

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

INDAGINE ANNUALE
SU COSTI, QUALITÀ
E TUTELE

SETTEMBRE 2020

+SAI
SEI

Consapevolmente
consumatore,
ugualmente
cittadino



TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

DOSSIER A CURA DELL'OSSERVATORIO
PREZZI & TARIFFE DI CITTADINANZATTIVA

PREMESSA

Il presente rapporto, edito a cura dell'Osservatorio prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva, è il quarto strumento di informazione, approfondimento e analisi nell'ambito dei servizi pubblici locali realizzato grazie al progetto “**Consapevolmente consumatore, ugualmente cittadino**”, finanziato dal Ministero dello sviluppo economico (DM 7 febbraio 2018).

Il progetto, nel suo complesso, realizza un percorso volto a garantire al cittadino/consumatore pari opportunità di accesso ai servizi e alle informazioni, l'esercizio dei propri diritti e delle relative forme di tutela, nei settori dei *Servizi Pubblici Locali*, dei *Servizi Digitali della Pubblica Amministrazione* e della *Tutela della Privacy*, del *Benessere* e della *Sicurezza Alimentare*.

Delineando tale percorso si intende contribuire al perseguimento dell'obiettivo 10 dell'Agenda 2030 dell'ONU “**ridurre le disuguaglianze**”, a nostro avviso propedeutico al raggiungimento di molti altri, rispetto al quale, come risulta dall'ultimo rapporto ASviS (Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile), non sono stati fatti i necessari passi avanti.

Il rapporto vuole essere uno strumento, al servizio dei cittadini e delle istituzioni, che restituisca una fotografia della purtroppo disparata geografia dell'Italia in termini dell'offerta del servizio di Trasporto Pubblico Locale, con riferimento agli aspetti tariffari, alla qualità e alle tutele.

Tali informazioni sono disponibili, con indicazione precisa delle fonti (documenti disponibili al download) su **INFORMAP**, 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.

Per maggiori informazioni, assistenza e consulenza sul tema, Cittadinanzattiva ha attivato un numero dedicato ai cittadini: **06 36718040** (lunedì dalle 14:30 alle 17:30; mercoledì e venerdì dalle 10:00 alle 13:00).

INTRODUZIONE

Il trasporto pubblico locale (TPL) rappresenta il cardine della mobilità urbana. Sebbene si tratti di un comparto a dimensione locale, legato strettamente alle economie urbane, il TPL ha impatti di estremo rilievo in termini di sviluppo e competitività dell'intera economia nazionale. Al pari degli altri servizi pubblici locali, contribuisce in maniera determinante a migliorare la qualità della vita dei cittadini, elemento cruciale, se si considera che le città sono destinate a svolgere un ruolo sempre più rilevante per le economie mondiali. Il processo di crescente urbanizzazione, infatti, continuerà anche nei prossimi anni. Come riportano le Nazioni Unite (2018), il 74% della popolazione europea vive oggi in aree urbane e si prevede che entro il 2050 tale percentuale arrivi all'81% (in Italia al 78%, a fronte del 71% circa odierno). Si tratta di un ampio bacino di domanda potenziale, in crescita e sempre più attenta alle modalità e alla qualità dell'offerta di TPL.

Il settore del trasporto pubblico locale presenta un certo grado di disomogeneità fra le diverse aree territoriali del Paese: ciò emerge con evidenza dai dati relativi ad alcune importanti caratteristiche che ne qualificano l'offerta come, ad esempio, le caratteristiche del parco mezzi circolante, la velocità media e i posti-passeggeri per km.

Il mercato del TPL italiano è al quarto posto in Europa per dimensione economica, con un fatturato che supera i 12 miliardi di euro. Tuttavia, si colloca abbastanza distante dai valori registrati nei tre Paesi che lo precedono, tutti con fatturati ampiamente superiori ai 20 miliardi di euro.

Ovviamente la situazione generata dalla pandemia da Covid 19 oltre ad aver ripercussioni rilevanti sugli spostamenti delle persone, ha impattato pesantemente sul settore provocando nei mesi di lockdown una contrazione del 95% del numero dei passeggeri e del 90% dei ricavi da traffico. A fronte di tale crollo dei ricavi, i costi sono rimasti comunque abbastanza alti, anche in considerazione delle procedure di sanificazione e dell'adozione di dispositivi di sicurezza, generando in molti casi situazioni di insostenibilità economica.

Diventa quindi ancora più difficile portare a compimento in tempi rapidi alcuni processi necessari per implementare la qualità dei servizi offerti ai cittadini, al fine di incentivare un maggior ricorso al trasporto collettivo in luogo delle forme di trasporto private.

Per i cittadini **il costo** dei trasporti pubblici locali in Italia è certamente molto più basso di quello sostenuto in molti Paesi Europei (ad es. in media l'abbonamento annuale in Italia costa circa € 300 a fronte degli oltre 500 € di Madrid, € 750 di Parigi, € 720 di Berlino e € 1.690 di Londra). Di contro però l'Italia presenta ancora numerose criticità sul fronte dell'efficienza e della qualità del servizio e sul fronte del rapporto ferro/gomma nell'offerta dei servizi. L'estensione della rete metropolitana in Italia, pari a circa 240 km, è infatti al di sotto di quella della sola Madrid e lontana dagli oltre 672 km del Regno Unito, dai 648 km della Germania o dai 610 km della Spagna.

Per quanto riguarda le caratteristiche del parco autobus, la condizione del parco mezzi italiano, seppur in lieve miglioramento, soprattutto sul fronte delle emissioni inquinanti, continua tuttavia a caratterizzarsi per un'età media molto elevata, raggiungendo nel 2018 i 12,3 anni, rispetto ai circa 7 anni della media europea.

Oltre alle differenze tra l'Italia e altri Paesi europei, ci preme sottolineare le notevoli differenze che si riscontrano nelle diverse aree del nostro Paese, con Sud e Isole nettamente penalizzate in termini di

disponibilità del servizio e numero di passeggeri trasportati a fronte di tariffe applicate non sempre inferiori alla media.

Criticità sono riscontrabili anche con riferimento alle **Carte della qualità del servizio**, inteso come principale strumento a disposizione dei cittadini per reperire informazioni generali, indicatori di qualità e tutele disponibili nell'ambito del servizio offerto. Ad esempio in circa il 20% delle Carte esaminate non sono state riscontrate informazioni circa la pulizia dei mezzi mentre 1 carta su 4 non riporta informazioni esaustive sulla disponibilità di mezzi accessibili alle persone disabili o a mobilità ridotta. Ancora, sempre 1 Carta su 4 non fornisce informazioni sull'impatto ambientale dei mezzi con riferimento alla tipologia di alimentazione.

Inoltre, ben il 76% delle carte risulta manchevole, per indicazioni parziali o del tutto assenti, nel fornire informazioni all'utenza circa la confortevolezza del viaggio (ad es. info sull'affollamento e la climatizzazione); il 39% è manchevole riguardo informazioni circa l'affidabilità del servizio (regolarità e puntualità delle corse) e il 45% riguardo la sicurezza (età dei mezzi e n. di incidenti).

Rispetto agli **strumenti di tutela** in molti casi le carte non riportano informazioni sulla possibilità di ottenere rimborsi o indennizzi a fronte di disservizi (36%), non forniscono indicazioni sulla possibilità di rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE 181/2011 sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus (75%), 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.

Dall'analisi delle carte che fanno riferimento ad eventuali forme di **rimborsi e/o indennizzi** economici in caso di disservizio (64%) si evince purtroppo che alcune importanti casistiche sono contemplate in minima parte: solo nell'8% è previsto un indennizzo nel caso in cui non si rispetti lo standard indicato per la risposta ai reclami (standard presente nel 91% delle carte, ma, a quanto pare, quasi mai abbinato ad un ristoro economico in caso di inadempienza); per quanto riguarda i diritti delle persone a mobilità ridotta, solo il 5% delle carte prevede un indennizzo nel caso in cui non venga effettuata la corsa prenotata e solo nell'11% è esplicitata la possibilità di avere un rimborso in caso di danneggiamento della sedia a rotelle.

Anche le casistiche rilevate più di frequente quali sospensione/soppressione/cancellazione della corsa (68%), ritardi (67%) e interruzioni del servizio (42%) vengono trattate in maniera non sempre soddisfacente dal punto di vista dell'utente. Si pensi che in tutti i casi di disservizio nei quali è prevista una tempistica di attesa della corsa per l'esigibilità dell'indennizzo, tale tempistica è sempre superiore ai 30' (tranne che per 2 casi), e arriva fino a 60' in 1 caso su 5.

In tema di rimborsi, nell'ambito della nostra indagine abbiamo ricostruito lo stato dell'arte delle procedure di **rimborso Covid** per i titoli di viaggio non usufruiti nel periodo di lockdown, ai sensi dell'art. 215 della legge di conversione del decreto Rilancio.

Su 110 capoluoghi di provincia esaminati, in 33 casi non abbiamo riscontrato informazioni circa l'avvio delle suddette procedure.

Come ultima considerazione si richiama il tema delle **agevolazioni tariffarie** adottate nelle singole realtà territoriali. A fronte di una serie di interventi più diffusi rispetto a studenti, anziani, disabili e categorie protette, non sempre diffuse e incisive risultano essere le misure a favore delle nuove fasce deboli della società (es. bassi redditi, disoccupati e inoccupati, stranieri, ecc.).

1. LA SITUAZIONE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE IN ITALIA

1.1 • QUADRO NORMATIVO DI SINTESI

Il processo di riforma del settore del trasporto pubblico locale e regionale è stato oggetto di una lunga evoluzione nel corso della seconda metà del secolo scorso, culminata, a livello nazionale, con l'approvazione della Legge delega 59/97, meglio nota come "Legge Bassanini", e del relativo Decreto Legislativo 422 del 1997 (c.d. Decreto Burlando), mediante il quale è stata portata a termine l'innovazione dell'intera materia del trasporto pubblico locale e regionale.

Per servizi pubblici di trasporto regionale e locale si intendono i servizi di trasporto di persone e merci che comprendono l'insieme dei sistemi di mobilità terrestri, marittimi, lagunari, lacuali, fluviali e aerei, che operano in modo continuativo o periodico con itinerari, orari, frequenze e tariffe prestabilite, ad accesso generalizzato, nell'ambito di un territorio di dimensione normalmente regionale o infraregionale. Non rientrano, invece, nell'ambito di applicazione del decreto Burlando, i servizi di trasporto di interesse nazionale tassativamente individuati dall'art. 3 (tra cui, ad esempio, i servizi di trasporto ferroviario internazionali e quelli nazionali di percorrenza medio-lunga caratterizzati da elevati standard qualitativi), che rimangono allo Stato.

Il **Decreto Burlando** ha decentrato funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico regionale e locale. La programmazione dei servizi compete, dunque, alle Regioni che:

- definiscono gli indirizzi per la pianificazione dei trasporti locali e per i piani di bacino;
- predispongono e aggiornano il piano regionale dei trasporti, tenendo conto dei piani di bacino;
- approvano il programma triennale dei servizi di trasporto pubblico locale attraverso cui attuare il piano regionale;
- definiscono – insieme agli enti locali e nel rispetto dei criteri di omogeneità tra regioni – quantità e standard di qualità dei servizi di TPL.

Le Regioni stabiliscono, inoltre, la ripartizione delle competenze in materia di trasporto pubblico locale, delegando agli enti locali tutte le funzioni e i compiti che non richiedono l'unitario esercizio regionale. Restano, in ogni caso, di competenza delle Regioni i servizi ferroviari.

Il Decreto Burlando ha inoltre dato attuazione ai seguenti principi:

- principio di **separazione tra funzioni di regolazione/programmazione** (attribuite a Governo, Regioni ed Enti Locali) e **funzioni di gestione** (attribuite alle imprese gestori i servizi di TPL);
- principio di **integrazione modale e tariffaria**, che deve essere tenuto in considerazione a tutti i livelli di *governance* (dalle Regioni, nella stesura e nell'approvazione degli strumenti di programmazione nonché nella definizione della rete dei servizi minimi; dagli Enti Locali, nell'affidamento dei servizi e dalle imprese nell'esercizio dei servizi di TPL e nella partecipazione alle gare);

- principio della **regolamentazione contrattuale** dei rapporti tra Ente Locale e soggetto gestore scelto **mediante gara** (si prevede, infatti, che i rapporti tra gli Enti Locali e le imprese del TPL siano regolati da contratto di servizio).

Ma la vera rivoluzione compiuta dal D.lgs. 422/97 è stata porre l'obiettivo di realizzare progressivamente la concorrenza "per il mercato" nel settore, con l'introduzione dell'obbligo dell'affidamento dei servizi mediante gara ad evidenza pubblica e stipulazione di un contratto di servizio pubblico, così da **superare gli assetti monopolistici** preesistenti nella gestione dei servizi di trasporto regionale e locale.

Tuttavia, le disposizioni sulla **liberalizzazione dei servizi di trasporto pubblico** regionale e locale hanno formato oggetto di **continui interventi normativi** e una sovrapposizione tra norme settoriali e norme generali, accompagnata dalla mancata attuazione di numerose norme e dal costante mancato rispetto delle scadenze previste dal suddetto decreto.

Il settore del TPL è soggetto alle disposizioni previste dalla disciplina generale in materia di servizi pubblici locali di interesse economico generale a rete. Le norme contenute nell'art. 48 del Decreto Legge 24 aprile 2017, n. 50, inoltre, ribadiscono l'obbligo per le Regioni di determinare i **bacini di mobilità** del trasporto pubblico regionale e locale e i relativi enti di governo. Tali bacini devono ricomprendere un'**utenza minima di 350.000 abitanti**. Dimensioni inferiori sono ammissibili solo se il bacino coincide con il territorio di una provincia o di una città metropolitana.

Le funzioni di regolazione e controllo per i servizi di trasporto pubblico regionale e locale sono attribuite all'**Autorità di Regolazione dei Trasporti** (ART), istituita dall'art. 37 del Decreto Legge 6 dicembre 2011, n. 201. È compito dell'Autorità:

- garantire l'efficienza produttiva delle gestioni, il contenimento dei costi e condizioni di accesso eque e non discriminatorie alle infrastrutture;
- definire, se necessario, i criteri per fissare le tariffe verificandone la corretta applicazione;
- stabilire le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto connotati da oneri di servizio pubblico, individuate secondo caratteristiche territoriali di domanda e offerta;
- definire il contenuto minimo degli specifici diritti degli utenti;
- delineare gli schemi dei bandi delle gare per l'assegnazione dei servizi di trasporto in esclusiva e delle convenzioni, da inserire nei capitolati delle medesime gare.

1.2 • I NUMERI DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE¹

In Italia il sistema delle aziende di trasporto pubblico locale e regionale impiega più di 124.000 addetti, offre oltre 2 miliardi di chilometri vettura annui, trasporta 5,4 miliardi di passeggeri l'anno. Il mercato del TPL italiano è al quarto posto in Europa per dimensione economica, con un fatturato che supera i 12 miliardi di euro. Tuttavia, si colloca abbastanza distante dai valori registrati nei tre Paesi che lo precedono, tutti con fatturati ampiamente superiori ai 20 miliardi di euro. Grazie a un'offerta di qualità capace di attrarre volumi crescenti di traffico, nei principali Paesi europei la mobilità collettiva è in grado di

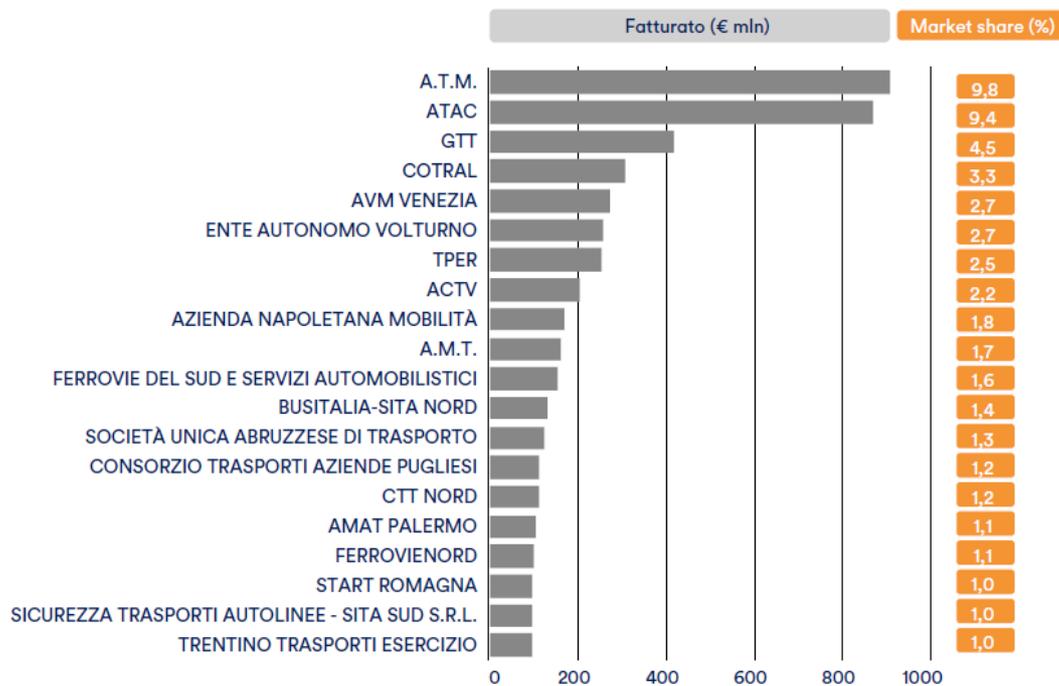
¹ ASSTRA, IFEL, Intesa Sanpaolo (2019) e CdP (2019)

generare un fatturato più che doppio rispetto a quello prodotto in Italia (28,1 miliardi di euro in Germania, 26,8 in Francia e 23,3 nel Regno Unito).

Sono circa 930 le aziende presenti nel comparto, per un totale di 124 mila addetti. Gran parte del servizio viene offerto da società a partecipazione pubblica. Le aziende partecipate da almeno un'amministrazione regionale o locale pur essendo appena 112 (12% del totale) rappresentano tuttavia circa l'83% del mercato in termini di percorrenze, trasportano il 90% dei passeggeri, impiegano l'87% degli addetti e producono l'85% del fatturato. Si deve tuttavia evidenziare come il numero di aziende a partecipazione pubblica si sia fortemente ridotto nel corso dell'ultimo decennio, da 160 nel 2010 a 112 nel 2019.

La struttura del settore del trasporto pubblico locale è inoltre più polverizzata rispetto agli altri servizi pubblici locali. I primi 20 operatori del settore generano il 52,5% del fatturato nazionale, alcuni con quote anche inferiori al 2%. I top player, che rappresentano il 20% circa del mercato, sono rappresentati dalle aziende che gestiscono il TPL nelle grandi città, Roma e Milano in testa, con fatturati intorno ai 900 milioni di euro.

Figura 1 - principali operatori del TPL (CDP su dati ASSTRA – Unicredit – 2018)



Per quanto riguarda la distribuzione territoriale di queste aziende, il 29% delle aziende esplica il servizio nell'Italia settentrionale e il 17% nell'Italia centrale, mentre il 54% delle aziende opera nell'Italia meridionale e insulare. Tali risultati riflettono una diversa organizzazione del servizio nelle varie aree del Paese: nel Nord e nel Centro il servizio viene gestito principalmente da aziende di dimensioni mediamente più grandi operanti in bacini di traffico più ampi, spesso gestendo il servizio a livello provinciale o addirittura regionale. Nel Sud e nelle Isole invece, vi è la presenza di realtà più frammentate, la presenza di un maggior numero di aziende private a conduzione generalmente familiare. Nonostante il processo di aggregazione societario in atto, alcune regioni presentano ancora una forte frammentazione del servizio.

Per contribuire ad offrire un quadro sullo stato e sul funzionamento del settore, si evidenzia come la variabile dimensionale sembra influire significativamente sull'efficienza delle aziende e soprattutto sulla capacità di fare investimenti. Gli ultimi dati disponibili, riferiti al 2017, indicano un aumento percentuale degli investimenti strettamente legato al crescere della dimensione aziendale.

1.3 • LE CARATTERISTICHE DELL'OFFERTA E L'IMPATTO SULLA COLLETTIVITÀ²

Il sistema di offerta di trasporto pubblico in Italia sta lentamente evolvendo, sebbene presenti ancora notevoli punti di debolezza che determinano una mobilità inefficiente, con conseguenti costi elevati per la collettività e notevoli danni alle economie locali.

La distribuzione dell'offerta rimane prevalentemente concentrata sul sistema della gomma e le infrastrutture di trasporto su ferro non risultano ancora adeguate, nonostante la gran parte dei nuovi Piani Urbani per la Mobilità Sostenibile (PUMS) contenga progetti e indicazioni a sostegno dello sviluppo di nuove infrastrutture per la mobilità. Ciò implica un marcato sbilanciamento della domanda verso la gomma, rallentando il processo di orientamento della domanda verso modalità di trasporto collettivo di qualità. Dall'analisi delle percorrenze per modalità di trasporto emerge chiaramente la prevalenza della modalità automobilistica che assorbe oltre il 90% della produzione chilometrica complessiva (autolinee urbane 35,5% delle percorrenze, autolinee extraurbane 54,5% delle percorrenze). Di contro, si pensi, ad esempio, che l'estensione della rete metropolitana in Italia, pari a circa 240 km, è ancora al di sotto di quella della sola Madrid e lontana dagli oltre 672 km del Regno Unito, dai 648 km della Germania o dai 610 km della Spagna. Situazione analoga per le tramvie, la cui lunghezza complessiva in Italia è pari a 342 km rispetto ai 755 km della Francia o ai 2.013 km della Germania, e per le ferrovie suburbane, che in Italia si estendono per 672 km a fronte dei 1.695 del Regno Unito o ai 2.038 km tedeschi.

Per quanto riguarda le caratteristiche del parco autobus, una recente indagine condotta da ASSTRA, in collaborazione con CDP, mostra una condizione del parco mezzi italiano che, seppur in lieve miglioramento, soprattutto sul fronte delle emissioni inquinanti, continua tuttavia a caratterizzarsi per un'età media molto elevata, raggiungendo nel 2018 i 12,3 anni, rispetto ai circa 7 anni della media europea.

È noto come un'elevata età media dei bus abbia delle conseguenze dirette in termini di costi di manutenzione e di livelli di emissioni. Si stima che la manutenzione di un autobus di 15 anni costi 6 volte di più di quella di un autobus nuovo. Inoltre, un parco mezzi più vecchio è anche inevitabilmente un parco più inquinante.

