiuta il fatto che strumenti di comunicazione quali le **Carte della qualità dei servizi siano ancora in molti casi intesi in termini autoreferenziali e come mero adempimento burocratico** e non come effettivo strumento informativo.
- A fronte di quanto precedentemente affermato non stupisce quindi che il **giudizio dei cittadini** nei confronti dei servizi esaminati **non sia del tutto positivo** e anzi quasi sempre negativo rispetto al tema della tutela, con maggior evidenza al Sud e nelle Isole e soprattutto in tema di trasporto pubblico locale.



# CONSIDERAZIONI FINALI

- In tema di **obiettivi di sostenibilità dell'Agenda 2030**, dalla nostra consultazione civica ne risulta a conoscenza poco più della metà (57%) dei cittadini intervistati senza grandi differenze tra le aree territoriali di appartenenza.
- Rispetto alla probabilità di **raggiungimento degli obiettivi specifici** nei rispettivi territori, legati ai temi trattati, un maggiore ottimismo (oltre il 53% lo ritiene abbastanza o molto raggiungibile) è legato al **target 12.5**, rispetto alla possibilità di **ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti** attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo. Segue, in termini di ottimismo (oltre il 50%) il **target 6.4**, rispetto alla possibilità di **umentare sostanzialmente l'efficienza idrica** da utilizzare in tutti i settori e di garantire i ritiri e fornitura di acqua dolce per affrontare la scarsità d'acqua e ridurre in modo sostanziale il numero delle persone che soffrono di scarsità d'acqua. Poca fiducia si ripone invece (circa 38%) nel raggiungimento del **target 11.2**, rispetto alla possibilità di **fornire l'accesso ai sistemi di trasporto sicuri, accessibili, e sostenibili per tutti**, migliorare la sicurezza stradale, in particolare ampliando i mezzi pubblici, con particolare attenzione alle esigenze di chi è in situazioni vulnerabili, donne, bambini, persone con disabilità e le persone anziane.



GRAZIE PER L'ATTENZIONE E VISITATE

# INFORMAP

Il portale dell'informazione per il  
consumatore

[www.cittadinanzattiva.it/informap](http://www.cittadinanzattiva.it/informap)