Nel triennio 2016-2018, sia in ambito urbano che extraurbano, si evidenzia una progressiva sostituzione dei mezzi obsoleti con i nuovi mezzi a basse emissioni. In ambito urbano la flotta pre-Euro4 è passata dal 49% del 2016 al 42% del 2018. In ambito extraurbano, è passata dal 67% al 61%. Tuttavia, il peso degli autobus a elevati livelli di emissioni continua a essere molto rilevante. I mezzi urbani ad alimentazione diesel pesano per il 71% del parco, 99% nel caso del parco extraurbano.

La velocità media, o "velocità commerciale", del TPL è tra i principali indicatori della qualità del servizio e il driver che più significativamente incide sui suoi costi di fornitura, da un lato, e sui tempi di percorrenza, dall'altro.

² Cfr. CdP 2019 e Rapporto INVITALIA 2020

Impattando sul costo del tempo speso dagli utenti, la velocità commerciale è inoltre il fattore che incentiva o disincentiva i passeggeri all'utilizzo del mezzo pubblico.

Per velocità commerciale si intende il rapporto tra la lunghezza dei percorsi serviti e i tempi di percorrenza, espresso in km/h. Il suo valore dipende dal livello di congestione stradale, dalla frequenza delle fermate dei mezzi, dalla struttura urbanistica e dalle condizioni delle strade; a sua volta, essa condiziona la produttività del personale di guida e dei mezzi rotabili, i consumi di carburante e la manutenzione dei mezzi. Confcommercio stima che attualmente nei principali centri urbani italiani si viaggia a una velocità media che ricorda quella del '700, pari a circa 15 km/h, dato eclatante che si contrae ulteriormente fino a circa 7-8 km/h se si considerano le ore di punta.

Al fine di misurare la qualità del servizio di TPL nelle diverse macroaree italiane è utile osservare anche il numero di posti-km offerti per abitante, vale a dire i posti mediamente disponibili sui mezzi moltiplicati per i km mediamente percorsi in un anno e rapportati alla popolazione residente. In questo caso l'area Sud e Isole (2.100 posti-km) presenta uno svantaggio notevole rispetto alla media italiana, che è pari a 4.600 posti-km per abitante, mentre il Nord Ovest riporta un evidente vantaggio sulle altre aree (7.600 posti-km). Il Centro si attesta a 5.300 posti-km.

Il numero di passeggeri trasportati annualmente in rapporto al numero dei residenti rappresenta un altro indicatore significativo dello stato del servizio TPL in Italia. Anche in questo caso, l'area Sud e Isole registra un considerevole svantaggio rispetto alle altre; il dato nazionale è infatti 185,2 mentre quello del Mezzogiorno ammonta a 56,6 (essendo quindi oltre tre volte inferiore). La performance migliore è quella dell'Italia centrale, con un numero di passeggeri trasportati pari a 265,3. Per quanto riguarda le grandi città, Milano conferma la sua posizione di vantaggio con 420,9 passeggeri per abitante, seguita da Roma (404), Torino (282,2) e Napoli (123,4).

A differenza del numero di posti/km offerti, che quantifica l'effettiva disponibilità del servizio, il numero di passeggeri trasportati indica quanti utenti nel corso dell'anno hanno effettivamente viaggiato sui mezzi di trasporto pubblico (sebbene non ne rilevi la percorrenza). Sebbene i due indicatori non siano omogenei, il loro confronto consente di trarre alcune considerazioni.

Da questo si ricava che alla domanda di TPL al Centro, dove raggiunge il suo valore massimo, corrisponde un'offerta di posti-km proporzionalmente inferiore a quanto si rileva nel resto del Paese. Questo potrebbe evidenziare un sovraffollamento di utenti sui mezzi di trasporto nelle Regioni centrali, utenti che sembrerebbero invece più adeguatamente serviti nel Nord Ovest. Tale osservazione è confermata dai dati registrati per gli stessi indicatori nelle città di Roma e Milano, dove a una domanda del servizio pressoché uguale corrisponde un'offerta del capoluogo lombardo quasi tre volte superiore rispetto a quella della Capitale.

Queste criticità che contraddistinguono l'offerta del trasporto pubblico locale contribuiscono notevolmente a rendere inefficiente il sistema della mobilità, con conseguenti costi elevati per la collettività e notevoli danni alle economie locali.

In proposito, la Commissione europea stima che nella UE il costo della congestione stradale sia pari a circa il 2% del PIL all'anno, quello indiretto connesso all'incidentalità sia pari a un ulteriore 1,5% e quello riconducibile all'inquinamento atmosferico e acustico ad almeno lo 0,6%.

Per quanto riguarda i costi connessi alla congestione (tempo perso nel traffico e incidentalità), nel 2018 gli abitanti di Roma hanno perso 254 ore nel traffico, essendo la seconda città al mondo, dopo Bogotá, dove si trascorrono più ore nel traffico. Anche il resto d'Italia non si posiziona bene. Sono ben 5 le città italiane nella classifica delle prime 25 città al mondo per ore perse nel traffico. Oltre a Roma, si tratta di Milano (7ma), Firenze (14 ma), Napoli (17 ma) e Torino (23 ma).

In relazione all'inquinamento ambientale, la combustione dei carburanti nei motori contribuisce all'inquinamento in diverse forme, come l'emissione di particolato e altri inquinanti locali, la produzione di CO₂ e altri gas climalteranti. A questo si somma l'inquinamento prodotto dalla circolazione dei veicoli, indipendentemente dalla motorizzazione, connessa ad esempio all'attrito degli pneumatici sull'asfalto.

Nel 2018 in ben 55 capoluoghi di provincia sono stati superati i limiti giornalieri previsti per le polveri sottili o per l'ozono (per 35 giorni sono stati superati i limiti imposti per Pm10 e per 25 giorni quelli per l'ozono). Un anno segnato anche dal deferimento dell'Italia alla Corte di giustizia europea in merito alle procedure d'infrazione per qualità dell'aria, al quale potrebbero seguire rilevanti sanzioni economiche.

2. I COSTI DEL SERVIZIO

2.1 • IL FINANZIAMENTO DEL SETTORE

Ad oggi, la contribuzione pubblica rimane la fonte di finanziamento principale del settore, infatti, gli introiti tariffari apportano un contributo minoritario alla sostenibilità economica complessiva del settore. Il settore italiano del TPL è, insieme alla Francia, tra quelli che in Europa dipende maggiormente dalla contribuzione pubblica. Per le imprese nazionali servono, in media, 2,19 euro per chilometro di contributi per lo svolgimento del servizio, mentre nel Regno Unito e in Spagna sono sufficienti, rispettivamente 1,21 euro e 1,24 euro.

I ricavi da traffico, nonostante gli incrementi registrati dal 2011 in poi, continuano a rappresentare una componente minoritaria degli introiti delle aziende del TPL (30% del totale nel 2017) e la tariffa, seconda voce di ricavo per le imprese del TPL, risulta ancora saldamente in mano al decisore pubblico e su livelli lontani dalle medie di altri Paesi europei. Si segnala, infine, come il rapporto tra i ricavi da traffico e i costi operativi, seppure ancora strutturalmente basso, si stia lentamente avvicinando almeno alle previsioni normative (35% previsto dal D.lgs. n.422 del 1997).

L'aumento della copertura dei costi attraverso i ricavi da traffico rafforza la natura imprenditoriale delle aziende, consentendo loro di essere più competitive. Il dato medio delle aziende di TPL italiane nel 2017 ha raggiunto il 33,3%³. Sembrano esserci dunque ancora margini di intervento, agendo sia sul lato dei ricavi da tariffa, sia sull'efficienza dei costi del servizio.

Come già detto, le compensazioni pubbliche in conto esercizio rappresentano la voce di entrata primaria delle imprese di TPL. La principale fonte di finanziamento pubblico, per le Regioni a Statuto ordinario, è rappresentata dal Fondo Nazionale Trasporti (FNT), a cui si aggiungono poi le risorse stanziare dalle singole Regioni o dagli enti locali.

Il Fondo per il concorso finanziario dello Stato agli oneri del trasporto pubblico locale, anche ferroviario, nelle Regioni a Statuto ordinario (Fondo Nazionale Trasporti), è stato istituito dalla legge n. 228/2012 (articolo 1, comma 301, che ha sostituito l'art. 16-bis del precedente D.L. n. 95/2012). Lo stanziamento del Fondo nel Bilancio triennale 2020-2022 ammonta a 4.875,554 milioni di euro per il 2020 ed a 4.874,554 milioni € per ciascuno degli anni 2021 e 2022.

Il Fondo è tuttora ripartito sulla base dei criteri definiti nel DPCM 26 maggio 2017, in base ai quali il 90% viene assegnato alle regioni ordinarie sulla base delle percentuali fissate nella tabella seguente e per il residuo 10%, sempre in base alle medesime percentuali, ma subordinatamente alla verifica del raggiungimento di specifici obiettivi di efficientemente.

Tabella 1 - Percentuali di ripartizione regionali del FNT (Tabella allegata al DM Trasporti dell'11 novembre 2014 e al DPCM 26 maggio 2017 che modifica la precedente allegata al DPCM del 2013)

Regione	%
Abruzzo	2,69%
Basilicata	1,55%

³ ASSTRA (2019)

Calabria	4,28%
Campania	11,07%
Emilia Romagna	7,38%
Lazio	11,67%
Liguria	4,08%
Lombardia	17,36%
Marche	2,17%
Molise	0,71%
Piemonte	9,83%
Puglia	8,09%
Toscana	8,83%
Umbria	2,03%
Veneto	8,27%

Con il decreto-legge n.124 del 2019 (c.d. “decreto fiscale”) sono state introdotte modifiche alle modalità di attribuzione delle risorse del Fondo nazionale per il Trasporto pubblico locale, precisando che nella ripartizione del Fondo si dovrà tenere annualmente conto delle variazioni per ciascuna Regione, in incremento o decremento rispetto al 2017, dei costi del canone di accesso all’infrastruttura ferroviaria introdotte dalla società Rete ferroviaria italiana Spa, con decorrenza dal 1° gennaio 2018, in ottemperanza ai criteri stabiliti dall’Autorità di Regolazione dei Trasporti.

2.2 • LE TARIFFE PAGATE DAGLI UTENTI NEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA ITALIANI

I soggetti coinvolti nella definizione delle tariffe sono le Regioni, gli Enti locali e l'ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti). Nella definizione delle tariffe si applica il principio del PRICE-CAP, cioè un sistema di regolazione dei prezzi che pone un limite massimo alle variazioni delle tariffe vincolandole nel tempo alle variazioni del tasso di inflazione e alle variazioni di grandezze che esprimono l'efficienza produttiva, la qualità, eventuali costi inattesi ed extra-oneri.

La definizione delle tariffe dovrebbe rispondere principalmente ad esigenze di:

- equilibrio economico-aziendale: mediante i ricavi da tariffa occorrerebbe coprire almeno il 35% dei costi operativi ma al momento attuale siamo ancora al di sotto di tale percentuale in numerose realtà;
- equilibrio sociale: assicurare un servizio accessibile a tutti;
- sostenibilità ambientale: contribuire alla tutela dell'ambiente scoraggiando l'utilizzo del mezzo privato.

Proprio per andare incontro alle esigenze di carattere sociale e ambientale si definiscono delle agevolazioni tariffarie, adottate per consentire l'accessibilità ai mezzi pubblici ad un numero di persone sempre più crescente, sulla base di determinati criteri (es. età, condizione lavorativa, numerosità familiare, situazione economica, ecc.).

L'indagine di Cittadinanzattiva ha interessato le tariffe per il trasporto pubblico locale urbano applicate in tutti i capoluoghi di provincia italiani nel 2020, e ha preso come riferimento i seguenti titoli di viaggio: il biglietto ordinario a tempo, l'abbonamento mensile ordinario personale e l'abbonamento annuale ordinario personale. Le tariffe del 2020 sono state poi confrontate con quelle applicate alla stessa tipologia di titoli di viaggio nel 2005, anno in cui Cittadinanzattiva ha svolto la prima indagine sulle tariffe applicate al trasporto pubblico locale urbano.

Il biglietto a tempo è riscontrabile nel 95% circa dei capoluoghi esaminati; l'abbonamento mensile ordinario personale è disponibile nel 91% dei capoluoghi (nel 6% dei casi è invece presente solo nella forma "impersonale" e nel restante 3% dei casi la formula mensile è assente); l'abbonamento annuale ordinario personale è invece presente nel 77% dei capoluoghi esaminati (nel 6% dei casi è presente solo nella forma "impersonale" e nel restante 17% dei casi tale formula annuale è inesistente).

IL BIGLIETTO ORDINARIO A TEMPO

Nel caso del biglietto integrato a tempo (B.I.T) abbiamo rilevato la tariffa applicata, la durata in minuti e la conseguente tariffa oraria. In media per il 2020 si ricavano i valori di seguito riportati:



In media, rispetto al 2005, il BIT costa € 0,44 in più e la durata è aumentata di 5 minuti.

I B.I.T variano ovviamente a seconda dell'area territoriale di riferimento, sia in termini di tariffe applicate che di validità in minuti.

Tabella 2 - Tariffa media B.I.T pe area geografica

Area	Bit 2020			Bit 2005		
	Tariffa applicata	Durata in minuti	Tariffa oraria	Tariffa applicata	Durata in minuti	Tariffa oraria
Nord	€ 1,40	76	€ 1,13	€ 0,91	67	€ 0,83
Centro	€ 1,37	79	€ 1,07	€ 0,94	76	€ 0,77
Sud e Isole	€ 1,24	91	€ 0,85	€ 87	92	€ 0,60
Italia	€ 1,34	82	€ 1,02	€ 0,90	77	€ 0,74

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

La regione in cui si rileva la tariffa media oraria più elevata è il Friuli Venezia Giulia (€ 1,35 e +53,4% rispetto al 2005). Al contrario, la regione con la tariffa media oraria più bassa risulta essere la Basilicata (€ 0,50 e un -12,3% rispetto al 2005).

Tabella 3 - Tariffa media Bit per Regione

Regione	Bit 2020			Bit 2005		
	Tariffa applicata	Durata in minuti	Tariffa oraria	Tariffa applicata	Durata in minuti	Tariffa oraria
Abruzzo	€ 1,20	98	€ 0,75	€ 0,93	90	€ 0,62
Basilicata	€ 1,00	135	€ 0,50	€ 0,80	85	€ 0,57
Calabria	€ 1,50	78	€ 1,16	€ 0,79	80	€ 0,61
Campania	€ 1,38	90	€ 0,92	€ 0,79	90	€ 0,53
Emilia Romagna	€ 1,40	70	€ 1,22	€ 0,89	67	€ 0,81
Friuli Venezia Giulia	€ 1,35	60	€ 1,35	€ 0,88	60	€ 0,88
Lazio	€ 1,18	94	€ 0,75	€ 0,98	86	€ 0,69
Liguria	€ 1,50	88	€ 1,02	€ 0,93	68	€ 0,82
Lombardia	€ 1,42	79	€ 1,08	€ 0,99	68	€ 0,88
Marche	€ 1,29	77	€ 1,01	€ 0,85	60	€ 0,85
Molise	€ 0,91	90	€ 0,61	-	-	-
Piemonte	€ 1,40	83	€ 1,01	€ 0,81	69	€ 0,71
Puglia	€ 1,20	84	€ 0,87	€ 0,89	81	€ 0,68
Sardegna	€ 1,12	90	€ 0,75	€ 0,84	112	€ 0,45
Sicilia	€ 1,24	89	€ 0,84	€ 0,88	93	€ 0,64
Toscana	€ 1,50	72	€ 1,26	€ 0,95	79	€ 0,72
Trentino Alto Adige	€ 1,35	65	€ 1,26	€ 0,95	58	€ 1,05
Umbria	€ 1,40	85	€ 1,03	€ 0,95	70	€ 0,81
Valle d'Aosta	-	-	-	€ 0,70	60	€ 0,70
Veneto	€ 1,35	82	€ 0,99	€ 0,99	72	€ 0,84
Italia	€ 1,34	82	€ 1,02	€ 0,90	77	€ 0,74

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

ABBONAMENTI ORDINARI: MENSILE E ANNUALE

La spesa media per l'abbonamento ordinario annuale è di € 297 con un aumento del 19% circa rispetto al 2005. La spesa media per il mensile ordinario passa invece da € 27 a € 33 con un aumento del 22% dal 2005 al 2020.



Non si evincono rilevanti differenze tra le diverse aree territoriali in tema di abbonamento mensile

Tabella 4 – Abbonamento ordinario mensile, spesa media per Area geografica

Area	Mensile 2020	Mensile 2005	Variazione %
Nord	€ 33,00	€ 26,00	+ 27%
Centro	€ 35,00	€ 28,00	+ 25%
Sud e Isole	€ 32,00	€ 26,00	+ 23%
Italia	€ 33,00	€ 27,00	+ 22,2%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

La regione in cui si rileva la spesa media mensile più bassa, invariata rispetto al 2005, è il Molise (€ 25,13). Al contrario, la regione con la spesa più elevata risulta essere l'Umbria (€ 47,50) dove rispetto al 2005 si registra un aumento del 30%.

Tabella 5 – Abbonamento ordinario mensile, spesa media per Regione

Regione	Mensile 2020	Mensile 2005	Variazione %
Abruzzo	€ 30,30	€ 23,80	+ 27,3%
Basilicata	€ 29,00	€ 26,00	+ 11,5%
Calabria	€ 41,00	€ 22,50	+ 82,2%
Campania	€ 27,50	€ 23,00	+ 19,6%
Emilia Romagna	€ 30,40	€ 23,10	+ 31,6%
Friuli Venezia Giulia	€ 28,70	€ 23,60	+ 21,6%
Lazio	€ 28,00	€ 25,30	+ 10,7%
Liguria	€ 38,60	€ 27,00	+ 43%
Lombardia	€ 33,70	€ 27,00	+ 24,8%
Marche	€ 35,80	€ 24,60	+ 45,5%
Molise	€ 25,13	€ 25,13	+ 0,0%
Piemonte	€ 31,70	€ 27,10	+ 17%
Puglia	€ 29,60	€ 27,80	+ 6,5%
Sardegna	€ 30,90	€ 20,50	+ 50,7%
Sicilia	€ 41,87	€ 39,60	+ 5,7%
Toscana	€ 35,00	€ 25,00	+ 40%
Trentino Alto Adige	€ 32,80	€ 24,50	+ 33,9%
Umbria	€ 47,50	€ 36,50	+ 30,1%
Valle d'Aosta	€ 28,00	-	-
Veneto	€ 38,10	€ 31,80	+ 19,8%
Italia	€ 33,00	€ 27,00	+ 22,2%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

Sul fronte dell'abbonamento annuale la media più elevata si registra nelle aree del Nord.

Tabella 6 – Abbonamento ordinario annuale, spesa media per area geografica

Area	Annuale 2020	Annuale 2005	Variazione %
Nord	€ 306,00	€ 249,00	+ 22,9%

Centro	€ 299,50	€ 250,00	+ 19,8%
Sud e Isole	€ 279,00	€ 250,00	+ 11,6%
Italia	€ 297,00	€ 250,00	+ 18,8%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

Anche in questo caso la spesa più elevata è riscontrabile in Umbria, con un aumento del 24% circa rispetto al 2005.

Tabella 7 – Abbonamento ordinario annuale, spesa media per Regione

Regione	Annuale 2020	Annuale 2005	Variazione %
Abruzzo	€ 348,00	€ 285,00	+ 22,1%
Basilicata	-	€ 220,00	-
Calabria	-	-	-
Campania	€ 201,00	€ 208,00	-3,4%
Emilia Romagna	€ 261,00	€ 213,00	+ 22,5%
Friuli Venezia Giulia	€ 287,00	€ 234,00	+ 22,6%
Lazio	€ 243,00	€ 208,00	+ 16,8%
Liguria	€ 374,00	€ 273,00	+ 37%
Lombardia	€ 315,00	€ 251,00	+ 25,5%
Marche	€ 308,00	€ 257,00	+ 19,8%
Molise	-	-	-
Piemonte	€ 303,00	€ 268,00	+ 13,1%
Puglia	€ 281,50	€ 250,00	+ 12,6%
Sardegna	€ 273,00	€ 203,00	+ 34,5%
Sicilia	€ 328,00	€ 377,00	-13%
Toscana	€ 310,00	€ 238,00	+ 30,3%
Trentino Alto Adige	-	-	-
Umbria	€ 368,00	€ 297,00	+ 23,9%
Valle d'Aosta	-	-	-
Veneto	€ 347,00	€ 300,00	+ 15,7%
Italia	€ 297,00	€ 250,00	+ 18,8%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

Si riportano di seguito i capoluoghi in cui è riscontrabile la spesa più elevata e quella più contenuta sia rispetto all'abbonamento mensile che a quello annuale.

Tabella 8 - I dieci capoluoghi di provincia con spesa più elevata per abbonamento mensile e annuale

I 10 capoluoghi più costosi			
Capoluogo	Mensile 2020	Capoluogo	Annuale 2020
Perugia	€ 55,00	Alessandria	€ 473,00
Agrigento	€ 51,90	Imperia	€ 450,00
Imperia	€ 48,00	Caltanissetta	€ 435,00
Genova	€ 46,00	Reggio Calabria	€ 410,00
Caltanissetta	€ 45,00	Perugia	€ 398,00
Pesaro	€ 43,00	Genova	€ 395,00

Urbino	€ 43,00	Vicenza	€ 380,00
Alessandria	€ 43,00	Padova	€ 380,00
Belluno	€ 43,00	Monza	€ 368,00
Catanzaro, Cosenza, Crotona, Reggio C., Vibo V.	€ 41,00	La Spezia, Taranto	€ 360,00

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

Tabella 9 - I dieci capoluoghi di provincia con spesa più bassa per abbonamento mensile e annuale.

I 10 capoluoghi più economici			
Capoluogo	Mensile 2020	Capoluogo	Annuale 2020
Andria	€ 17,50	Vercelli	€ 150,00
Lodi	€ 18,00	Trani	€ 168,00
Rieti	€ 21,00	Rieti	€ 186,00
Pescara	€ 23,00	Avellino	€ 187,50
Potenza	€ 25,00	Benevento	€ 187,50
Asti	€ 25,00	Caserta	€ 187,50
Viterbo	€ 25,00	Salerno	€ 206,30
Frosinone	€ 25,00	Cremona	€ 233,00
Avellino	€ 25,00	Napoli	€ 235,20
Benevento, Caserta, Vercelli	€ 25,00	Frosinone	€ 240,00

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

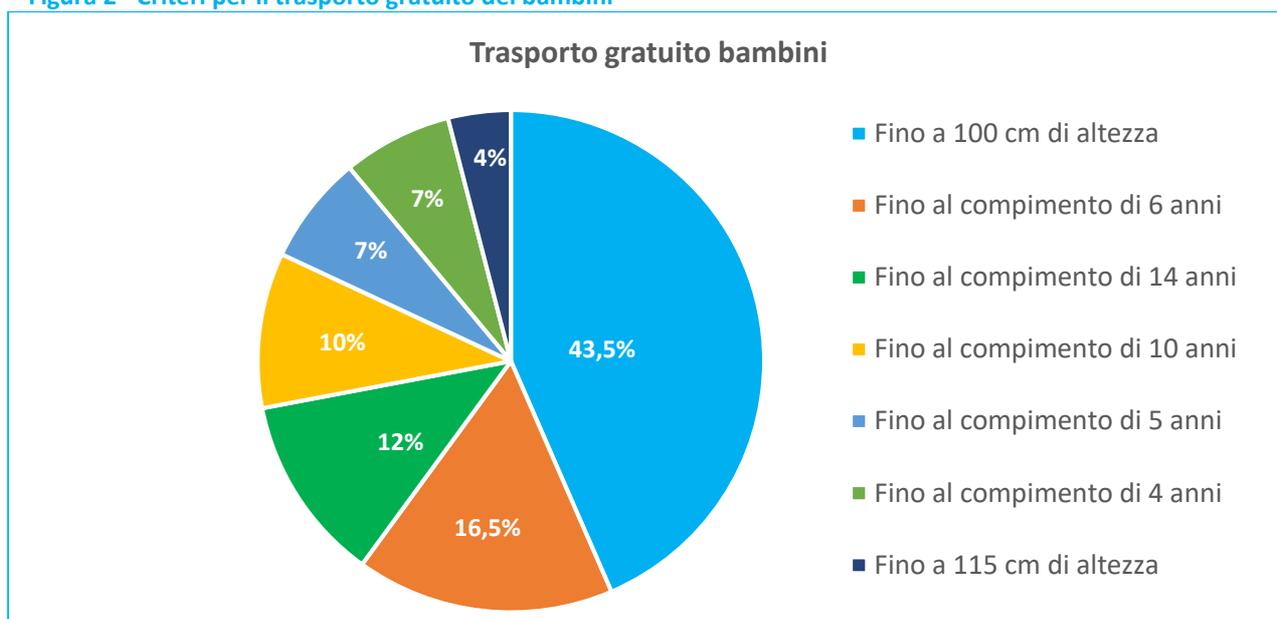
2.3 • LE AGEVOLAZIONI TARIFFARIE

Come anticipato ad inizio capitolo, per consentire l'accessibilità ai mezzi pubblici ad un numero di persone sempre più crescente vengono adottate delle agevolazioni tariffarie stabilite in virtù di criteri ritenuti significativi nella realtà locale di riferimento.

Dall'analisi dei prospetti tariffari dei 110 capoluoghi di provincia italiani è stato possibile ricavare un prospetto significativo, sebbene non esaustivo, delle principali agevolazioni previste.

Nel **92% dei casi** abbiamo riscontrato il riferimento al **trasporto gratuito dei bambini** accompagnati da un adulto. Tuttavia i criteri stabiliti nelle singole realtà sono variegati, come di seguito illustrato.

Figura 2 - Criteri per il trasporto gratuito dei bambini



Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

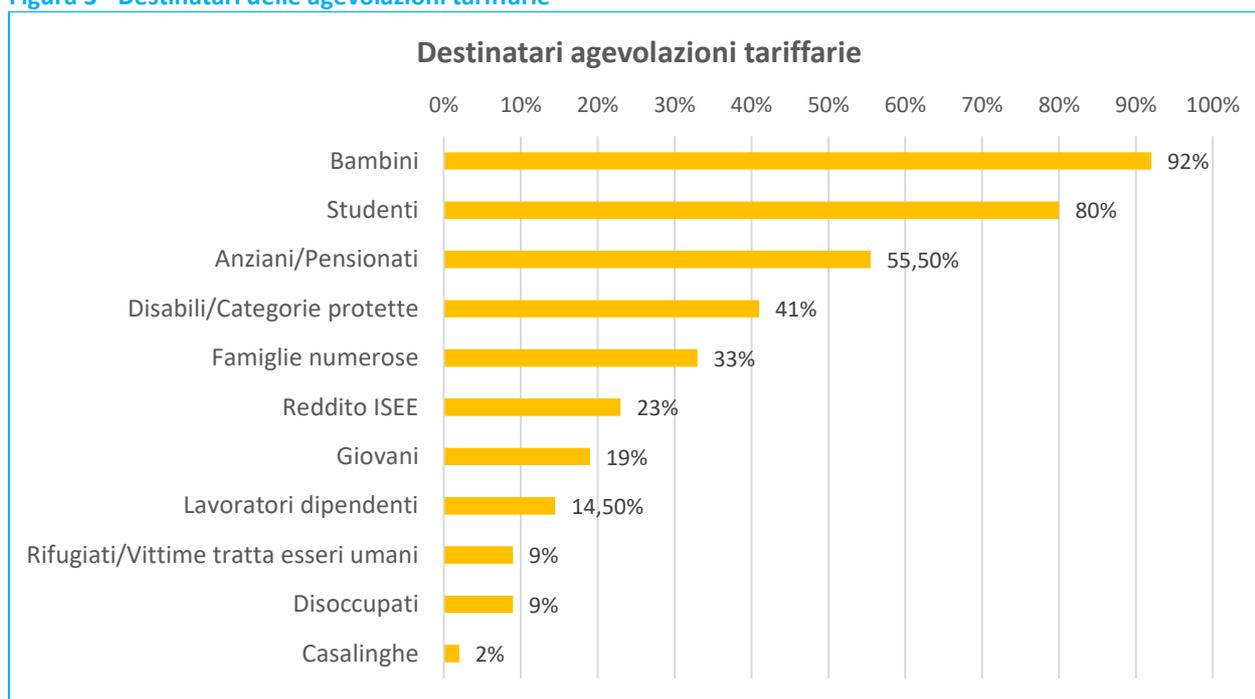
Nell’80% dei casi sono presenti riduzioni tariffarie per **studenti** (a volte intesi come studenti universitari, altre volte come studenti di medie e superiori, e in altri casi ancora ci si rivolge a tutte le categorie).

In oltre la metà dei casi (**55,5%**) sono presenti agevolazioni per **persone anziane e/o pensionate**. Anche in questo caso sono presenti notevoli differenze sulla definizione di “anziano” (in alcuni casi Over 60, in altri casi Over 65 e in altri ancora Over 70).

Tra le tipologie di agevolazioni più diffuse si posizionano quelle previste per **disabili** e altre categorie protette (41%) e quelle per i **nuclei familiari numerosi** (33%)

Come si evince dal riepilogo di seguito riportato, sono presenti in misura ridotta le agevolazioni per disoccupati, rifugiati e vittime di tratta di esseri umani, lavoratori dipendenti, giovani (non studenti) e situazioni di disagio economico generale.

Figura 3 - Destinatari delle agevolazioni tariffarie



Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

2.4 • RIMBORSI COVID

L'art. 215 del Decreto Rilancio (DL 34/2020) convertito in Legge 77 del 17 luglio 2020, ha introdotto misure a tutela per i pendolari di trasporto ferroviario e Trasporto Pubblico Locale in tema di mancato utilizzo dei titoli di viaggio a causa delle misure di contenimento della pandemia nel periodo di lockdown.

Le aziende erogatrici di servizi di trasporto ferroviario ovvero di servizi di trasporto pubblico locale procedono nei confronti degli aventi diritto al rimborso, optando per una delle seguenti modalità:

- **emissione di un voucher** di importo pari all'ammontare del titolo di viaggio, ivi compreso l'abbonamento, da utilizzare entro un anno dall'emissione;
- **prolungamento della durata dell'abbonamento** per un periodo corrispondente a quello durante il quale non ne è stato possibile l'utilizzo.

Per ottenere il rimborso gli aventi diritto devono presentare un'apposita richiesta al gestore dei servizi di trasporto, allegando:

- la documentazione comprovante il possesso del titolo di viaggio in corso di validità durante il periodo di efficacia dei provvedimenti attuativi delle misure di contenimento;
- un'autodichiarazione con la quale si certifica sotto la propria responsabilità il mancato utilizzo, in tutto o in parte, del titolo di viaggio in conseguenza dei provvedimenti attuativi delle misure di contenimento imposte dal Governo.

Entro trenta giorni dalla ricezione della richiesta, gestore dei servizi di trasporto procede al rimborso secondo le suddette forme di erogazione.

Dalla ricognizione effettuata rispetto ai 110 capoluoghi di provincia italiani, in merito alle procedure adottate dai gestori del TPL per i rimborsi previsti dalla normativa, emerge l'assenza di provvedimenti in tal senso nel 30% dei casi esaminati.

Altro aspetto che emerge riguarda la tempistica prevista dalle singole realtà aziendali rispetto al termine per la presentazione della domanda da parte degli utenti interessati.

Tabella 10 - Termini finali per la presentazione delle domande di rimborso Covid

Termine presentazione della domanda	%
31 luglio 2020	2,7 %
31 agosto 2020	5,5 %
10 settembre 2020	3,6 %
15 settembre 2020	0,9 %
30 settembre 2020	3,6 %
15 ottobre 2020	10 %
31 ottobre 2020	17,3 %
30 novembre 2020	16,4 %
31 dicembre 2020	3,6 %
Nessun termine	6,4 %
Nessuna procedura	30 %
Totale	100%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

Si riporta di seguito l'elenco completo dei singoli capoluoghi e relative date di scadenza per presentare la domanda di rimborso.

Tabella 11 - Termini finali di presentazione delle domande di rimborso Covid, per singolo capoluogo di provincia

Regione	Capoluogo	Termine presentazione domanda di rimborso
Lazio	Latina	31 luglio 2020
Marche	ANCONA	31 luglio 2020
Marche	Ascoli Piceno	31 luglio 2020
Campania	Avellino	31 agosto 2020
Campania	Benevento	31 agosto 2020
Campania	Caserta	31 agosto 2020
Campania	NAPOLI	31 agosto 2020
Campania	Salerno	31 agosto 2020
Marche	Macerata	31 agosto 2020
Abruzzo	Chieti	10 settembre 2020
Abruzzo	L'AQUILA	10 settembre 2020
Abruzzo	Pescara	10 settembre 2020
Abruzzo	Teramo	10 settembre 2020

Piemonte	Novara	15 settembre 2020
Lazio	Rieti	30 settembre 2020
Lazio	ROMA	30 settembre 2020
Liguria	La Spezia	30 settembre 2020
Veneto	Treviso	30 settembre 2020
Toscana	Arezzo	15 ottobre 2020
Toscana	Carrara	15 ottobre 2020
Toscana	Grosseto	15 ottobre 2020
Toscana	Livorno	15 ottobre 2020
Toscana	Lucca	15 ottobre 2020
Toscana	Massa	15 ottobre 2020
Toscana	Pisa	15 ottobre 2020
Toscana	Pistoia	15 ottobre 2020
Toscana	Prato	15 ottobre 2020
Toscana	Siena	15 ottobre 2020
Liguria	GENOVA	31 ottobre 2020
Liguria	Imperia	31 ottobre 2020
Liguria	Savona	31 ottobre 2020
Lombardia	Bergamo	31 ottobre 2020
Lombardia	Brescia	31 ottobre 2020
Lombardia	Como	31 ottobre 2020
Lombardia	Lecco	31 ottobre 2020
Lombardia	Lodi	31 ottobre 2020
Lombardia	Mantova	31 ottobre 2020
Lombardia	MILANO	31 ottobre 2020
Lombardia	Monza	31 ottobre 2020
Lombardia	Pavia	31 ottobre 2020
Lombardia	Varese	31 ottobre 2020
Piemonte	Cuneo	31 ottobre 2020
Piemonte	Verbania	31 ottobre 2020
Toscana	FIRENZE	31 ottobre 2020
Veneto	Belluno	31 ottobre 2020
Veneto	Padova	31 ottobre 2020
Veneto	Rovigo	31 ottobre 2020
Veneto	Verona	31 ottobre 2020
Veneto	Vicenza	31 ottobre 2020
Emilia Romagna	BOLOGNA	30 novembre 2020
Emilia Romagna	Cesena	30 novembre 2020
Emilia Romagna	Ferrara	30 novembre 2020
Emilia Romagna	Forlì	30 novembre 2020
Emilia Romagna	Modena	30 novembre 2020
Emilia Romagna	Parma	30 novembre 2020
Emilia Romagna	Piacenza	30 novembre 2020
Emilia Romagna	Ravenna	30 novembre 2020

Emilia Romagna	Reggio Emilia	30 novembre 2020
Emilia Romagna	Rimini	30 novembre 2020
Friuli Venezia Giulia	Gorizia	30 novembre 2020
Friuli Venezia Giulia	Pordenone	30 novembre 2020
Friuli Venezia Giulia	TRIESTE	30 novembre 2020
Friuli Venezia Giulia	Udine	30 novembre 2020
Piemonte	Biella	30 novembre 2020
Piemonte	Vercelli	30 novembre 2020
Umbria	PERUGIA	30 novembre 2020
Umbria	Terni	30 novembre 2020
Marche	Pesaro	31 dicembre 2020
Marche	Urbino	31 dicembre 2020
Sicilia	Catania	31 dicembre 2020
Trentino Alto Adige	TRENTO	31 dicembre 2020
Lombardia	Cremona	Non indicato
Marche	Fermo	Non indicato
Piemonte	TORINO	Non indicato
Puglia	BARI	Non indicato
Puglia	Foggia	Non indicato
Puglia	Taranto	Non indicato
Sicilia	PALERMO	Non indicato
Basilicata	Matera	Nessuna procedura
Basilicata	POTENZA	Nessuna procedura
Calabria	CATANZARO	Nessuna procedura
Calabria	Cosenza	Nessuna procedura
Calabria	Crotone	Nessuna procedura
Calabria	Reggio Calabria	Nessuna procedura
Calabria	Vibo Valentia	Nessuna procedura
Lazio	Frosinone	Nessuna procedura
Lazio	Viterbo	Nessuna procedura
Lombardia	Sondrio	Nessuna procedura
Molise	CAMPOBASSO	Nessuna procedura
Molise	Isernia	Nessuna procedura
Piemonte	Alessandria	Nessuna procedura
Piemonte	Asti	Nessuna procedura
Puglia	Andria	Nessuna procedura
Puglia	Barletta	Nessuna procedura
Puglia	Brindisi	Nessuna procedura
Puglia	Lecce	Nessuna procedura
Puglia	Trani	Nessuna procedura
Sardegna	CAGLIARI	Nessuna procedura
Sardegna	Carbonia	Nessuna procedura
Sardegna	Nuoro	Nessuna procedura
Sardegna	Oristano	Nessuna procedura

Sardegna	Sassari	Nessuna procedura
Sicilia	Agrigento	Nessuna procedura
Sicilia	Caltanissetta	Nessuna procedura
Sicilia	Enna	Nessuna procedura
Sicilia	Messina	Nessuna procedura
Sicilia	Ragusa	Nessuna procedura
Sicilia	Siracusa	Nessuna procedura
Sicilia	Trapani	Nessuna procedura
Trentino Alto Adige	Bolzano	Nessuna procedura
Valle d'Aosta	AOSTA	Nessuna procedura

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

3. LA QUALITA' DEL SERVIZIO

3.1 LA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO: STRUMENTO E METODOLOGIA DELL'ANALISI

Lo strumento adoperato per formulare un censimento in termini di qualità, così come intesa nell'ambito della nostra indagine, è la Carta della qualità dei servizi.

La Carta della qualità dei servizi è il 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 le modalità di tutela previste per il cittadino.

La Carta della qualità dei servizi come strumento di tutela per i cittadini è stata introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 denominata "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Di seguito alcuni dei principi fondamentali dettati dalla Direttiva e che sono alla base dell'erogazione dei servizi:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

FINANZIARIA 2008 – LEGGE 24 12 2007 N. 244 - art. 2 comma 461.

Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

- a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;
- b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;
- c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;
- e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;
- f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso.

I risultati qui proposti derivano dall'analisi di quanto descritto all'interno delle Carte della Qualità del servizio di trasporto pubblico locale (Carte della Mobilità), relativamente all'**ambito urbano** di 110 città capoluogo di provincia.

La finalità di questa indagine non è quella di denunciare presunte irregolarità nella stesura delle carte bensì quella di rilevare la presenza/assenza di una serie di informazioni (anche limitate) che risultano essere significative dal punto di vista del cittadino/consumatore per comprendere le caratteristiche minime del servizio, i livelli di qualità cui ha diritto e gli strumenti a sua disposizione per tutelare tale diritto.

Il punto di vista adottato è infatti quello del cittadino che, avendo a sua disposizione lo strumento della Carta della Qualità del servizio, può trovarsi di fronte ad un documento che, per certi aspetti, può rivelarsi inefficace nella sua funzione di strumento di informazione, empowerment e tutela.

La Carta della Mobilità nasce come documento con il quale il Gestore del servizio 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 le modalità di tutela previste per il cittadino. Non si tratta quindi di una semplice guida, ma è un vero e proprio "patto" con la cittadinanza.

Ciò premesso, si precisa che l'attività di rilevazione delle Carte è avvenuta considerando come fonte il sito internet del gestore del servizio. La rilevazione è stata svolta nei mesi di giugno e luglio 2020.

Ai fini dell'analisi, sono stati individuati e rilevati una serie di indicatori ritenuti più significativi dal punto di vista del principale destinatario della Carta, cioè il cittadino che approccia il servizio. Sono stati individuati degli indicatori relativi alla qualità del servizio e alla tutela dei diritti dei passeggeri.

In particolare, per gli indicatori relativi alla qualità del servizio erogato (fattori di qualità), è stata presa in considerazione una selezione di quanto previsto dal **DPCM del 30 dicembre 1998** recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)". Nell'analisi di tali fattori si precisa che è stato preso in considerazione il valore ad essi attribuito in termini di qualità erogata (e non percepita), sia se indicati in termini di impegni/obiettivi che in termini di rilevazione a consuntivo.

Si precisa inoltre che le informazioni ricercate sono state valutate positivamente solo se inserite direttamente nella Carta e rese quindi immediatamente fruibili per il cittadino. In caso di rimandi ad altri documenti o a riferimenti normativi, il valore indicato è stato negativo.

La tabella seguente riporta la descrizione degli indicatori con esplicitazione della modalità di rilevazione.

Tabella 12 - Indicatori utilizzati ai fini dell'analisi delle Carte della qualità del servizio

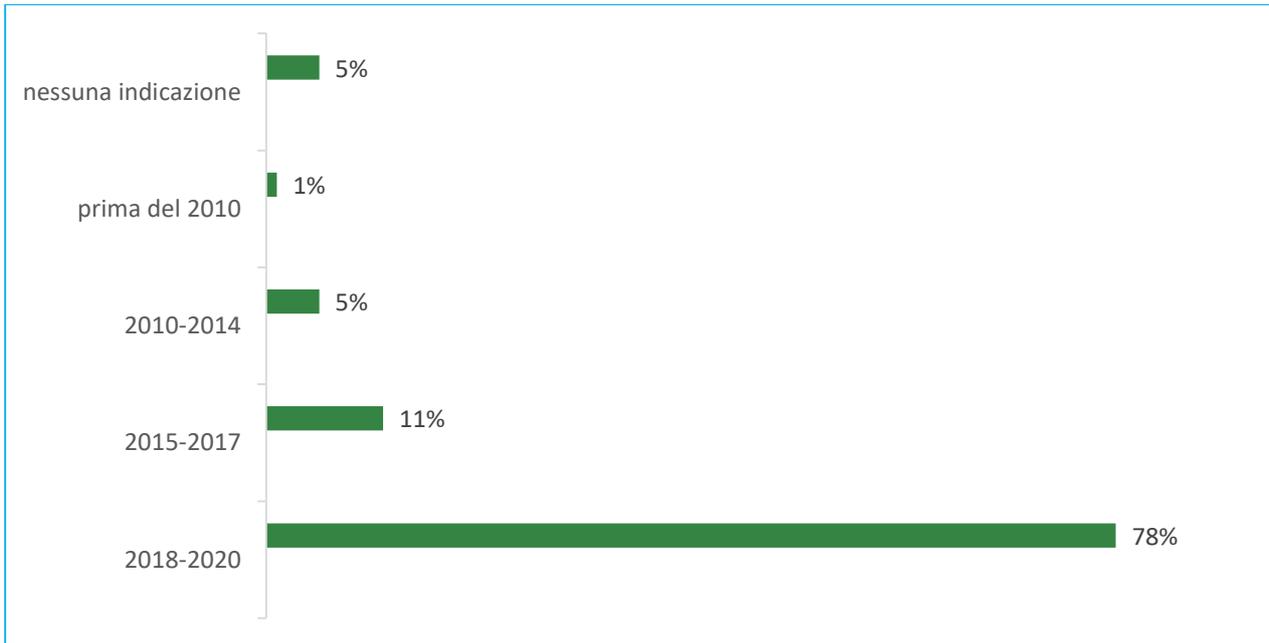
	INDICATORI	Modalità di rilevazione
GENERALI	Reperibilità online	È stata rilevata la disponibilità online del documento sul sito del Gestore
	Indicazione dell'ultimo aggiornamento	Riferimento all'ultimo aggiornamento del documento
FATTORI DI QUALITÀ	Sicurezza del viaggio	Le dimensioni prese in considerazione sono incidentalità (indicazione numerica relativa agli incidenti) ed età (indicazione dell'età dei mezzi - anche età media).
	Affidabilità del servizio	Le dimensioni prese in considerazione sono regolarità (indicazione del rapporto % delle corse effettuate sulle corse

		programmate) e puntualità (indicazione della % di corse in orario o in ritardo).
	Pulizia dei mezzi	È stata rilevata la presenza di informazioni puntuali sulla frequenza
	Confortevolezza del viaggio	Le dimensioni prese in considerazione sono affollamento (indicazione del totale dei posti offerti/numero viaggiatori o indicazioni analoghe) e climatizzazione (riferimento alla presenza di mezzi climatizzati)
	Presenza info su servizi per utenza disabile o a ridotta mobilità	È stata rilevata la presenza di indicazioni circa la presenza di mezzi accessibili (specifiche, con indicazione del numero dei mezzi accessibili o generiche, se solo accennate)
	Attenzione all'ambiente	È stata rilevata la presenza di indicazioni (specifiche, con indicazione del numero dei mezzi, o generiche) circa l'alimentazione dei mezzi
TUTELA	Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	È stata rilevata la presenza di informazioni a riguardo
	Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	È stata rilevata la presenza di informazioni a riguardo
	Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	È stata rilevata la presenza di informazioni a riguardo
	Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	È stata rilevata la presenza di informazioni a riguardo
	Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori nella redazione della Carta o miglioramento del servizio	È stata rilevata la presenza di informazioni a riguardo
	Indicazione dei contatti delle Associazioni di Consumatori del territorio	È stata rilevata la presenza di informazioni a riguardo
	Riferimento esplicito al comma 461, art 2 legge 244/2007	È stata rilevata la presenza del riferimento al comma
	Esplicito riferimento al regolamento (UE) 181/2011 o al d.lgs. 169/2014	È stata rilevata la presenza di un riferimento esplicito al Regolamento e/o al Decreto indicati
	Riferimento ad indennizzi in caso di disservizi	È stata rilevata la presenza di indicazioni in tal senso
	Indicazione esplicita della possibilità di presentare reclamo da parte dei cittadini all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus	È stata rilevata la presenza di informazioni a riguardo

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

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.

Figura 4 - Ultimo aggiornamento della Carta di qualità del servizio



Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

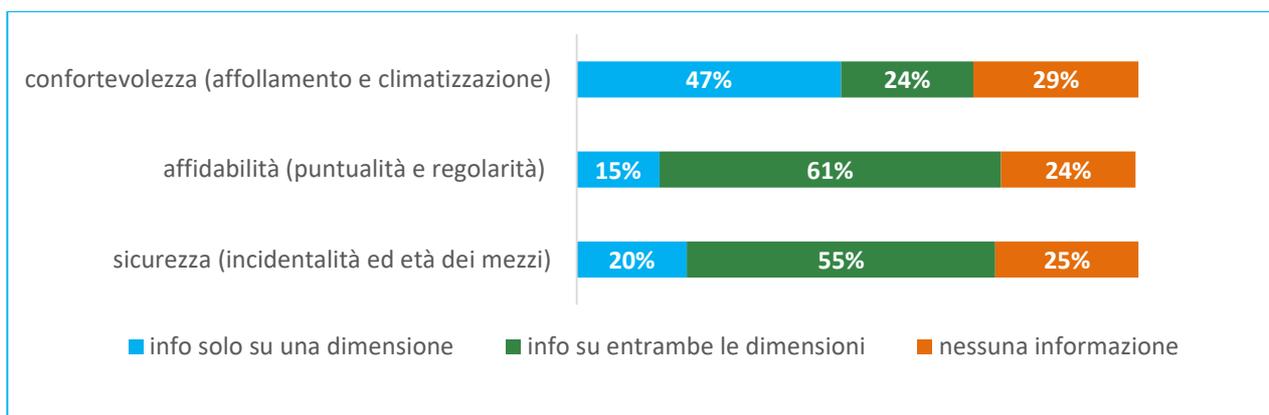
3.2 QUELLO CHE LE CARTE NON DICONO SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Nell'analisi delle carte è stata rilevata la presenza di informazioni su una serie di indicatori, relativi alla **qualità erogata** del servizio, ritenuti più rilevanti dal punto di vista del cittadino. Nella definizione delle dimensioni più salienti da rilevare, è stata presa in considerazione una selezione significativa di quanto previsto dal **DPCM del 30 dicembre 1998** recante lo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)”.

Il grafico seguente offre una panoramica circa la presenza/assenza di informazioni riguardo quelli che, a nostro avviso, rappresentano **tre fattori di qualità imprescindibili**, ciascuno dei quali rilevato tenendo in considerazioni le due dimensioni che, nella nostra definizione, li costituiscono:

- **sicurezza del viaggio**, intesa in termini di incidentalità (n. incidenti) ed età dei mezzi;
- **affidabilità del servizio**, intesa in termini di regolarità (rapporto % delle corse effettuate sulle corse programmate) e puntualità (indicazione della % di corse in orario o in ritardo);
- **confortevolezza del viaggio**, intesa in termini di affollamento (totale dei posti offerti/numero viaggiatori o indicazioni analoghe) e climatizzazione (riferimento alla presenza di mezzi climatizzati).

Figura 5 - Indicatori di qualità erogata



Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

Se consideriamo solo le carte in cui i 3 fattori di qualità analizzati vengono descritti in maniera completa (cioè dettagliando entrambe le dimensioni individuate per ciascuno), emerge che:

- ben il **76%** delle carte risulta manchevole, per indicazioni parziali o del tutto assenti, nel fornire informazioni all’utenza circa la **confortevolezza del viaggio** (solo il 24% delle carte offre indicazioni su entrambe le dimensioni considerate);
- il **39%** delle carte risulta manchevole, per indicazioni parziali o del tutto assenti, nel fornire informazioni all’utenza circa **l’affidabilità del viaggio** (solo il 61% delle carte offre indicazioni su entrambe le dimensioni considerate);
- il **45%** delle carte risulta manchevole, per indicazioni parziali o del tutto assenti, nel fornire informazioni all’utenza circa la **sicurezza** (solo il 55% delle carte offre indicazioni su entrambe le dimensioni considerate).

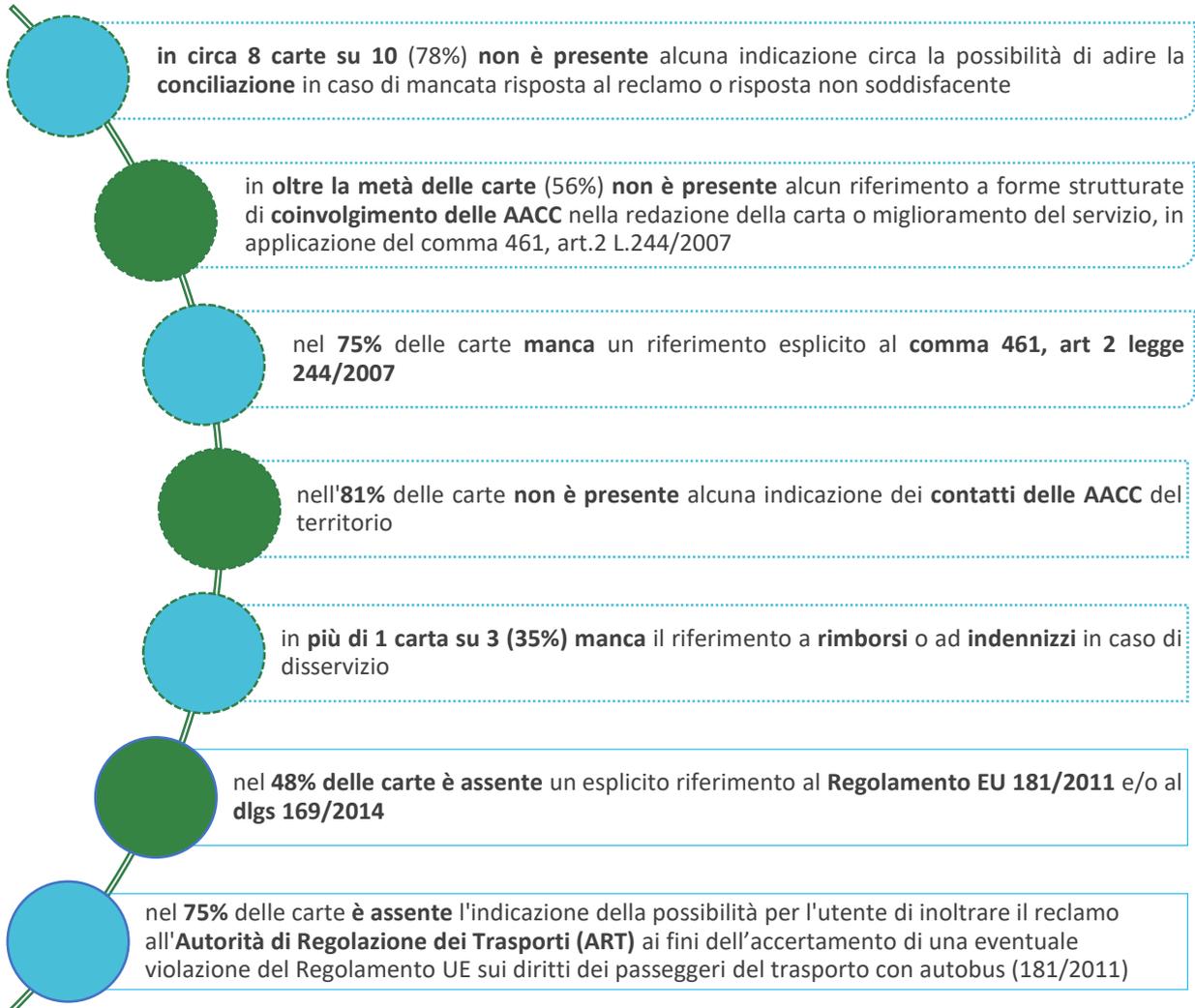
Relativamente ad **altri importanti fattori di qualità**, è stato rilevato che:



Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

3.3 QUELLO CHE LE CARTE NON DICONO SULLA TUTELA DEI PASSEGGERI

Relativamente alle informazioni e agli strumenti a disposizione dei passeggeri per la **tutela dei propri diritti** è emerso un quadro molto poco soddisfacente, di seguito riportato:



4. TUTELE E INDENNIZZI

4.1 LE TUTELE

Il settore del trasporto pubblico locale, con particolare riferimento all'ambito urbano, non gode purtroppo di un sistema organico, strutturato e uniforme di tutele a garanzia dell'applicazione 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. La normativa europea tutela i passeggeri che viaggiano nell'ambito dell'UE a bordo di treni, autobus, navi ed aerei, riconoscendo un insieme di diritti essenziali comuni ai quattro modi di trasporto collettivo. Tali diritti sono garantiti per ciascun modo di trasporto, anche se la misura della copertura e le norme specifiche sono diverse da un regolamento all'altro.

Quanto sancito da tali regolamenti però è applicabile solo parzialmente all'ambito del trasporto pubblico locale, ancor meno all'ambito strettamente urbano.

Più in particolare, i diritti dei passeggeri su gomma (autobus) sono sanciti dal Regolamento (UE) 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio europeo che si applica nella sua totalità ai passeggeri di servizi regolari che percorrono distanze pari o superiori ai 250 km.

Tale specifica rende inapplicabile quanto stabilito nel Regolamento al trasporto locale effettuato con autobus, se non solo per alcuni aspetti, di seguito specificati.

A tutti i passeggeri di autobus a prescindere dalla distanza di percorrenza, quindi anche nel caso di viaggi inferiori ai 250 km, occorre garantire i seguenti diritti:

- **non discriminazione** basata direttamente o indirettamente sulla cittadinanza, in termini di tariffe e condizioni contrattuali per i passeggeri;
- **trattamento non discriminatorio** nei confronti di **persone con disabilità e a mobilità ridotta** nonché risarcimento per perdita o danni subiti dalle attrezzature per la mobilità in caso di incidente;
- **informazioni** sul viaggio a tutti i passeggeri prima e durante il viaggio stesso, nonché informazioni generali sui loro diritti presso le stazioni oppure on-line; ove possibile, tali informazioni sono fornite in formati accessibili a richiesta, per favorire le persone a mobilità ridotta;
- **sistema di trattamento dei reclami** predisposto dai vettori e a disposizione di tutti i passeggeri. Entro un mese dalla ricezione del reclamo il vettore notifica al passeggero se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i tre mesi dal ricevimento del reclamo;
- **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.

Cosa può fare il passeggero in caso di disservizi?

Il passeggero può presentare **reclamo** al vettore entro 3 mesi dalla data prevista del viaggio. Entro 1 mese dal ricevimento del reclamo il gestore del servizio deve notificare al passeggero che il reclamo è accolto,

respinto o ancora in esame. Il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non deve però superare i 3 mesi.

Dalla nostra analisi, risulta che il tempo massimo di risposta ai reclami indicato dai gestori è pari o inferiore ai 30 giorni nel 90% delle carte esaminate.

Nel caso in cui siano decorsi 90 giorni dalla presentazione del reclamo senza aver ricevuto alcuna risposta, è possibile presentare reclamo all'**Autorità di Regolazione dei Trasporti**, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus (181/2011).

L'Autorità di Regolazione dei Trasporti è l'organismo responsabile dell'applicazione delle disposizioni del Regolamento UE 181/2011 in Italia, competente in caso di violazioni all'irrogazione delle sanzioni previste con D.lgs. 4 novembre del 2014 n.169.

Sul sito dell'ART sono visionabili le modalità e i termini per inoltrare il reclamo.

Ovviamente, se il reclamo afferisce ad un servizio di trasporto con percorrenza inferiore ai 250km, fattispecie in cui rientra il trasporto urbano, può essere oggetto di reclamo o segnalazione presso ART solo quanto previsto come applicabile dal Regolamento, come specificato nel modulo predisposto sul sito dell'Autorità.

Nel caso specifico del trasporto pubblico locale, si consiglia di prendere sempre visione di quanto previsto nella carta della mobilità/carta dei servizi del gestore che eroga il servizio in quanto, a livello locale, possono essere previsti diversi livelli di tutela dei diritti degli utenti del servizio.

Purtroppo, nella buona parte delle città, e per i più comuni dei disservizi subiti, non è previsto alcun tipo di rimborso o di indennizzo (per una disamina completa degli indennizzi previsti, si veda le tabelle disponibili nella sezione dei dati regionali).

Tuttavia, segnalare questi disservizi trasformando disagi e lamentele in reclami strutturati è molto importante in quanto rappresenta il primo passo per incidere verso il cambiamento.

Reclamare e partecipare alla definizione e valutazione della qualità dei servizi pubblici locali sono dei diritti, oltre che doveri civici!

In proposito, giova ricordare che dal 2007 esiste una norma (comma 461, art.2, L. 244/07) che prevede il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori e degli stessi cittadini nella determinazione e nel controllo degli standard di funzionamento dei servizi. **Sulla base di questo comma i cittadini possono incidere realmente per modificare la qualità dei servizi nel caso in cui questa risulti carente o non rispettosa dei requisiti indicati nelle carte dei servizi.**

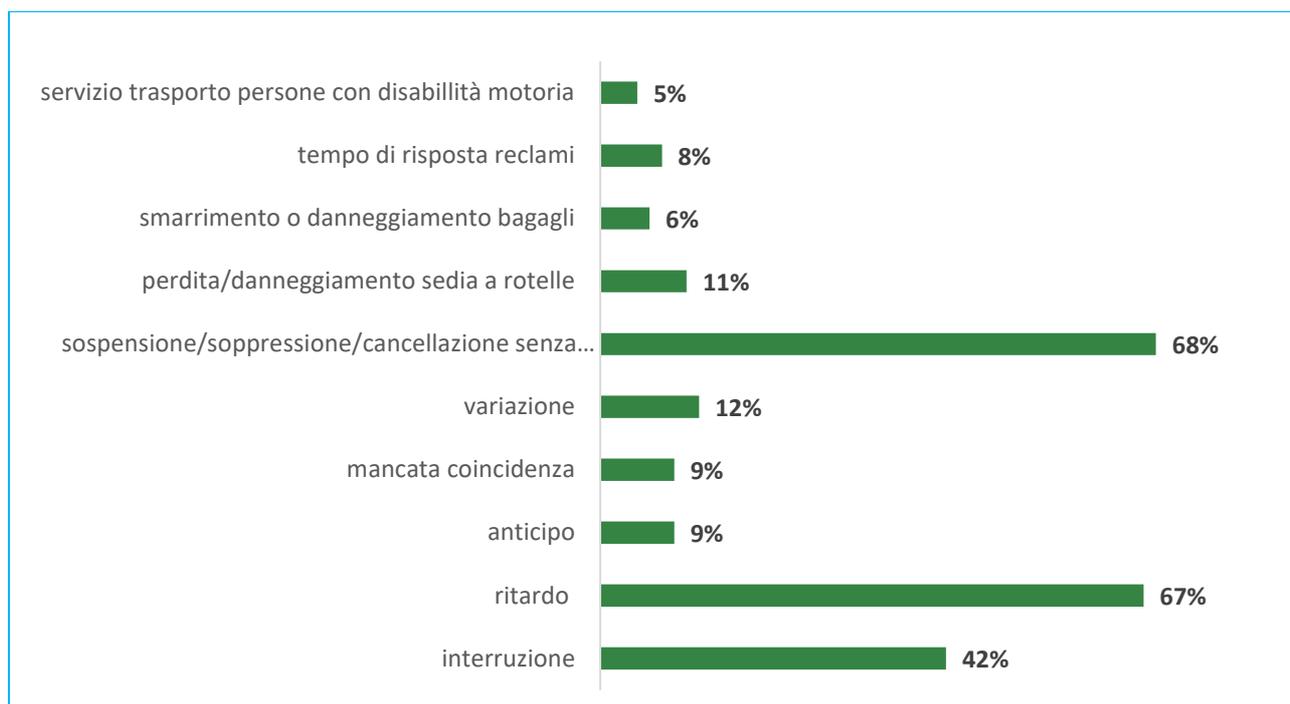
In diverse città italiane, **anche a seguito dell'attività di monitoraggio e controllo esercitata da parte dei cittadini e delle associazioni dei consumatori (come previsto dal comma 461)**, è stata possibile la definizione di alti standard di qualità del servizio e finanche forme di indennizzo o rimborso nei casi più frequenti di disservizio.

4.2 RIMBORSI E INDENNIZZI

Dall'analisi delle 102 carte disponibili sui siti dei gestori emerge che nel **36% non è presente alcun riferimento ad eventuali forme di rimborsi e/o indennizzi economici** in caso di disservizio.

Nel restante 64% (66 carte) le casistiche non sono sempre analoghe e descritte con la stessa attenzione. Di seguito la principale casistica rilevata.

Figura 6 - Principali disservizi per i quali è previsto un rimborso o indennizzo



Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

Preme focalizzare l'attenzione su alcune importanti casistiche che sono purtroppo contemplate in minima parte nelle carte analizzate.

Tempo di risposta ai reclami. La previsione di un indennizzo nel caso in cui non si rispetti lo standard indicato per la **risposta ai reclami** (standard presente nel 91% delle carte e corrispondente a 30 giorni nel 77% dei casi) è presente solo nell'**8%** dei casi. Quindi, sebbene lo standard sia definito praticamente da tutti i gestori del trasporto pubblico locale, solo l'**8%** di essi prevede il riconoscimento di un indennizzo di natura economica all'utente nel caso in cui venga disatteso.

Disservizi subiti dalle persone a mobilità ridotta. Altri dati su cui preme prestare attenzione riguardano gli indennizzi previsti per disservizi specifici subiti dalle persone a ridotta mobilità. Solo nel **5%** delle carte è previsto un indennizzo nel caso in cui non venga effettuata la corsa prenotata, e solo nell'**11%** è esplicitata la possibilità di avere un rimborso in caso di danneggiamento della sedia a rotelle. Questo dato assume un gran significato se letto insieme alla presenza di riferimenti al Regolamento 181/2011 all'interno delle carte (poco più della metà - 51%).

Le casistiche contemplate nella maggior parte dei casi riguarda disservizi quali la **sospensione, soppressione, cancellazione senza preavviso/servizio non effettuato** (68%) e il **ritardo** (67%). Si segnala che queste casistiche sono però descritte in maniera diversa, più o meno dettagliata nelle modalità in cui deve presentarsi il disservizio, lasciando quindi **ampia discrezionalità al gestore ai fini del riconoscimento dell'indennizzo** per l'utente.

Nel caso di **sospensioni/soppressione/cancellazione senza preavviso e servizio non effettuato** in più di **2 casi su 3** il disservizio viene indicato in forma generica (cancellazione senza preavviso, soppressione del servizio, ecc.) mentre nei restanti casi (il 31%) si forniscono indicazioni specifiche circa

l'arco di tempo (che varia dai 30 ai 60 minuti a seconda delle città) che deve trascorrere e in cui non vi siano altre corse sulla linea interessata o non intervenga un servizio sostitutivo, al fine di rendere l'indennizzo esigibile da parte dell'utente.

Per quanto riguarda la casistica relativa al **ritardo (67%)**, nel 27% il rimborso è riconosciuto solo nel caso in cui il ritardo abbia recato un "danno grave e documentabile" all'utente. Nel restante 73% invece è legato alla durata del ritardo, in base a tempistiche diverse a seconda delle città, come riporta il grafico seguente:

Figura 7 - Tempi di ritardo ai fini della previsione di rimborso/indennizzo



Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

Il disservizio preso in considerazione riguarda solo l'ambito urbano e, sebbene si tratti quindi di brevi e brevissime percorrenze, **solo in 2 delle carte esaminate è previsto un indennizzo per ritardi inferiori ai 30'** (si tratta di Torino, che contempla anche ritardi sopra i 15' e La Spezia, sopra i 20').

Nel caso dell'**interruzione del servizio** (terza casistica più frequente nelle carte - presente nel 42% di esse), in **meno della metà (43%)** è presente il riferimento alla durata dell'interruzione per rendere esigibile il rimborso. Lì dove presente corrisponde a **oltre 60'**.

In linea generale, che sia per ritardo, per interruzione, per soppressione, cancellazione o altro, **in tutti i casi di disservizio** nei quali è prevista una tempistica per l'esigibilità dell'indennizzo, tale **tempistica è sempre superiore ai 30'** (tranne che per i 2 casi sopra segnalati), **e arriva fino a 60' in 1 caso su 5.**

APPENDICE

DATI REGIONALI



REGIONE ABRUZZO

CAPOLUOGHI	Bit 2020			Bit 2005		
	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Costo Orario	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Tariffa applicata
Chieti	1,20 €	90	0,80 €	0,90 €	90	0,60 €
L'AQUILA	1,20 €	120	0,60 €	1,05 €	90	0,70 €
Pescara	1,20 €	90	0,80 €	0,90 €	90	0,60 €
Teramo	1,20 €	90	0,80 €	0,85 €	90	0,57 €
MEDIA	1,20 €	98	0,75 €	0,93 €	90	0,62 €

Tariffa applicata Var %
+33,3%
+14,3%
+33,3%
+41,2%
+29%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

CAPOLUOGHI	Abbonamento mensile ordinario			Abbonamento annuale ordinario		
	2020	2005	Var.%	2020	2005	Var.%
Chieti	34,00 €	30,00 €	+13,3%	410,00 €	285,00 €	+43,9%
L'aquila	32,00 €	21,10 €	+51,7%	327,00 €	-	-
Pescara	23,00 €	23,00 €	+0,0%	327,00 €	285,00 €	+14,7%
Teramo	32,20 €	21,10 €	+52,6%	327,00 €	-	-
MEDIA	30,30 €	23,80 €	+27,3%	348,00 €	285,00 €	+22,1%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

REGIONE ABRUZZO ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (URBANO)				
INFORMAZIONI RILEVATE	CHIETI	L'AQUILA	PESCARA	TERAMO
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	Si	Si	No ¹	Si
Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2019	No		2014
Fattori di qualità del servizio				
Sicurezza del viaggio	Si	Parziale ²		Parziale ²
Affidabilità del servizio	Si	No		No
Pulizia dei mezzi	Si	No		Si
Confortevolezza del viaggio	Parziale ³	No		No
Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	Si	No		No
Attenzione all'ambiente	Si	Generica ⁴		Si
Tutela				
Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	Si	Si		Si
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	Si	Si		No
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	Si	Si		Si

Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	No	No		No
Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio	No	No		No
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	No	No		No
Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	No	No		No
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs. 169/2014	No	No		No
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	Si	Si		No ⁵
Indicazione della possibilità di presentare reclamo da parte dei cittadini all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus	No	No		No

NOTE

¹l'unica carta presente sul sito del gestore riguarda il trasporto ferroviario regionale

²non sono presenti informazioni riguardo l'incidentalità

³non sono presenti informazioni sull'affollamento

⁴non sono presenti informazioni specifiche sul numero dei mezzi a basso impatto

⁵sono previste solo per le lunghe percorrenze e non per l'urbano



REGIONE ABRUZZO		
CITTA'	CASISTICA	TIPOLOGIA DI INDENNIZZO/RIMBORSO
Chieti		
	Modifica o soppressione del servizio senza comunicazione preventiva	Il rimborso consiste nell'importo pari al prezzo della singola corsa. Nel caso in cui, a seguito di uno degli eventi sopraindicati, l'utente sia costretto, per ragioni di comprovata urgenza/ gravità, a effettuare il viaggio con mezzi di trasporto individuali, La Panoramica riconosce un corrispettivo pari al doppio della corsa non utilizzata.
	Mancata effettuazione del viaggio per indisponibilità del mezzo o del personale, nel caso in cui non ne sia garantito l'inizio entro 30 minuti dall'orario di partenza previsto	Il rimborso consiste nell'importo pari al prezzo della singola corsa. Nel caso in cui, a seguito di uno degli eventi sopraindicati, l'utente sia costretto, per ragioni di comprovata urgenza/ gravità, a effettuare il viaggio con mezzi di trasporto individuali, La Panoramica riconosce un corrispettivo pari al doppio della corsa non utilizzata.
	Interruzione del viaggio per rottura o guasto al mezzo o per indisponibilità del personale, nel caso in cui nonne sia garantito il proseguimento entro 60 minuti dall'interruzione	Il rimborso consiste nell'importo pari al prezzo della singola corsa. Nel caso in cui, a seguito di uno degli eventi sopraindicati, l'utente sia costretto, per ragioni di comprovata urgenza/ gravità, a effettuare il viaggio con mezzi di trasporto individuali, La Panoramica riconosce un corrispettivo pari al doppio della corsa non utilizzata.
	Ritardo della corsa maggiore di 45 minuti effettivamente imputabile ad inefficienze aziendali	Il rimborso consiste nell'importo pari al prezzo della singola corsa. Nel caso in cui, a seguito di uno degli eventi sopraindicati, l'utente sia costretto, per ragioni di comprovata urgenza/ gravità, a effettuare il viaggio con mezzi di trasporto individuali, La Panoramica riconosce un corrispettivo pari al doppio della corsa non utilizzata.
L'Aquila		



	Soppressione senza preavviso	Valore del documento di viaggio pagato con riferimento alla quota di servizio non effettuato
	Ritardo maggiore di 30 minuti	Valore del documento di viaggio pagato con riferimento alla quota di servizio non effettuato
	Interruzione del viaggio a causa di guasto del mezzo.	Valore del documento di viaggio pagato con riferimento alla quota di servizio non effettuato

REGIONE BASILICATA

CAPOLUOGHI	Bit 2020			Bit 2005		
	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Costo Orario	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Tariffa applicata
Matera	1,00 €	180	0,33 €	0,80 €	90	0,53 €
POTENZA	1,00 €	90	0,67 €	0,80 €	80	0,60 €
MEDIA	1,00 €	135	0,50 €	0,80 €	85	0,57 €

Tariffa applicata Var %
+25%
+25%
+25%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

CAPOLUOGHI	Abbonamento mensile ordinario			Abbonamento annuale ordinario		
	2020	2005	Var.%	2020	2005	Var.%
Matera	33,00 €	30,00 €	+10,0%	-	-	-
POTENZA	25,00 €	22,00 €	+13,6%	-	220,00 €	-
MEDIA	29,00 €	26,00 €	+11,5%	-	-	-

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

REGIONE BASILICATA ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (URBANO)		
INFORMAZIONI RILEVATE	MATERA	POTENZA
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	Si	No
Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2019	
Fattori di qualità del servizio		
Sicurezza del viaggio	Parziale ¹	
Affidabilità del servizio	Si	
Pulizia dei mezzi	Si	
Confortevolezza del viaggio	Parziale ²	
Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	Si	
Attenzione all'ambiente	Si	
Tutela		
Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	Si	
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	Si	
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	Si	
Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	No	
Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio	No	
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	No	

Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	No	
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs. 169/2014	181/2011	
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	No	
Indicazione della possibilità di presentare reclamo da parte dei cittadini all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus	No	

NOTE

¹non sono presenti informazioni riguardo l'incidentalità

²non sono presenti informazioni riguardo l'affollamento

REGIONE CALABRIA

CAPOLUOGHI	Bit 2020			Bit 2005		
	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Costo Orario	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Tariffa applicata
CATANZARO	1,50 €	75	1,20 €	0,80 €	90	0,53 €
Cosenza	1,50 €	75	1,20 €	0,77 €	60	0,77 €
Crotone	1,50 €	90	1,00 €	-	-	-
Reggio C.	1,50 €	75	1,20 €	0,80 €	90	0,53 €
Vibo V.	1,50 €	75	1,20 €	-	-	-
MEDIA	1,50 €	78	1,16 €	0,79 €	80	0,61 €

Tariffa applicata Var %
+87,5%
+94,8%
-
+87,5%
-
+89,9%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

CAPOLUOGHI	Abbonamento mensile ordinario			Abbonamento annuale ordinario		
	2020	2005	Var.%	2020	2005	Var.%
CATANZARO	41,00 €	31,00 €	+32,3%	-	-	-
Cosenza	41,00 €	24,79 €	+65,4%	-	-	-
Crotone	41,00 €	18,08 €	+127%	-	-	-
Reggio C.	41,00 €	23,20 €	+76,7%	410,00 €	206,00 €	+99%
Vibo V.	41,00 €	15,49 €	+165%	-	-	-
MEDIA	41,00 €	22,50 €	+82,2%	-	-	-

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

REGIONE CALABRIA ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (URBANO)					
INFORMAZIONI RILEVATE	CATANZARO	COSENZA	CROTONE	REGGIO CALABRIA	VIBO VALENTIA
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2016	No	2019	2018	2020
Fattori di qualità del servizio					
Sicurezza del viaggio	Parziale ¹	No	No	Si	Si
Affidabilità del servizio	No	No	No	Si	Si
Pulizia dei mezzi	Si	No	Si	Si	Si
Confortevolezza del viaggio	Parziale ²	No	No	Parziale ²	Parziale ³

Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	Si	No	No	Si	No
Attenzione all'ambiente	Si	Generica ⁴	No	Si	Si
Tutela					
Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	No	Si	No	Si	Si
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	No	Si	Si	Si	Si
Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	No	No	No	No	No
Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio	Si	No	No	No	No
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	No	No	No	No	No
Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	No	No	No	No	No
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs. 169/2014	No	No	181/2011	181/2011	No
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	No	Si	No	No	No
Indicazione della possibilità di presentare reclamo da parte dei cittadini all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus	No	No	No	No	No
NOTE					
¹ non sono presenti informazioni riguardo l'incidentalità					
² non sono presenti informazioni sull'affollamento					
³ non sono presenti informazioni sulla climatizzazione					
⁴ non sono presenti informazioni specifiche sul numero dei mezzi a basso impatto					

REGIONE CALABRIA		
CITTA'	CASISTICA	TIPOLOGIA DI INDENNIZZO/RIMBORSO
Cosenza		
	Soppressione senza preavviso	Valore del biglietto con validità 1 ora
	Ritardi imputabili all'Azienda, per servizio non effettuato o interrotto in un arco di tempo in cui non vi siano altre corse sulla linea interessata o non intervenga un servizio sostitutivo entro 30 minuti.	Valore del biglietto con validità 1 ora

REGIONE CAMPANIA

CAPOLUOGHI	Bit 2020			Bit 2005		
	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Costo Orario	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Tariffa applicata
Avellino	1,30 €	90	0,87 €	0,80 €	90	0,53 €
Benevento	1,30 €	90	0,87 €	0,65 €	90	0,43 €
Caserta	1,30 €	90	0,87 €	0,70 €	90	0,47 €
NAPOLI	1,60 €	90	1,07 €	1,00 €	90	0,67 €
Salerno	1,40 €	90	0,93 €	0,80 €	90	0,53 €
MEDIA	1,38 €	90	0,92 €	0,79 €	90	0,53 €

Tariffa applicata Var %
+62,5%
+100%
+85,7%
+60%
+75%
+50%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

CAPOLUOGHI	Abbonamento mensile ordinario			Abbonamento annuale ordinario		
	2020	2005	Var.%	2020	2005	Var.%
Avellino	25,00 €	21,00 €	+19%	187,50 €	210,00 €	-10,7%
Benevento	25,00 €	17,00 €	+47%	187,50 €	170,00 €	+10,3%
Caserta	25,00 €	21,00 €	+19%	187,50 €	210,00 €	-10,7%
NAPOLI	35,00 €	35,00 €	+0%	235,20 €	240,00 €	-2%
Salerno	27,50 €	21,00 €	+31%	206,30 €	210,00 €	-1,8%
MEDIA	27,50 €	23,00 €	+19,6%	201,00 €	208,00 €	-3,4%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

REGIONE CAMPANIA ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (URBANO)					
INFORMAZIONI RILEVATE	AVELLINO	BENEVENTO	CASERTA	NAPOLI	SALERNO
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2017	No	2019	2019	2020
Fattori di qualità del servizio					
Sicurezza del viaggio	Parziale ¹	No	Si	Si	Si
Affidabilità del servizio	Parziale ²	No	Si	Si	Parziale ²
Pulizia dei mezzi	Si	No	Si	Si	Si
Confortevolezza del viaggio	Parziale ³	No	Si	Si	Parziale ³
Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	Si	No	Si	Si	Si
Attenzione all'ambiente	Si	Generica ⁴	Generica ⁴	Si	Si
Tutela					

Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	Si	Si	Si	Si	Si
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	No	No	Si	No	No
Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio	No	Si	Si	Si	No
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	No	No	No	No	No
Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	No	No	No	Si	Si
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs. 169/2014	No	No	No	No	Entrambi
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	No	No	Si	No	No
Indicazione della possibilità di presentare reclamo da parte dei cittadini all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus	No	No	No	Si	No

NOTE

¹non sono presenti informazioni riguardo l'incidentalità

²non sono presenti indicazioni riguardo la puntualità

³non sono presenti informazioni riguardo l'affollamento

⁴non sono presenti informazioni specifiche sul numero dei mezzi a basso impatto

REGIONE CAMPANIA		
CITTA'	CASISTICA	TIPOLOGIA DI INDENNIZZO/RIMBORSO
Caserta		
	Mancata esecuzione del viaggio fino alla destinazione pagata, entro un tempo pari al doppio del tempo di percorrenza previsto della linea, a causa di guasti al mezzo derivanti dalla inefficace manutenzione eseguita dalla azienda	Valore del titolo di viaggio pagato
	Grave e palese danno all'Utente per ritardo imputabile ad inefficienze aziendali	Valore del titolo di viaggio pagato

REGIONE EMILIA ROMAGNA

CAPOLUOGHI	Bit 2020			Bit 2005		
	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Costo Orario	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Tariffa applicata
BOLOGNA	1,50 €	75	1,20 €	1,00 €	60	1,00 €
Cesena	1,30 €	60	1,30 €	0,80 €	80	0,60 €
Ferrara	1,30 €	75	1,04 €	0,83 €	60	0,83 €
Forlì	1,30 €	60	1,30 €	0,80 €	80	0,60 €
Modena	1,50 €	75	1,20 €	0,94 €	60	0,94 €
Parma	1,50 €	80	1,13 €	0,90 €	60	0,90 €
Piacenza	1,50 €	75	1,20 €	0,85 €	60	0,85 €
Ravenna	1,30 €	60	1,30 €	0,75 €	60	0,75 €
Reggio Emilia	1,50 €	75	1,20 €	1,00 €	60	1,00 €
Rimini	1,30 €	60	1,30 €	1,00 €	90	0,67 €
MEDIA	1,40 €	70	1,22 €	0,89 €	67	0,81 €

Tariffa applicata Var %
+50%
+30%
+56,6%
+30%
+59,6%
+66,7%
+76,5%
+73,3%
+50%
+30%
+57,3%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

CAPOLUOGHI	Abbonamento mensile ordinario			Abbonamento annuale ordinario		
	2020	2005	Var. %	2020	2005	Var. %
BOLOGNA	36,00 €	30,00 €	+20,0%	300,00 €	270,00 €	+11,1%
Cesena	28,00 €	19,00 €	+47,4%	256,00 €	196,00 €	+30,6%
Ferrara	28,00 €	22,72 €	+23,2%	256,00 €	196,00 €	+30,6%
Forlì	28,00 €	19,00 €	+47,4%	256,00 €	196,00 €	+30,6%
Modena	32,00 €	-	-	260,00 €	-	-
Parma	32,00 €	-	-	250,00 €	230,00 €	+8,7%
Piacenza	32,00 €	24,50 €	+30,6%	260,00 €	222,00 €	+17,1%
Ravenna	28,00 €	22,20 €	+26,1%	256,00 €	199,80 €	+28,1%
Reggio Emilia	32,00 €	25,00 €	+28,0%	260,00 €	-	-
Rimini	28,00 €	22,00 €	+27,3%	256,00 €	195,00 €	+31,3%
MEDIA	30,40 €	23,10 €	+31,6%	261,00 €	213,00 €	+22,5%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

REGIONE EMILIA-ROMAGNA										
ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (URBANO)										
INFORMAZIONI RILEVATE	BOLOGNA	CESENA	FERRARA	FORLÌ	MODENA	PARMA	PIACENZA	RAVENNA	REGGIO E.	RIMINI
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2020	2012	2018	2012	2019	2018	2019	2020	2019	2020
Fattori di qualità del servizio										
Sicurezza del viaggio	Parziale ¹	Si	Parziale ¹	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Affidabilità del servizio	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Parziale ²	Si	Parziale ²
Pulizia dei mezzi	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Confortevolezza del viaggio	Parziale ³	Si	Parziale ³	Parziale ³	Parziale ³	Parziale ³				
Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Attenzione all'ambiente	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Tutela										
Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	No	Si	No	Si	No	No	No	No	No	No
Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio	No	Si	No	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	No
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs 169/2014	169/2016	No	No	No	Entrambi	Si	Entrambi	Entrambi	Entrambi	Entrambi
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazione della possibilità di presentare reclamo da parte dei cittadini all'Autorità di Regolazione dei	Si	No	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus										
<p>NOTE</p> <p>¹non sono presenti informazioni riguardo l'incidentalità</p> <p>²non sono presenti indicazioni riguardo la puntualità</p> <p>³non sono presenti informazioni riguardo l'affollamento</p>										

REGIONE EMILIA ROMAGNA		
CITTA'	CASISTICA	TIPOLOGIA DI INDENNIZZO/RIMBORSO
Bologna		
	Corsa non effettuata (Totale o parziale non effettuazione della corsa oppure servizio interrotto durante il viaggio, con ripresa della corsa dopo oltre 30' dall'evento) in caso di ultima corsa del servizio urbano e suburbano nella fascia dalle 22.00 alle 4.30	10 volte il valore della corsa in denaro o in titoli di viaggio a scelta dell'utente
	Tempo di risposta ai reclami superiore ai 30 giorni	5 biglietti di corsa semplice
Ferrara		
	Variatione permanente del servizio tale da non rendere più utilizzabile l'abbonamento o soppressione della linea per cui è stato acquistato l'abbonamento	Valore della quota rimanente di abbonamento non utilizzata
	Corsa non effettuata o non pervenuta a destinazione	Tre volte il prezzo della corsa
	Ritardo superiore a 30' su linea urbana per responsabilità imputabile all'azienda	Tre volte il prezzo della corsa
Cesena		
	Viaggio sia impedito o interrotto per cause dipendenti da START ROMAGNA	Rimborso di un biglietto ordinario di importo pari al percorso che doveva essere effettuato, secondo la tariffazione in vigore al momento. Qualora il viaggiatore, per ragioni di comprovata urgenza e gravità, sia costretto ad effettuare il viaggio con altri mezzi di trasporto (taxi o treno), START ROMAGNA rimborsa il costo sostenuto, anche nel caso in cui il titolo di viaggio sia stato in parte utilizzato
Forlì		
	Viaggio sia impedito o interrotto per cause dipendenti da START ROMAGNA	Rimborso di un biglietto ordinario di importo pari al percorso che doveva essere effettuato, secondo la tariffazione in vigore al momento. Qualora il viaggiatore, per ragioni di comprovata urgenza e gravità, sia costretto ad effettuare il viaggio con altri mezzi di trasporto (taxi o treno), START ROMAGNA rimborsa il costo sostenuto, anche nel caso in cui il titolo di viaggio sia stato in parte utilizzato
Ravenna		

	Impedimento/interruzione del viaggio per cause imputabili a start	Biglietto ordinario
	Danneggiamento/smarrimento carrozzine	Risarcimento pari al costo della sostituzione o della riparazione
Rimini		
	Impedimento/interruzione del viaggio per cause imputabili a start	Biglietto ordinario
	Danneggiamento/smarrimento carrozzine	Risarcimento pari al costo della sostituzione o della riparazione
Parma		
	Mancata effettuazione di una corsa secondo i percorsi e gli orari in vigore sempre che la variazione non sia stata preventivamente comunicata	Rimborso dell'importo del titolo di viaggio fino ad un massimo comprendente le spese sostenute per effettuare il viaggio con mezzi diversi, purché documentate
	Servizio non correttamente effettuato o interrotto in un arco di tempo in cui non vi siano altre corse sulla linea interessata o non intervenga servizio alternativo entro 30 minuti	Rimborso dell'importo del titolo di viaggio fino ad un massimo comprendente le spese sostenute per effettuare il viaggio con mezzi diversi, purché documentate
Piacenza		
	Cancellazione corsa o ritardo alla partenza dalla fermata superiore a 30 minuti, se non sono intervenuti servizi sostitutivi o altre corse in transito sulla linea interessata nel lasso di tempo considerato.	Rimborso in denaro, tramite bonifico bancario, pari al costo completo del biglietto (regolarmente convalidato), al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento: rimborso pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento (regolarmente convalidato) oppure, in alternativa Rilascio di un voucher valido per l'acquisto c/o biglietteria aziendale di titoli di viaggio spendibili su tutti i servizi SETA, a scelta tra biglietti di corsa semplice, multicorse, abbonamenti, fino a un massimo di € 8,00
	Servizio trasporto persone con disabilità motoria: non effettuazione corsa prenotata	Rimborso in denaro, tramite bonifico bancario, pari al costo completo del biglietto (regolarmente convalidato), al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento: rimborso pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento (regolarmente convalidato) oppure, in alternativa Rilascio di un voucher valido per l'acquisto c/o biglietteria aziendale di titoli di viaggio spendibili su tutti i servizi SETA, a scelta tra biglietti di corsa semplice, multicorse, abbonamenti, fino a un massimo di € 8,00
	Mancata risposta o ritardo risposta superiore a 30 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo da parte di SETA	Rilascio di un voucher valido per l'acquisto c/o biglietteria aziendale di titoli di viaggio spendibili su tutti i servizi SETA, a scelta tra biglietti di corsa semplice, multicorse, abbonamenti, fino a un massimo di € 10,00
Reggio Emilia		
	Cancellazione corsa o ritardo alla partenza dalla fermata superiore a 30 minuti, se non sono intervenuti servizi sostitutivi o altre corse in	Rimborso in denaro, tramite bonifico bancario, pari al costo completo del biglietto (regolarmente convalidato), al prezzo a cui è stato acquistato. Per i

	transito sulla linea interessata nel lasso di tempo considerato.	titolari di abbonamento: rimborso pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento (regolarmente convalidato) oppure, in alternativa Rilascio di un voucher valido per l'acquisto c/o biglietteria aziendale di titoli di viaggio spendibili su tutti i servizi SETA, a scelta tra biglietti di corsa semplice, multicorse, abbonamenti, fino a un massimo di € 8,00
	Servizio trasporto persone con disabilità motoria: non effettuazione corsa prenotata	Rimborso in denaro, tramite bonifico bancario, pari al costo completo del biglietto (regolarmente convalidato), al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento: rimborso pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento (regolarmente convalidato) oppure, in alternativa Rilascio di un voucher valido per l'acquisto c/o biglietteria aziendale di titoli di viaggio spendibili su tutti i servizi SETA, a scelta tra biglietti di corsa semplice, multicorse, abbonamenti, fino a un massimo di € 8,00
	Mancata risposta o ritardo risposta superiore a 30 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo da parte di SETA	Rilascio di un voucher valido per l'acquisto c/o biglietteria aziendale di titoli di viaggio spendibili su tutti i servizi SETA, a scelta tra biglietti di corsa semplice, multicorse, abbonamenti, fino a un massimo di € 10,00
Modena		
	Cancellazione corsa o ritardo alla partenza dalla fermata superiore a 30 minuti, se non sono intervenuti servizi sostitutivi o altre corse in transito sulla linea interessata nel lasso di tempo considerato.	Rimborso in denaro, tramite bonifico bancario, pari al costo completo del biglietto (regolarmente convalidato), al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento: rimborso pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento (regolarmente convalidato) oppure, in alternativa Rilascio di un voucher valido per l'acquisto c/o biglietteria aziendale di titoli di viaggio spendibili su tutti i servizi SETA, a scelta tra biglietti di corsa semplice, multicorse, abbonamenti, fino a un massimo di € 8,00
	Servizio trasporto persone con disabilità motoria: non effettuazione corsa prenotata	Rimborso in denaro, tramite bonifico bancario, pari al costo completo del biglietto (regolarmente convalidato), al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento: rimborso pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento (regolarmente convalidato) oppure, in alternativa Rilascio di un voucher valido per l'acquisto c/o biglietteria aziendale di titoli di viaggio spendibili su tutti i servizi SETA, a scelta tra biglietti di corsa semplice, multicorse, abbonamenti, fino a un massimo di € 8,00
	Mancata risposta o ritardo risposta superiore a 30 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo da parte di SETA	Rilascio di un voucher valido per l'acquisto c/o biglietteria aziendale di titoli di viaggio spendibili su tutti i servizi SETA, a scelta tra biglietti di corsa semplice, multicorse, abbonamenti, fino a un massimo di € 10,00

REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA

CAPOLUOGHI	Bit 2020			Bit 2005			Tariffa applicata Var %
	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Costo Orario	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Tariffa applicata	
Gorizia	1,35 €	60	1,35 €	0,87 €	60	0,87 €	+55,2%
Pordenone	1,35 €	60	1,35 €	0,87 €	60	0,87 €	+55,2%
TRIESTE	1,35 €	60	1,35 €	0,90 €	60	0,90 €	+50%
Udine	1,35 €	60	1,35 €	0,87 €	60	0,87 €	+55,2%
MEDIA	1,35 €	60	1,35 €	0,88 €	60	0,88 €	+53,4%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

CAPOLUOGHI	Abbonamento mensile ordinario			Abbonamento annuale ordinario		
	2020	2005	Var.%	2020	2005	Var.%
Gorizia	28,75 €	24,40 €	+17,8%	287,50 €	234,00 €	+23%
Pordenone	28,75 €	23,40 €	+22,9%	287,50 €	234,00 €	+23%
TRIESTE	28,50 €	23,35 €	+22,1%	285,00 €	234,00 €	+22%
Udine	28,75 €	23,40 €	+22,9%	287,50 €	234,00 €	+23%
MEDIA	28,70 €	23,60 €	+21,6%	287,00 €	234,00 €	+22,6%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (URBANO)				
INFORMAZIONI RILEVATE	GORIZIA	PORDENONE	TRIESTE	UDINE
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	Si	Si	Si	Si
Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2020	2020	2020	2020
Fattori di qualità del servizio				
Sicurezza del viaggio	No*	No*	No*	No*
Affidabilità del servizio	No*	No*	No*	No*
Pulizia dei mezzi	Si	Si	Si	Si
Confortevolezza del viaggio	No*	No*	No*	No*
Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	Generica ¹	Generica ¹	Generica ¹	Generica ¹
Attenzione all'ambiente	Si	Si	Si	Si
Tutela				
Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	Si	Si	Si	Si
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	Si	Si	Si	Si
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	Si	Si	Si	Si

Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	No	No	No	No
Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio	Si	Si	Si	Si
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	No	No	No	No
Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	No	No	No	No
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs. 169/2014	181/2011	181/2011	181/2011	181/2011
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	Si	Si	Si	Si
Indicazione della possibilità di presentare reclamo da parte dei cittadini all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus	No	No	No	No

NOTE

*La carta è alla prima edizione e riguarda servizi non prima erogati, ovvero erogati in modalità diverse, non si dispone dei dati storici di riferimento utili per definire i valori obiettivo. Sono state quindi esplicitate solo le metodologie e le formule di calcolo mentre i livelli obiettivo andranno condivisi con la Regione Friuli Venezia Giulia anche alla luce dei valori di test.

¹Non sono presenti informazioni specifiche sul numero dei mezzi accessibili all'utenza a ridotta mobilità

REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA		
CITTA'	CASISTICA	TIPOLOGIA DI INDENNIZZO/RIMBORSO
Gorizia	Cancellazione del servizio	Se non disponibili mezzi alternativi, rimborso del titolo di viaggio con una maggiorazione del 50%
	Partenza dal capolinea con un ritardo superiore a 30 minuti	Se non disponibili mezzi alternativi, rimborso del titolo di viaggio con una maggiorazione del 50%
	Partenza dal capolinea in anticipo	Se non disponibili mezzi alternativi, rimborso del titolo di viaggio con una maggiorazione del 50%
	Mancata coincidenza alle fermate, laddove prevista, a causa di partenze anticipate o di arrivi in ritardo per cause imputabili a Tpl Fvg	Rimborso costituito da tre biglietti per la tratta oggetto del disservizio e assistenza per la prosecuzione del viaggio
	Perdita o danneggiamento della carrozzina o di altre attrezzature o dispositivi in uso a persone con disabilità o mobilità ridotta	Immediata messa a disposizione di una carrozzina per consentire la prosecuzione del viaggio presso uno dei centri di interscambio modale regionali (cimr)
	Tutti i disservizi qui elencati	Omaggio di un titolo di viaggio utilizzabile sulla tratta oggetto del disservizio
	Pordenone	Cancellazione del servizio
Partenza dal capolinea con un ritardo superiore a 30 minuti		Se non disponibili mezzi alternativi, rimborso del titolo di viaggio con una maggiorazione del 50%
Partenza dal capolinea in anticipo		Se non disponibili mezzi alternativi, rimborso del titolo di viaggio con una maggiorazione del 50%
Mancata coincidenza alle fermate, laddove prevista, a causa di partenze anticipate o di arrivi in ritardo per cause imputabili a Tpl Fvg		Rimborso costituito da tre biglietti per la tratta oggetto del disservizio e assistenza per la prosecuzione del viaggio

	Perdita o danneggiamento della carrozzina o di altre attrezzature o dispositivi in uso a persone con disabilità o mobilità ridotta	Immediata messa a disposizione di una carrozzina per consentire la prosecuzione del viaggio presso uno dei centri di interscambio modale regionali (cimr)
	Tutti i disservizi qui elencati	Omaggio di un titolo di viaggio utilizzabile sulla tratta oggetto del disservizio
Trieste		
	Cancellazione del servizio	Se non disponibili mezzi alternativi, rimborso del titolo di viaggio con una maggiorazione del 50%
	Partenza dal capolinea con un ritardo superiore a 30 minuti	Se non disponibili mezzi alternativi, rimborso del titolo di viaggio con una maggiorazione del 50%
	Partenza dal capolinea in anticipo	Se non disponibili mezzi alternativi, rimborso del titolo di viaggio con una maggiorazione del 50%
	Mancata coincidenza alle fermate, laddove prevista, a causa di partenze anticipate o di arrivi in ritardo per cause imputabili a Tpl Fvg	Rimborso costituito da tre biglietti per la tratta oggetto del disservizio e assistenza per la prosecuzione del viaggio
	Perdita o danneggiamento della carrozzina o di altre attrezzature o dispositivi in uso a persone con disabilità o mobilità ridotta	Immediata messa a disposizione di una carrozzina per consentire la prosecuzione del viaggio presso uno dei centri di interscambio modale regionali (cimr)
	Tutti i disservizi qui elencati	Omaggio di un titolo di viaggio utilizzabile sulla tratta oggetto del disservizio
Udine		
	Cancellazione del servizio	Se non disponibili mezzi alternativi, rimborso del titolo di viaggio con una maggiorazione del 50%
	Partenza dal capolinea con un ritardo superiore a 30 minuti	Se non disponibili mezzi alternativi, rimborso del titolo di viaggio con una maggiorazione del 50%
	Partenza dal capolinea in anticipo	Se non disponibili mezzi alternativi, rimborso del titolo di viaggio con una maggiorazione del 50%
	Mancata coincidenza alle fermate, laddove prevista, a causa di partenze anticipate o di arrivi in ritardo per cause imputabili a Tpl Fvg	Rimborso costituito da tre biglietti per la tratta oggetto del disservizio e assistenza per la prosecuzione del viaggio
	Perdita o danneggiamento della carrozzina o di altre attrezzature o dispositivi in uso a persone con disabilità o mobilità ridotta	Immediata messa a disposizione di una carrozzina per consentire la prosecuzione del viaggio presso uno dei centri di interscambio modale regionali (cimr)
	Tutti i disservizi qui elencati	Omaggio di un titolo di viaggio utilizzabile sulla tratta oggetto del disservizio

REGIONE LAZIO

CAPOLUOGHI	Bit 2020			Bit 2005			Tariffa applicata Var %
	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Costo Orario	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Tariffa applicata	
Frosinone	1,00 €	90	0,67 €	1,03 €	75	0,82 €	-2,9%
Latina	1,40 €	100	0,84 €	1,20 €	100	0,72 €	+16,7%
Rieti	1,00 €	90	0,67 €	1,00 €	90	0,67 €	+0%
ROMA	1,50 €	100	0,90 €	1,00 €	75	0,80 €	+50%
Viterbo	1,00 €	90	0,67 €	0,65 €	90	0,43 €	+53,8%
MEDIA	1,18 €	94	0,75 €	0,98 €	86	0,69 €	+20,4%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

CAPOLUOGHI	Abbonamento mensile ordinario			Abbonamento annuale ordinario		
	2020	2005	Var. %	2020	2005	Var. %
Frosinone	25,00 €	23,24 €	+7,6%	240,00 €	-	-
Latina	34,00 €	34,00 €	+0,0%	286,70 €	-	-
Rieti	21,00 €	21,00 €	+0,0%	186,00 €	186,00 €	0,0%
ROMA	35,00 €	30,00 €	+16,7%	250,00 €	230,00 €	8,7%
Viterbo	25,00 €	18,00 €	+38,9%	250,00 €	-	-
MEDIA	28,00 €	25,30 €	+10,7%	243,00 €	208,00 €	16,8%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

REGIONE LAZIO					
ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (URBANO)					
INFORMAZIONI RILEVATE	FROSINONE	LATINA	RIETI	ROMA	VITERBO
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	No	Si	Si	Si	Si
Indicazione dell'ultimo aggiornamento		No	2014	2019	2020
Fattori di qualità del servizio					
Sicurezza del viaggio		No	Si	No	Parziale ¹
Affidabilità del servizio		No	Si	Parziale ²	No
Pulizia dei mezzi		No	Si	Si	No
Confortevolezza del viaggio		No	Parziale ³	No	No
Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta		Generica ⁴	Si	Si	No

Attenzione all'ambiente		Generica ⁵	Si	No	No
Tutela					
Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza		Si	Si	Si	No
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami		Si	No	Si	Si
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami		Si	Si	Si	Si
Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione		No	No	Si	No
Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio		No	No	Si	No
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio		No	No	No	No
Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007		No	No	Si	Si
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs 169/2014		No	No	No	No
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi		No	Si	No	No
Indicazione della possibilità di presentare reclamo da parte dei cittadini all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus		No	No	No	No
NOTE					
¹ non sono presenti informazioni riguardo l'incidentalità					
² non sono presenti informazioni sulla puntualità					
³ non sono presenti informazioni sull'affollamento					
⁴ non sono presenti informazioni specifiche sul numero dei mezzi accessibili alle persone a mobilità ridotta					
⁵ non sono presenti informazioni specifiche sul numero dei mezzi a basso impatto					

REGIONE LAZIO		
CITTA'	CASISTICA	TIPOLOGIA DI INDENNIZZO/RIMBORSO
Rieti	Servizio soppresso senza preventiva informazione in assenza di altre corse sulla linea interessata o intervenga un servizio sostitutivo entro 30 minuti dal verificarsi dell'evento	Rimborso di un importo pari al prezzo del biglietto di corsa semplice secondo la tariffazione in vigore al momento

REGIONE LIGURIA

CAPOLUOGHI	Bit 2020			Bit 2005			Tariffa applicata Var %
	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Costo Orario	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Tariffa applicata	
GENOVA	1,50 €	100	0,90 €	1,00 €	90	0,67 €	+50%
Imperia	1,50 €	100	0,90 €	0,90 €	60	0,90 €	+66,7%
La Spezia	1,50 €	60	1,50 €	0,90 €	60	0,90 €	+66,7%
Savona	1,50 €	90	1,00 €	0,90 €	60	0,90 €	+66,7%
MEDIA	1,50 €	88	1,02 €	0,93 €	68	0,82€	+61,3%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

CAPOLUOGHI	Abbonamento mensile ordinario			Abbonamento annuale ordinario		
	2020	2005	Var. %	2020	2005	Var. %
GENOVA	46,00 €	32,00 €	+43,80%	395,00 €	285,00 €	38,6%
Imperia	48,00 €	29,00 €	+65,50%	450,00 €	300,00 €	50,0%
La Spezia	30,50 €	23,50 €	+29,80%	360,00 €	-	-
Savona	30,00 €	23,50 €	+27,70%	290,00 €	235,00 €	23,4%
MEDIA	38,60 €	27,00 €	+43,0%	374,00 €	273,00 €	37,0%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

REGIONE LIGURIA ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (URBANO)				
INFORMAZIONI RILEVATE	GENOVA	IMPERIA	LA SPEZIA	SAVONA
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	Si	Si	Si	Si
Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2019/20	2016	2019	2018
Fattori di qualità del servizio				
Sicurezza del viaggio	Si	No	Si	Parziale ¹
Affidabilità del servizio	Si	Si	Si	Parziale ²
Pulizia dei mezzi	Si	Si	Si	No
Confortevolezza del viaggio	Parziale ³	Parziale ³	Parziale ³	No
Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	Generica ⁴	Si	Si	Generica ⁴
Attenzione all'ambiente	Si	Si	Si	Generica ⁵
Tutela				
Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	Si	Si	Si	Si
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	Si	Si	Si	Si
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	Si	Si	Si	Si
Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	No	No	Si	Si

Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio	Si	No	Si	Si
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	Si	No	No	Si
Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	Si	No	No	Si
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs. 169/2014	181/2011	No	Entrambi	No
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	Si	Si	Si	No
Indicazione della possibilità di presentare reclamo da parte dei cittadini all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus	No	No	No	No

NOTE
¹non sono presenti informazioni riguardo l'incidentalità
²non sono presenti informazioni sulla regolarità
³non sono presenti informazioni sull'affollamento
⁴non sono presenti informazioni specifiche sul numero dei mezzi accessibili per le persone a mobilità ridotta
⁵non sono presenti informazioni specifiche sul numero dei mezzi a basso impatto

REGIONE LIGURIA		
CITTA'	CASISTICA	TIPOLOGIA DI INDENNIZZO/RIMBORSO
Imperia	Soppressione senza preavviso	Il rimborso corrisponde al prezzo del titolo viaggio
	In caso si verificano ritardi imputabili all'Azienda che comportino un grave e documentabile danno all'utente	Il rimborso corrisponde al prezzo del titolo viaggio
La Spezia	Ritardo sulla corsa in cui si sta viaggiando di oltre 20 minuti e non vi sia corsa successiva o sostitutiva entro i limiti indicati	L'indennizzo consiste nella consegna di tre titoli di viaggio. Agli abbonati verrà rimborsato un titolo di viaggio in più rispetto a quelli previsti nei due casi precedenti; al momento del rinnovo dell'abbonamento, al posto degli eventuali biglietti accumulati, si potrà ottenere uno sconto sul prezzo previsto equivalente al loro valore in denaro.
	Ritardo in attesa alla fermata di oltre 20 minuti	L'indennizzo consiste nella consegna di tre titoli di viaggio. Agli abbonati verrà rimborsato un titolo di viaggio in più rispetto a quelli previsti nei due casi precedenti; al momento del rinnovo dell'abbonamento, al posto degli eventuali biglietti accumulati, si potrà ottenere uno sconto sul prezzo previsto equivalente al loro valore in denaro.
Genova	Tempo di risposta ai reclami superiore ai 30 giorni lavorativi o nessuna risposta inviata	1 carnet da 10 biglietti ordinari
	Corsa non effettuata: dalle ore 21.00 alle ore 06.00 e transito della corsa successiva oltre 30 minuti. Clienti con abbonamento	1 carnet da 10 biglietti ordinari

	ordinario AMT (annuale, mensile, settimanale)	
	Guasto in linea: Trasbordo dei passeggeri e transito della corsa successiva oltre i 30 minuti. Clienti con abbonamento ordinario AMT (annuale, mensile, settimanale)	1 carnet da 10 biglietti ordinari
	Guasti improvvisi su impianti speciali (funicolari e ascensori) e metropolitana: determinazione del blocco del servizio per più di un'ora. Clienti con abbonamento ordinario AMT (annuale, mensile, settimanale) e mancanza di segnalazione all'utenza entro 1 h dal verificarsi del guasto, attraverso avvisi scritti e/o vocali all'esterno e/o all'interno delle stazioni	1 carnet da 10 biglietti ordinari
	Lavori programmati sugli impianti speciali (funicolari e ascensori) e metropolitana: Determinazione del blocco del servizio per un giorno o più. Clienti con abbonamento ordinario AMT (annuale, mensile, settimanale). Mancanza di segnalazione alla clientela almeno 1 giorno prima dal verificarsi del guasto, attraverso avvisi scritti e/o vocali all'esterno e/o all'interno delle stazioni.	1 carnet da 10 biglietti ordinari

REGIONE LOMBARDIA

CAPOLUOGHI	Bit 2020			Bit 2005			Tariffa applicata Var %
	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Costo Orario	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Tariffa applicata	
Bergamo	1,30 €	75	1,04 €	1,00 €	75	0,80 €	+30%
Brescia	1,40 €	90	0,93 €	1,00 €	75	0,80 €	+40%
Como	1,30 €	75	1,04 €	1,05 €	75	0,84 €	+23,8%
Cremona	1,30 €	90	0,87 €	1,00 €	60	1,00 €	+30%
Lecco	1,30 €	60	1,30 €	1,00 €	60	1,00 €	+30%
Lodi	1,40 €	75	1,12 €	0,80 €	60	0,80 €	+75%
Mantova	1,40 €	75	1,12 €	1,05 €	60	1,05 €	+33,3%
MILANO	2,00 €	90	1,33 €	1,00 €	75	0,80 €	+100%
Monza	1,60 €	75	1,28 €	-	-	-	-
Pavia	1,30 €	60	1,30 €	0,95 €	60	0,95 €	+36,8%
Sondrio	1,30 €	90	0,87 €	1,00 €	75	0,80 €	+30%
Varese	1,40 €	90	0,93 €	1,00 €	75	0,80 €	+40%
MEDIA	1,42 €	79	1,08 €	0,99 €	68	0,88 €	+43,4%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

CAPOLUOGHI	Abbonamento mensile ordinario			Abbonamento annuale ordinario		
	2020	2005	Var. %	2020	2005	Var. %
Bergamo	35,00 €	26,50 €	+32,1%	312,00 €	237,00 €	+31,6%
Brescia	35,00 €	37,50 €	- 6,7%	285,00 €	375,00 €	-24,0%
Como	34,50 €	26,00 €	+32,7%	300,00 €	250,00 €	+20,0%
Cremona	29,50 €	24,00 €	+22,9%	233,00 €	210,00 €	+11,0%
Lecco	33,00 €	30,00 €	+10,0%	318,00 €	281,00 €	+13,2%
Lodi	18,00 €	18,50 €	-2,7%	330,00 €	178,00 €	+85,4%
Mantova	40,00 €	29,00 €	+37,9%	348,00 €	253,00 €	+37,5%
MILANO	39,00 €	30,00 €	+30,0%	330,00 €	300,00 €	+10,0%
Monza	40,00 €	-	-	368,00 €	-	-
Pavia	35,50 €	28,00 €	+26,8%	340,00 €	240,00 €	+41,7%
Sondrio	29,50 €	20,00 €	+47,5%	280,00 €	170,00 €	+64,7%
Varese	35,00 €	27,50 €	+27,3%	339,00 €	264,00 €	+28,4%
MEDIA	33,70 €	27,00 €	+24,8%	315,00 €	251,00 €	+25,5%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

REGIONE LOMBARDIA												
ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (URBANO)												
INFORMAZIONI RILEVATE	BERGAMO	BRESCIA*	COMO	CREMONA	LECCO	LODI	MANTOVA	MILANO	MONZA	PAVIA	SONDRIO	VARESE
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2019	2018	2020	2020	2019	2020	2020	2020	2020	2019	No	2020
Fattori di qualità del servizio												
Sicurezza del viaggio	Si	No	Parziale ¹	Si	Si	Si	Si	Parziale ²	Parziale ²	Si	No	Si
Affidabilità del servizio	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Parziale ³	No	No
Pulizia dei mezzi	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si
Confortevolezza del viaggio	Si	No	Si	Parziale ⁴	Si	Si	Si	Si	Parziale ⁴	Parziale ⁴	No	No
Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si
Attenzione all'ambiente	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si
Tutela												
Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si
Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	Si	No	No	No	No	No	Si	No	No	No	No	No
Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio	Si	No	No	No	No	Si	No	No	No	No	No	No
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs. 169/2014	No	181/2011	No	181/2011	No	No	181/2011	No	No	181/2011	No	No
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	No

Indicazione della possibilità di presentare reclamo da parte dei cittadini all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus	No	Si	No	Si	No	No	Si	No	No	Si	No	No
<p>NOTE</p> <p>¹non sono presenti informazioni riguardo l'incidentalità</p> <p>²non sono presenti informazioni sull'età dei mezzi</p> <p>³non sono presenti informazioni sulla puntualità</p> <p>⁴non sono presenti informazioni sull'affollamento</p> <p>*La Carta della mobilità di Brescia non riporta informazioni sui fattori di qualità, rinviando alla lettura del Bilancio di sostenibilità</p>												



REGIONE LOMBARDIA		
CITTA'	CASISTICA	TIPOLOGIA DI INDENNIZZO/RIMBORSO
Mantova	Gravi disservizi sicuramente imputabili a responsabilità dell'Azienda e qualora APAM non abbia provveduto ad istituire un servizio sostitutivo	Valore del biglietto acquistato e non utilizzato; in caso di abbonamento, verrà rimborsato il valore del biglietto di corsa semplice relativo alla tratta di interesse.
Lecco	Per anomalie imputabili all'Azienda, la partenza avviene con un ritardo superiore ai 60 minuti e non vi sono altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo	Il rimborso consiste nel riconoscimento del prezzo del biglietto acquistato, e nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla tariffa della tratta cui si riferisce l'abbonamento. Qualora il cliente per causa motivata e dimostrabile, non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo, sia costretto a effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto, l'Azienda riconosce, quale concorso alle spese sostenute e documentate, il rimborso di un importo fino ad un massimo di dieci volte il costo del biglietto della tratta effettuata.
Cremona	Corsa non effettuata: in caso di corsa successiva prevista dopo oltre 60'	L'indennizzo è riconosciuto ai possessori di abbonamenti settimanali, mensili e annuali. L'indennizzo viene effettuato con biglietti di corsa semplice della medesima tratta dell'abbonamento.
	Guasto ai mezzi: in caso di guasto di un autobus in linea in cui non venga garantito il proseguimento del viaggio fino a destinazione con corsa sostitutiva che dovrà pervenire entro 60'	L'indennizzo è riconosciuto ai possessori di abbonamenti settimanali, mensili e annuali. L'indennizzo viene effettuato con biglietti di corsa semplice della medesima tratta dell'abbonamento.
Brescia		

	Ritardi imputabili all'Azienda che comportino un grave e dimostrato danno al cliente, in particolare nel caso di servizio non effettuato o interrotto e solamente qualora non vi siano altre corse sulla linea interessata o non intervenga un servizio sostitutivo entro 30 minuti all'interno del comune di Brescia	L'entità del rimborso sarà pari al valore della corsa, mentre nel caso di utilizzo di taxi al passeggero verrà rimborsato, dietro esibizione di ricevuta, un corrispettivo massimo fino a 5 volte il costo della corsa aziendale che si sarebbe dovuta utilizzare. Qualora l'utente viaggi con biglietto, verrà rimborsato attraverso biglietto analogo a quello acquistato e non utilizzato; qualora l'utente viaggi con abbonamento, verrà rimborsato il valore del biglietto 90 minuti di zona 1
Bergamo		
	Ritardi imputabili alla società, che comportino un grave e dimostrato danno al cliente. In particolare, nel caso di servizio non effettuato o interrotto per un arco di tempo in cui non vi siano altre corse sulla linea interessata, o non intervenga un servizio sostitutivo, entro 30 minuti dall'orario della corsa non effettuata	Saranno rimborsati 4 biglietti di tariffa corrispondente alla corsa non effettuata o interrotta; nel caso di utilizzo di taxi, saranno rimborsati, previa presentazione della ricevuta, 8 biglietti della tariffa corrispondente alla corsa non effettuata
Lodi		
	Se a bordo del mezzo il cliente subisce un ritardo di oltre 30 minuti, senza possibilità di utilizzare corse sostitutive entro tale arco temporale	Il rimborso del prezzo del biglietto acquistato e, in caso di settimanale o di abbonamento, il prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla validità del settimanale o dell'abbonamento; un indennizzo forfetario pari ad un "multiplo 10 viaggi" o al relativo controvalore in denaro, a scelta del cliente, previa richiesta del passeggero, adeguatamente motivata. Qualora il cliente, per effetto dei disservizi sopra descritti, sia stato costretto, per motivi improrogabili e dimostrabili, ad utilizzare altri mezzi di trasporto, LINE procederà al rimborso delle spese sostenute, previa esibizione dei relativi documenti di spesa
	Il cliente subisce l'omissione della corsa o della fermata e la corsa successiva è prevista dopo più di 30 minuti	Il rimborso del prezzo del biglietto acquistato e, in caso di settimanale o di abbonamento, il prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla validità del settimanale o dell'abbonamento; un indennizzo forfetario pari ad un "multiplo 10 viaggi" o al relativo controvalore in denaro, a scelta del cliente, previa richiesta del passeggero, adeguatamente motivata. Qualora il cliente, per effetto dei disservizi sopra descritti, sia stato costretto, per motivi improrogabili e dimostrabili, ad utilizzare altri mezzi di trasporto, LINE procederà al rimborso delle spese sostenute, previa esibizione dei relativi documenti di spesa

REGIONE MARCHE

CAPOLUOGHI	Bit 2020			Bit 2005			Tariffa applicata Var %
	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Costo Orario	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Tariffa applicata	
ANCONA	1,50 €	100	0,90 €	0,90 €	60	0,90 €	+66,7%
Ascoli Piceno	1,25 €	60	1,25 €	-	-	-	-
Fermo	1,25 €	60	1,25 €	-	-	-	-
Macerata	1,25 €	60	1,25 €	0,90 €	60	0,90 €	+38,9%
Pesaro	1,25 €	90	0,83 €	0,80 €	60	0,80 €	+25%
Urbino	1,25 €	90	0,83 €	0,80 €	60	0,80 €	+25%
MEDIA	1,29 €	77	1,01 €	0,85 €	60	0,85 €	+51,8%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

CAPOLUOGHI	Abbonamento mensile ordinario			Abbonamento annuale ordinario		
	2020	2005	Var. %	2020	2005	Var. %
ANCONA	35,00 €	24,00 €	+45,8%	300,00 €	230,00 €	+30,4%
Ascoli Piceno	34,00 €	27,00 €	+25,9%	340,00 €	-	-
Fermo	30,00 €	-	-	-	-	-
Macerata	30,00 €	18,00 €	+66,7%	300,00 €	-	-
Pesaro	43,00 €	27,00 €	+59,3%	300,00 €	270,00 €	+11,1%
Urbino	43,00 €	27,00 €	+59,3%	300,00 €	270,00 €	+11,1%
MEDIA	35,80 €	24,60 €	+45,5%	308,00 €	257,00 €	+19,8%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

REGIONE MARCHE						
ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (URBANO)						
INFORMAZIONI RILEVATE	ANCONA	ASCOLI PICENO	FERMO	MACERATA	PESARO	URBINO
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2020	2020	2019	2019	2017	2017
Fattori di qualità del servizio						
Sicurezza del viaggio	Si	No	Si	Si	Si	Si
Affidabilità del servizio	Parziale ¹	No	Si	Si	Si	Si
Pulizia dei mezzi	Si	No	Si	Si	Si	Si
Confortevolezza del viaggio	Parziale ²					

Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Attenzione all'ambiente	Si	Generica ³	Generica ³	Si	Si	Si
Tutela						
Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	No	No	No	No	No	No
Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio	No	No	No	No	No	No
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	No	No	No	No	No	No
Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	No	No	No	No	No	No
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs 169/2014	No	No	Entrambi	No	No	No
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	Si	No	Si	No	Si	Si
Indicazione della possibilità di presentare reclamo da parte dei cittadini all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus	No	No	Si	No	No	No
NOTE						
¹ non sono presenti informazioni riguardo la regolarità						
² non sono presenti informazioni sull'affollamento						
³ non sono presenti informazioni specifiche sul numero dei mezzi a basso impatto						

REGIONE MARCHE		
CITTA'	CASISTICA	TIPOLOGIA DI INDENNIZZO/RIMBORSO
Pesaro		
	Suppressione senza preventiva informazione	Titolo del biglietto. In caso di utilizzo di taxi verrà rimborsato, dietro esibizione di ricevuta, un corrispettivo max fino a tre volte il costo della corsa aziendale che si sarebbe dovuta utilizzare.
	In caso si verificano ritardi imputabili all'Azienda che comportino un grave e dimostrato danno al cliente ed in particolare servizio non effettuato o interrotto in un arco di tempo in cui non via siano altre corse sulla linea	Titolo del biglietto. In caso di utilizzo di taxi verrà rimborsato, dietro esibizione di ricevuta, un corrispettivo max fino a tre volte il costo della corsa aziendale che si sarebbe dovuta utilizzare.



	interessata o non intervenga un servizio sostitutivo entro 30 minuti	
	Variazione della modalità di espletamento del servizio (orari o percorsi) da parte della Società, tale da non rendere più utilizzabile l'abbonamento	Rimborso abbonamento (no mensile e settimanale)
Urbino		
	Soppressione senza preventiva informazione	Titolo del biglietto. In caso di utilizzo di taxi verrà rimborsato, dietro esibizione di ricevuta, un corrispettivo max fino a tre volte il costo della corsa aziendale che si sarebbe dovuta utilizzare.
	In caso si verificano ritardi imputabili all'Azienda che comportino un grave e dimostrato danno al cliente ed in particolare servizio non effettuato o interrotto in un arco di tempo in cui non vi siano altre corse sulla linea interessata o non intervenga un servizio sostitutivo entro 30 minuti	Titolo del biglietto. In caso di utilizzo di taxi verrà rimborsato, dietro esibizione di ricevuta, un corrispettivo max fino a tre volte il costo della corsa aziendale che si sarebbe dovuta utilizzare.
	Variazione della modalità di espletamento del servizio (orari o percorsi) da parte della Società, tale da non rendere più utilizzabile l'abbonamento	Rimborso abbonamento (no mensile e settimanale)
Ancona		
	Soppressione senza un preventiva informazione	Il rimborso sarà pari al valore del documento del titolo di viaggio pagato (biglietto orario). In caso di utilizzo di taxi verrà rimborsato, dietro esibizione di ricevuta, un corrispettivo max fino a tre volte il costo del biglietto orario.
	Ritardi imputabili all'azienda che comportino un grave e dimostrato danno al cliente ed in particolare in caso di servizio non effettuato o interrotto in un arco di tempo in cui non vi siano altre corse sulla linea interessata o non intervenga un servizio sostitutivo entro 30 minuti	Il rimborso sarà pari al valore del documento del titolo di viaggio pagato (biglietto orario). In caso di utilizzo di taxi verrà rimborsato, dietro esibizione di ricevuta, un corrispettivo max fino a tre volte il costo del biglietto orario.
Fermo		
	Ritardo superiore ai 60 minuti alla partenza e non vi siano altre corse in partenza nello lasso di tempo	Il rimborso è costituito dal prezzo del biglietto acquistato e, nel caso di abbonamento, dal prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla tariffa della tratta cui si riferisce l'abbonamento. Qualora l'utente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto diverso dall'autobus, l'Azienda riconosce, quale concorso alle spese sostenute e documentate, il rimborso di un importo fino ad un massimo di dieci volte il costo del biglietto della tratta non effettuata.

REGIONE MOLISE

CAPOLUOGHI	Bit 2020			Bit 2005		
	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Costo Orario	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Tariffa applicata
CAMPOBASSO	1,20 €	120	0,60 €	1,20 €	120	0,60 €
Isernia	0,62 €	60	0,62 €	-	-	-
MEDIA	0,91 €	90	0,61 €	-	-	-

Tariffa applicata Var %
0%
-
-

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

CAPOLUOGHI	Abbonamento mensile ordinario			Abbonamento annuale ordinario		
	2020	2005	Var. %	2020	2005	Var. %
CAMPOBASSO	25,10 €	25,10 €	+0%	-	-	-
Isernia	25,15 €	25,15 €	+0%	-	-	-
MEDIA	25,13 €	25,13 €	+0%	-	-	-

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

REGIONE MOLISE ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (URBANO)		
INFORMAZIONI RILEVATE	CAMPOBASSO	ISERNIA
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	Si	Si
Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2013	2019
Fattori di qualità del servizio		
Sicurezza del viaggio	No	No
Affidabilità del servizio	Parziale ¹	No
Pulizia dei mezzi	Si	No
Confortevolezza del viaggio	No	No
Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	Si	No
Attenzione all'ambiente	Si	No
Tutela		
Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	Si	Si
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	Si	Si
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	No	Si
Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	No	No

Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio	No	Si
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	No	No
Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	No	No
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs 169/2014	No	No
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	No	No
Indicazione della possibilità di presentare reclamo da parte dei cittadini all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus	No	No
NOTE		
¹ non sono presenti informazioni riguardo la puntualità		

REGIONE PIEMONTE

CAPOLUOGHI	Bit 2020			Bit 2005			Tariffa applicata Var %
	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Costo Orario	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Tariffa applicata	
Alessandria	1,30 €	90	0,87 €	0,87 €	60	0,87 €	+49,4%
Asti	1,20 €	90	0,80 €	0,77 €	60	0,77 €	+55,8%
Biella	1,50 €	60	1,50 €	0,90 €	75	0,72 €	+66,7%
Cuneo	1,50 €	60	1,50 €	0,85 €	90	0,57 €	+76,5%
Novara	1,30 €	90	0,87 €	0,72 €	60	0,72 €	+80,6%
TORINO	1,70 €	100	1,02 €	0,90 €	70	0,77 €	+88,9%
Verbania	-	-	-	-	-	-	-
Vercelli	1,30 €	90	0,87 €	0,67 €	70	0,57 €	+94%
MEDIA	1,40 €	83	1,01 €	0,81 €	69	0,71 €	+72,8%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

CAPOLUOGHI	Abbonamento mensile ordinario			Abbonamento annuale ordinario		
	2020	2005	Var.%	2020	2005	Var.%
Alessandria	43,00 €	31,00 €	+38,7%	473,00 €	335,00 €	41,2%
Asti	25,00 €	10,00 €	+150%	-	-	-
Biella	31,50 €	30,00 €	+5,0%	-	250,00 €	-
Cuneo	27,50 €	21,20 €	+29,7%	281,50 €	-	-
Novara	32,00 €	26,86 €	+19,1%	300,00 €	241,70 €	24,1%
TORINO	38,00 €	29,00 €	+31,0%	310,00 €	-	-
Verbania	31,50 €	24,50 €	+28,6%	-	-	-
Vercelli	25,00 €	22,72 €	+10,0%	150,00 €	245,84 €	-39,0%
MEDIA	31,70 €	27,10 €	+17,0%	303,00 €	268,00 €	13,1%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

REGIONE PIEMONTE ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (URBANO)								
INFORMAZIONI RILEVATE	ALESSANDRIA	ASTI	BIELLA	CUNEO	NOVARA	TORINO	VERBANIA	VERCELLI
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si



Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2020	2017	2020	2020	2020	2016	2007	2020
Fattori di qualità del servizio								
Sicurezza del viaggio	Parziale ¹	Si	Si	Parziale ²	Si	Parziale ¹	No	Si
Affidabilità del servizio	Si	Si	Si	Si	Parziale ³	Si	Si	Si
Pulizia dei mezzi	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Confortevolezza del viaggio	No	Parziale ⁴	Si	Parziale ⁴	Parziale ⁴	Parziale ⁴	No	Si
Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si
Attenzione all'ambiente	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Tutela								
Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	No	No	No	Si	No	Si	No	No
Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio	No	No	Si	No	No	Si	No	Si
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	No	No	Si	Si	No	Si	No	Si
Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	Si	No	No	No	No	No	No	No
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs 169/2014	No	No	181/2011	181/2011	No	No	No	181/2011
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	Si
Indicazione della possibilità di presentare reclamo da parte dei cittadini all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus	No	No	No	Si	No	No	No	No

NOTE

¹non sono presenti informazioni riguardo l'età dei mezzi

²non sono presenti informazioni riguardo l'incidentalità

³non sono presenti informazioni sulla puntualità

⁴non sono presenti informazioni sull'affollamento

REGIONE PIEMONTE		
CITTA'	CASISTICA	TIPOLOGIA DI INDENNIZZO/RIMBORSO
Novara		
	Se per colpa grave dell'azienda, l'utente è costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto	10 volte il costo del biglietto a fronte delle spese sostenute e documentate
Verbania		
	Diritto al rimborso del biglietto di viaggio matura quando la partenza subisca un ritardo oltre i 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo	Il rimborso consisterà nel riconoscimento del costo del biglietto acquistato, previa restituzione dello stesso o, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del biglietto di corsa semplice per la tratta riferita all'abbonamento stesso.
	Qualora l'Utente/Cliente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile, non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto	5 volte costo del biglietto della corsa saltata
Torino		
	Ritardo >15 minuti per linee bus a intervallo	Indennizzo di natura compensativa (3 euro mediante rilascio di buono sconto utilizzabile per tutti i servizi aziendali o 2 biglietti di corsa semplice)
	Ritardo >30 minuti per linee bus a orario	Indennizzo di natura compensativa (3 euro mediante rilascio di buono sconto utilizzabile per tutti i servizi aziendali o 2 biglietti di corsa semplice)
	Ritardo >30 minuti per linee tramviarie	Indennizzo di natura compensativa (3 euro mediante rilascio di buono sconto utilizzabile per tutti i servizi aziendali o 2 biglietti di corsa semplice)
	Ritardo >60 minuti per la messa a disposizione di mezzi sostitutivi per la linea del servizio metro e linea 4 - Planbus	Indennizzo di natura compensativa (3 euro mediante rilascio di buono sconto utilizzabile per tutti i servizi aziendali o 2 biglietti di corsa semplice)
Alessandria		
	Variazione o soppressione linea che fa perdere utilità al titolo di viaggio	Rimborso dell'intero abbonamento diminuito della quota relativa ai giorni di utilizzo fino alla modifica, previa restituzione del titolo
	L'Utente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile, non potendo usufruire delle linee di trasporto erogate da Amag Mobilità S.p.A. debba rinunciare all'utilizzo del servizio	Rimborso dell'intero abbonamento diminuito della quota relativa ai giorni di utilizzo fino alla modifica, previa restituzione del titolo
Biella		
	Corse con arrivo in ritardo superiore a 30 minuti	Indennizzo forfetario pari ad € 1,00 per corse fino a 30 km; indennizzo forfetario pari ad € 1,50 per corse oltre 30 km
	Corse saltate	Prezzo del biglietto di corsa semplice
	Danneggiamento/smarrimento bagagli	Valore del bagaglio fino a 520 euro
Vercelli		

	Corse con arrivo in ritardo superiore a 30 minuti	Indennizzo forfetario pari ad € 1,00 per corse fino a 30 km; indennizzo forfetario pari ad € 1,50 per corse oltre 30 km
	Corse saltate	Prezzo del biglietto di corsa semplice
	Danneggiamento/smarrimento bagagli	Valore del bagaglio fino a 520 euro

REGIONE PUGLIA

CAPOLUOGHI	Bit 2020			Bit 2005			Tariffa applicata Var %
	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Costo Orario	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Tariffa applicata	
Andria	-	-	-	-	-	-	-
BARI	1,20 €	90	0,80 €	0,77 €	75	0,62 €	+55,8%
Barletta	-	-	-	-	-	-	-
Brindisi	1,20 €	90	0,80 €	1,20 €	90	0,80 €	0%
Foggia	1,00 €	60	1,00 €	0,90 €	60	0,90 €	+11,1%
Lecce	1,30 €	90	0,87 €	0,80 €	90	0,53 €	+62,5%
Taranto	1,30 €	90	0,87 €	0,80 €	90	0,53 €	+62,5%
Trani	-	-	-	-	-	-	-
MEDIA	1,20 €	84	0,87 €	0,89 €	81	0,68 €	+34,8%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

CAPOLUOGHI	Abbonamento mensile ordinario			Abbonamento annuale ordinario		
	2020	2005	Var. %	2020	2005	Var. %
Andria	17,50 €	-	-	-	-	-
BARI	35,00 €	30,99 €	+12,9%	250,00 €	232,41 €	+7,6%
Barletta	30,00 €	-	-	-	-	-
Brindisi	36,00 €	29,00 €	+24,1%	340,00 €	290,00 €	+17,2%
Foggia	28,00 €	25,00 €	+12,0%	280,00 €	258,00 €	+8,5%
Lecce	29,00 €	24,00 €	+20,8%	291,00 €	-	-
Taranto	36,00 €	30,00 €	+20,0%	360,00 €	220,00 €	+63,6%
Trani	25,20 €	-	-	168,00 €	-	-
MEDIA	29,60 €	27,80 €	+6,5%	281,500 €	250,00 €	+12,6%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

REGIONE PUGLIA								
ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (URBANO)								
INFORMAZIONI RILEVATE	ANDRIA	BARI	BARLETTA	BRINDISI	FOGGIA	LECCE	TARANTO	TRANI
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	No



Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2020	2020	2019	2020	2019		2017/2018	
Fattori di qualità del servizio								
Sicurezza del viaggio	No	Si	Si	Si	Si		No	
Affidabilità del servizio	Si	Si	Si	Parziale ¹	No		No	
Pulizia dei mezzi	Si	Si	Si	Si	Si		Si	
Confortevolezza del viaggio	Parziale ²	Parziale ²	No	Parziale ²	Si		No	
Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	Si	Si	Generica ³	Si	Si		Si	
Attenzione all'ambiente	Si	Si	Generica ⁴	Si	Si		Si	
Tutela								
Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	No	Si	No	Si	Si		Si	
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	Si	Si	Si	Si	Si		Si	
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	No	Si	Si	Si	Si		Si	
Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	No	No	No	No	No		No	
Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio	No	Si	Si	Si	No		Si	
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	No	No	No	No	No		No	
Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	Si	Si	No	No	No		No	
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs 169/2014	No	No	No	Entrambi	No		No	
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	No	Si	No	Si	Si		No	
Indicazione della possibilità di presentare reclamo da parte dei cittadini all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus	No	No	No	Si	No		No	
NOTE								
¹ non sono presenti informazioni riguardo la puntualità								
² non sono presenti informazioni sull'affollamento								
³ non sono presenti informazioni specifiche sul numero di mezzi accessibili alle persone a mobilità ridotta								
⁴ non sono presenti informazioni specifiche sul numero dei mezzi a basso impatto								

REGIONE PUGLIA		
CITTA'	CASISTICA	TIPOLOGIA DI INDENNIZZO/RIMBORSO
Foggia		
	Variazione o soppressione della linea per la quale è stato acquistato l'abbonamento	Valore della quota dell'abbonamento non utilizzato
	Ritardo superiore a 30'	3 volte il prezzo della corsa
	Corsa non effettuata o non pervenuta a destinazione	3 volte il prezzo della corsa
Brindisi		
	Interruzione del servizio	Rimborso
	Perdita o danneggiamento sedia a rotelle altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza	Rimborso
Bari		
	Il rimborso è previsto per i soli abbonati nel caso in cui l'abbonamento si riferisca a tratte non più servite a seguito di ristrutturazione del servizio e non esista una linea sostitutiva.	Il rimborso è pari al costo dell'intero abbonamento diminuito della quota relativa ai giorni di validità trascorsi

REGIONE SARDEGNA

CAPOLUOGHI	Bit 2020			Bit 2005			Tariffa applicata Var %
	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Costo Orario	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Tariffa applicata	
CAGLIARI	1,30 €	90	0,87 €	0,80 €	90	0,53 €	+62,5%
Carbonia	1,00 €	90	0,67 €	-	-	-	-
Nuoro	1,00 €	90	0,67 €	1,00 €	150	0,40 €	0%
Oristano	1,00 €	90	0,67 €	0,77 €	120	0,39 €	+29,9%
Sassari	1,30 €	90	0,87 €	0,80 €	90	0,53 €	+62,5%
MEDIA	1,12 €	90	0,75 €	0,84 €	112	0,45 €	+33,3%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

CAPOLUOGHI	Abbonamento mensile ordinario			Abbonamento annuale ordinario		
	2020	2005	Var. %	2020	2005	Var. %
CAGLIARI	34,50 €	23,24 €	+48,5%	303,00 €	206,58 €	+46,7%
Carbonia	28,50 €	-	-	253,00 €	-	-
Nuoro	28,50 €	20,00 €	+42,5%	253,00 €	-	-
Oristano	28,50 €	18,90 €	+50,8%	253,00 €	-	-
Sassari	34,50 €	20,00 €	+72,5%	303,00 €	200,00 €	+51,5%
MEDIA	30,90 €	20,50 €	+50,7%	273,00 €	203,00 €	+34,5%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

REGIONE SARDEGNA ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (URBANO)					
INFORMAZIONI RILEVATE	CAGLIARI	CARBONIA	NUORO	ORISTANO	SASSARI
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	Si	Si	No	Si	No
Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2019/2020	2019		2019	
Fattori di qualità del servizio					
Sicurezza del viaggio	Parziale ¹	No		No	
Affidabilità del servizio	Parziale ²	Si		Si	
Pulizia dei mezzi	Si	Si		Si	
Confortevolezza del viaggio	Parziale ³	Parziale ³		Parziale ³	
Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	Si	Si		Si	
Attenzione all'ambiente	Si	Si		Si	
<i>Tutela</i>					

Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	Si	Si	Si	
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	Si	Si	Si	
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	Si	Si	Si	
Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	No	No	No	
Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio	Si	No	No	
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	No	No	No	
Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	Si	No	No	
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs 169/2014	Entrambi	181/2011	181/2011	
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	Si	Si	Si	
Indicazione della possibilità di presentare reclamo da parte dei cittadini all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus	No	Si	Si	

NOTE

¹non sono presenti informazioni riguardo l'incidentalità

²non sono presenti informazioni sulla puntualità

³non sono presenti informazioni sull'affollamento

REGIONE SARDEGNA		
CITTA'	CASISTICA	TIPOLOGIA DI INDENNIZZO/RIMBORSO
Cagliari		
	In caso non sia stato garantito il proseguimento del viaggio, con mezzo sostitutivo, fino alla destinazione pagata, per guasti al mezzo	Rimborso della tariffa pagata
	In caso al cliente sia stato trattenuto, per malfunzionamento dell'obliteratrice, il documento di viaggio ed il cliente si sia dovuto recare al CTM Point per richiedere indietro il proprio documento di viaggio	Rimborso della tariffa pagata
Carbonia		
	Mancata effettuazione del servizio o mancato raggiungimento della destinazione del Cliente qualora l'azienda non abbia previsto servizi sostitutivi	Rimborso del valore del titolo di viaggio
Oristano		
	Mancata effettuazione del servizio o dal mancato raggiungimento della destinazione del Cliente, qualora l'Azienda non abbia provveduto a mettere a disposizione mezzi alternativi	Rimborso del valore del titolo di viaggio

REGIONE SICILIA

CAPOLUOGHI	Bit 2020			Bit 2005			Tariffa applicata Var %
	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Costo Orario	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Tariffa applicata	
Agrigento	-	-	-	0,85 €	90	0,57 €	-
Caltanissetta	1,20 €	75	0,96 €	0,90 €	60	0,90 €	+33,3%
Catania	1,00 €	90	0,67 €	0,80 €	90	0,53 €	+25%
Enna	1,20 €	60	1,20 €	0,85 €	60	0,85 €	+41,2%
Messina	1,50 €	100	0,90 €	0,90 €	180	0,30 €	+66,7%
PALERMO	1,40 €	90	0,93 €	1,05 €	60	1,05 €	+33,3%
Ragusa	1,20 €	90	0,80 €	0,85 €	90	0,57 €	+41,2%
Siracusa	1,20 €	120	0,60 €	0,85 €	120	0,43 €	+41,2%
Trapani	1,20 €	90	0,80 €	0,85 €	90	0,57 €	+41,2%
MEDIA	1,24 €	89	0,84 €	0,88 €	93	0,64 €	+40,9%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

CAPOLUOGHI	Abbonamento mensile ordinario			Abbonamento annuale ordinario		
	2020	2005	Var. %	2020	2005	Var. %
Agrigento	51,90 €	43,20 €	+20,1%	-	-	-
Caltanissetta	45,00 €	48,00 €	-6,3%	435,00 €	-	-
Catania	40,00 €	36,00 €	+11,1%	-	-	-
Enna	40,00 €	33,00 €	+21,2%	-	310,00 €	-
Messina	35,00 €	51,65 €	-32,2%	250,00 €	361,50 €	-30,8%
PALERMO	32,00 €	48,00 €	-33,3%	300,00 €	459,00 €	-34,6%
Ragusa	-	33,60 €	-	-	-	-
Siracusa	-	28,00 €	-	-	-	-
Trapani	49,20 €	35,12 €	+40,1%	-	-	-
MEDIA	41,87 €	39,60 €	+5,7%	328,00 €	377,00 €	-13,0%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

REGIONE SICILIA									
ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (URBANO)									
INFORMAZIONI RILEVATE	AGRIGENTO	CATANIA	ENNA	PALERMO	RAGUSA	SIRACUSA	TRAPANI	CALTANISSETTA	MESSINA



Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	No
Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2020	2019	2017	2017	2019	2019	2018		
Fattori di qualità del servizio									
Sicurezza del viaggio	No	Si	Si	Parziale ¹	No	No	Si		
Affidabilità del servizio	No	Parziale ²	Si	Parziale ²	No	No	No		
Pulizia dei mezzi	No	Si	Si	Si	No	No	No		
Confortevolezza del viaggio	No	Parziale ³	Parziale ³	Parziale ³	No	No	No		
Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	No	Generica ⁴	Generica ⁴	Si	No	No	Generica ⁴		
Attenzione all'ambiente	No	Si	Si	Si	No	No	Generica ⁵		
Tutela									
Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	No	No	Si	Si	Si	Si	No		
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si		
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	No	Si	Si	Si	No	No	Si		
Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	No	No	Si	No	No	No	No		
Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio	No	Si	Si	Si	No	No	No		
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	No	No	No	No	No	No	No		
Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	No	No	No	No	Si	Si	No		
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs 169/2014	No	No	Entrambi	Entrambi	Entrambi	Entrambi	No		
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	Si	No	Si	No	Si	Si	No		
Indicazione della possibilità di presentare reclamo da parte dei cittadini all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus	No	No	Si	Si	No	No	No		

NOTE

¹non sono presenti informazioni riguardo l'incidentalità

²non sono presenti informazioni riguardo la puntualità

³non sono presenti informazioni sull'affollamento

⁴non sono presenti informazioni specifiche sul numero dei mezzi accessibili alle persone a ridotta mobilità

⁵non sono presenti informazioni specifiche sul numero dei mezzi a basso impatto

REGIONE SICILIA		
CITTA'	CASISTICA	TIPOLOGIA DI INDENNIZZO/RIMBORSO
Ragusa		
	Soppressione del servizio senza preventiva informazione	Rimborso
	In casi a causa di guasti in linea non venga garantito il proseguimento del viaggio	Rimborso
	Ritardi imputabili ad inefficienze aziendali che abbiano causato il danno al cliente	Rimborso
Siracusa		
	Soppressione del servizio senza preventiva informazione	Rimborso
	In casi a causa di guasti in linea non venga garantito il proseguimento del viaggio	Rimborso
	Ritardi imputabili ad inefficienze aziendali che abbiano causato il danno al cliente	Rimborso
Enna		
	Annullamento, interruzione o cancellazione della corsa per cause imputabili all'azienda	Rimborso del biglietto
Agrigento		
	Rimborso del biglietto	Rimborso del biglietto

REGIONE TOSCANA

CAPOLUOGHI	Bit 2020			Bit 2005			Tariffa applicata Var %
	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Costo Orario	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Tariffa applicata	
Arezzo	1,50 €	70	1,29 €	0,85 €	70	0,73 €	+76,5%
Carrara	1,50 €	70	1,29 €	1,00 €	90	0,67 €	+50%
FIRENZE	1,50 €	90	1,00 €	1,00 €	60	1,00 €	+50%
Grosseto	1,50 €	70	1,29 €	0,72 €	60	0,72 €	+108%
Livorno	1,50 €	70	1,29 €	1,00 €	75	0,80 €	+50%
Lucca	1,50 €	70	1,29 €	1,50 €	180	0,50 €	0%
Massa	1,50 €	70	1,29 €	1,00 €	90	0,67 €	+50%
Pisa	1,50 €	70	1,29 €	0,85 €	60	0,85 €	+76,5%
Pistoia	1,50 €	70	1,29 €	0,90 €	60	0,90 €	+66,7%
Prato	1,50 €	70	1,29 €	0,80 €	70	0,69 €	+87,5%
Siena	1,50 €	70	1,29 €	0,90 €	60	0,90 €	+66,7%
MEDIA	1,50 €	72	1,26 €	0,95 €	79	0,72 €	+57,9%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

CAPOLUOGHI	Abbonamento mensile ordinario			Abbonamento annuale ordinario		
	2020	2005	Var.%	2020	2005	Var.%
Arezzo	35,00 €	25,00 €	+40,0%	310,00 €	227,00 €	+36,6%
Carrara	35,00 €	27,00 €	+29,6%	310,00 €	-	-
FIRENZE	35,00 €	31,00 €	+12,9%	310,00 €	310,00 €	+0,0%
Grosseto	35,00 €	20,66 €	+69,4%	310,00 €	-	-
Livorno	35,00 €	24,00 €	+45,8%	310,00 €	240,00 €	+29,2%
Lucca	35,00 €	26,00 €	+34,6%	310,00 €	-	-
Massa	35,00 €	27,00 €	+29,6%	310,00 €	-	-
Pisa	35,00 €	23,15 €	+51,2%	310,00 €	198,25 €	+56,4%
Pistoia	35,00 €	24,00 €	+45,8%	310,00 €	261,00 €	+18,8%
Prato	35,00 €	24,00 €	+45,8%	310,00 €	219,00 €	+41,6%
Siena	35,00 €	24,00 €	+45,8%	310,00 €	210,00 €	+47,6%
MEDIA	35,00 €	25,00 €	+40,0%	310,00 €	238,00 €	+30,3%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

REGIONE TOSCANA										
ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (URBANO)										
INFORMAZIONI RILEVATE	AREZZO	FIRENZE	GROSSETO	LIVORNO	LUCCA	MASSA-CARRARA	PISA	PISTOIA	PRATO	SIENA
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020
Fattori di qualità del servizio										
Sicurezza del viaggio	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Affidabilità del servizio	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Pulizia dei mezzi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Confortevolezza del viaggio	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Attenzione all'ambiente	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Tutela										
Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio										
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	SI									
Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	No									
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs 169/2014	Entrambi									
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	Si									
Indicazione della possibilità di presentare reclamo da parte dei cittadini all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus	No	Si	No							

REGIONE TOSCANA		
CITTA'	CASISTICA	TIPOLOGIA DI INDENNIZZO/RIMBORSO
Grosseto		
	Ritardo superiore ai 30 minuti per cause imputabili all'azienda (rif comma 12-ter dell'art.48 della Legge 21/6/2017 n. 96.)	Il rimborso, in denaro, consiste nella restituzione del prezzo del biglietto acquistato dal cliente per il percorso oggetto del disservizio; per gli abbonati il rimborso è pari alla quota giornaliera (costo complessivo/giorni di validità) del costo completo dell'abbonamento, corrisposto tramite decurtazione di pari importo sul prezzo dell'abbonamento da acquistarsi successivamente
Pistoia		
	Ritardo superiore ai 30 minuti per cause imputabili all'azienda (rif comma 12-ter dell'art.48 della Legge 21/6/2017 n. 96.)	Il rimborso, in denaro, consiste nella restituzione del prezzo del biglietto acquistato dal cliente per il percorso oggetto del disservizio; per gli abbonati il rimborso è pari alla quota giornaliera (costo complessivo/giorni di validità) del costo completo dell'abbonamento, corrisposto tramite decurtazione di pari importo sul prezzo dell'abbonamento da acquistarsi successivamente
Prato		
	Ritardo superiore ai 30 minuti per cause imputabili all'azienda (rif comma 12-ter dell'art.48 della Legge 21/6/2017 n. 96.)	Il rimborso, in denaro, consiste nella restituzione del prezzo del biglietto acquistato dal cliente per il percorso oggetto del disservizio; per gli abbonati il rimborso è pari alla quota giornaliera (costo complessivo/giorni di validità) del costo completo dell'abbonamento, corrisposto tramite decurtazione di pari importo sul prezzo dell'abbonamento da acquistarsi successivamente
Siena		
	Ritardo superiore ai 30 minuti per cause imputabili all'azienda (rif comma 12-ter dell'art.48 della Legge 21/6/2017 n. 96.)	Il rimborso, in denaro, consiste nella restituzione del prezzo del biglietto acquistato dal cliente per il percorso oggetto del disservizio; per gli abbonati il rimborso è pari alla quota giornaliera (costo complessivo/giorni di validità) del costo completo dell'abbonamento, corrisposto tramite decurtazione di pari importo sul prezzo dell'abbonamento da acquistarsi successivamente
Pisa		
	Ritardo superiore ai 30 minuti per cause imputabili all'azienda (rif comma 12-ter dell'art.48 della Legge 21/6/2017 n. 96.)	Il rimborso, in denaro, consiste nella restituzione del prezzo del biglietto acquistato dal cliente per il percorso oggetto del disservizio; per gli abbonati il rimborso è pari alla quota giornaliera (costo complessivo/giorni di validità) del costo completo dell'abbonamento, corrisposto tramite decurtazione di pari importo sul prezzo dell'abbonamento da acquistarsi successivamente
Massa Carrara		
	Ritardo superiore ai 30 minuti per cause imputabili all'azienda (rif comma 12-ter dell'art.48 della Legge 21/6/2017 n. 96.)	Il rimborso, in denaro, consiste nella restituzione del prezzo del biglietto acquistato dal cliente per il percorso oggetto del disservizio; per gli abbonati il rimborso è pari alla quota giornaliera (costo complessivo/giorni di validità) del costo completo dell'abbonamento, corrisposto tramite decurtazione di pari importo sul prezzo dell'abbonamento da acquistarsi successivamente
Lucca		
	Ritardo superiore ai 30 minuti per cause imputabili all'azienda (rif comma 12-ter dell'art.48 della Legge 21/6/2017 n. 96.)	Il rimborso, in denaro, consiste nella restituzione del prezzo del biglietto acquistato dal cliente per il percorso oggetto del disservizio; per gli abbonati il rimborso è pari alla quota giornaliera (costo complessivo/giorni di validità) del costo completo dell'abbonamento,

		corrisposto tramite decurtazione di pari importo sul prezzo dell'abbonamento da acquistarsi successivamente
Livorno		
	Ritardo superiore ai 30 minuti per cause imputabili all'azienda (rif comma 12-ter dell'art.48 della Legge 21/6/2017 n. 96.)	Il rimborso, in denaro, consiste nella restituzione del prezzo del biglietto acquistato dal cliente per il percorso oggetto del disservizio; per gli abbonati il rimborso è pari alla quota giornaliera (costo complessivo/giorni di validità) del costo completo dell'abbonamento, corrisposto tramite decurtazione di pari importo sul prezzo dell'abbonamento da acquistarsi successivamente
Arezzo		
	Ritardo superiore ai 30 minuti per cause imputabili all'azienda (rif comma 12-ter dell'art.48 della Legge 21/6/2017 n. 96.)	Il rimborso, in denaro, consiste nella restituzione del prezzo del biglietto acquistato dal cliente per il percorso oggetto del disservizio; per gli abbonati il rimborso è pari alla quota giornaliera (costo complessivo/giorni di validità) del costo completo dell'abbonamento, corrisposto tramite decurtazione di pari importo sul prezzo dell'abbonamento da acquistarsi successivamente
Firenze		
	Ritardo superiore ai 30 minuti per cause imputabili all'azienda (rif comma 12-ter dell'art.48 della Legge 21/6/2017 n. 96.)	Il rimborso, in denaro, consiste nella restituzione del prezzo del biglietto acquistato dal cliente per il percorso oggetto del disservizio; per gli abbonati il rimborso è pari alla quota giornaliera (costo complessivo/giorni di validità) del costo completo dell'abbonamento, corrisposto tramite decurtazione di pari importo sul prezzo dell'abbonamento da acquistarsi successivamente

REGIONE TRENINO ALTO ADIGE

CAPOLUOGHI	Bit 2020			Bit 2005		
	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Costo Orario	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Tariffa applicata
Bolzano	1,50 €	60	1,50 €	1,00 €	45	1,33 €
TRENTO	1,20 €	70	1,03 €	0,90 €	70	0,77 €
MEDIA	1,35 €	65	1,26 €	0,95 €	58	1,05 €

Tariffa applicata Var %
+50%
+33,3%
+42,1%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

CAPOLUOGHI	Abbonamento mensile ordinario			Abbonamento annuale ordinario		
	2020	2005	Var. %	2020	2005	Var. %
Bolzano	-	-	-	-	-	-
TRENTO	32,80	24,50 €	+33,9%	259,10 €	200,00 €	+29,6
MEDIA	-	-	-	-	-	-

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

REGIONE TRENINO ALTO-ADIGE ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (URBANO)		
INFORMAZIONI RILEVATE	BOLZANO	TRENTO
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	Si	Si
Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2020	2020
Fattori di qualità del servizio		
Sicurezza del viaggio	Parziale ¹	Si
Affidabilità del servizio	Si	Si
Pulizia dei mezzi	Si	Si
Confortevolezza del viaggio	Parziale ²	Parziale ²
Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	Si	Si
Attenzione all'ambiente	Si	Si
Tutela		
Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	Si	Si
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	Si	Si
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	Si	Si
Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	No	No

Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio	No	No
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	No	No
Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	No	No
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs 169/2014	181/2011	Entrambi
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	No	Si
Indicazione della possibilità di presentare reclamo da parte dei cittadini all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus	No	Si
NOTE		
¹ non sono presenti informazioni sull'età		
² non sono presenti informazioni sull'affollamento		



REGIONE TRENINO ALTO ADIGE		
CITTA'	CASISTICA	TIPOLOGIA DI INDENNIZZO/RIMBORSO
Trento		
	Corsa anticipata (esclusivamente nelle fasce orarie da inizio servizio alle 7.00 e dalle 21.00 a fine servizio) o non effettuata (esclusivamente ultima corsa serale o servizio festivo), esclusivamente in caso di perdita documentata di coincidenza con altro mezzo di trasporto pubblico, extraurbano e/o ferroviario	Rimborso del titolo di viaggio
	Ritardo di oltre 60 minuti (esclusivamente in assenza di servizio alternativo entro gli stessi 60 minuti)	Rimborso del valore della corsa e indennizzo parziale (pari al 25% del costo del biglietto in caso di ritardo tra i 60 e i 119 minuti e pari al 50% in caso di ritardo superiore a 120 minuti)

REGIONE UMBRIA

CAPOLUOGHI	Bit 2020			Bit 2005			Tariffa applicata Var %
	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Costo Orario	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Tariffa applicata	
PERUGIA	1,50 €	70	1,29 €	1,00 €	70	0,86 €	+50%
Terni	1,30 €	100	0,78 €	0,90 €	70	0,77 €	+44,4%
MEDIA	1,40 €	85	1,03 €	0,95 €	70	0,81 €	+47,4%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

CAPOLUOGHI	Abbonamento mensile ordinario			Abbonamento annuale ordinario		
	2020	2005	Var.%	2020	2005	Var.%
PERUGIA	55,00 €	42,00 €	+31,0%	398,00 €	306,00 €	+30,1%
Terni	40,00 €	31,00 €	+29,0%	338,00 €	288,00 €	+17,4%
MEDIA	47,50 €	36,50 €	+30,1%	368,00 €	297,00 €	+23,9%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

REGIONE UMBRIA ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (URBANO)		
INFORMAZIONI RILEVATE	PERUGIA	TERNI
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	Si	Si
Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2020	2020
Fattori di qualità del servizio		
Sicurezza del viaggio	Parziale ¹	Parziale ¹
Affidabilità del servizio	Parziale ²	Parziale ²
Pulizia dei mezzi	No	No
Confortevolezza del viaggio	No	No
Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	Si	Si
Attenzione all'ambiente	Si	Si
Tutela		
Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	Si	Si
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	Si	Si
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	Si	Si
Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	No	No
Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio	No	No
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	Si	Si

Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	Si	Si
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs 169/2014	Entrambi	Entrambi
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	Si	Si
Indicazione della possibilità di presentare reclamo da parte dei cittadini all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus	Si	Si
NOTE		
¹ non sono presenti informazioni riguardo l'età		
² non sono presenti informazioni sulla regolarità		

REGIONE UMBRIA		
CITTA'	CASISTICA	TIPOLOGIA DI INDENNIZZO/RIMBORSO
Perugia		
	Servizio soppresso senza una preventiva informazione	Il rimborso sarà pari al valore del titolo di viaggio pagato; in caso di utilizzo di taxi verrà rimborsato, dietro esibizione di ricevuta, un corrispettivo massimo fino a tre volte il costo della corsa aziendale che si sarebbe inteso utilizzare
	Ritardi imputabili all'azienda che provochino grave danno al cliente	Il rimborso sarà pari al valore del titolo di viaggio pagato; in caso di utilizzo di taxi verrà rimborsato, dietro esibizione di ricevuta, un corrispettivo massimo fino a tre volte il costo della corsa aziendale che si sarebbe inteso utilizzare
	In caso di servizio non effettuato o interrotto, per cause imputabili all'Azienda, in un arco di tempo in cui non vi siano altre corse sulla linea interessata o non intervenga un servizio sostitutivo entro 60 minuti	Il rimborso sarà pari al valore del titolo di viaggio pagato; in caso di utilizzo di taxi verrà rimborsato, dietro esibizione di ricevuta, un corrispettivo massimo fino a tre volte il costo della corsa aziendale che si sarebbe inteso utilizzare
Terni		
	Servizio soppresso senza una preventiva informazione	Il rimborso sarà pari al valore del titolo di viaggio pagato; in caso di utilizzo di taxi verrà rimborsato, dietro esibizione di ricevuta, un corrispettivo massimo fino a tre volte il costo della corsa aziendale che si sarebbe inteso utilizzare
	Ritardi imputabili all'azienda che provochino grave danno al cliente	Il rimborso sarà pari al valore del titolo di viaggio pagato; in caso di utilizzo di taxi verrà rimborsato, dietro esibizione di ricevuta, un corrispettivo massimo fino a tre volte il costo della corsa aziendale che si sarebbe inteso utilizzare
	In caso di servizio non effettuato o interrotto, per cause imputabili all'Azienda, in un arco di tempo in cui non vi siano altre corse sulla linea interessata o non intervenga un servizio sostitutivo entro 60 minuti	Il rimborso sarà pari al valore del titolo di viaggio pagato; in caso di utilizzo di taxi verrà rimborsato, dietro esibizione di ricevuta, un corrispettivo massimo fino a tre volte il costo della corsa aziendale che si sarebbe inteso utilizzare

REGIONE VALLE D'AOSTA

CAPOLUOGHI	Bit 2020			Bit 2005		
	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Costo Orario	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Tariffa applicata
AOSTA	-	-	-	0,70 €	60	0,70 €

Tariffa applicata Var %
-

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

CAPOLUOGHI	Abbonamento mensile ordinario			Abbonamento annuale ordinario		
	2020	2005	Var.%	2020	2005	Var.%
AOSTA	28,00 €	-	-	-	-	-

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

REGIONE VALLE D'AOSTA ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (URBANO)	
INFORMAZIONI RILEVATE	AOSTA
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	Si
Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2019
Fattori di qualità del servizio	
Sicurezza del viaggio	Si
Affidabilità del servizio	Si
Pulizia dei mezzi	Si
Confortevolezza del viaggio	Parziale ¹
Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	Si
Attenzione all'ambiente	Si
Tutela	
Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	Si
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	Si
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	Si
Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	No
Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio	Si
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	No
Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	Si
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs 169/2014	No
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	No
Indicazione della possibilità di presentare reclamo da parte dei cittadini all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus	No
NOTE	
¹ non sono presenti informazioni riguardo l'affollamento	

REGIONE VENETO

CAPOLUOGHI	Bit 2020			Bit 2005			Tariffa applicata Var %
	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Costo Orario	Tariffa applicata	Durata (Minuti)	Tariffa applicata	
Belluno	1,40 €	60	1,40 €	-	-	-	-
Padova	1,30 €	75	1,04 €	1,00 €	75	0,80 €	+30%
Rovigo	1,30 €	75	1,04 €	0,90 €	60	0,90 €	+44,4%
Treviso	1,50 €	100	0,90 €	1,00 €	75	0,80 €	+50%
VENEZIA	-	-	-	-	-	-	-
Verona	1,30 €	90	0,87 €	1,00 €	60	1,00 €	+30%
Vicenza	1,30 €	90	0,87 €	1,05 €	90	0,70 €	+23,8%
MEDIA	1,35 €	82	1,02 €	0,90 €	77	0,74 €	+36,4%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

CAPOLUOGHI	Abbonamento mensile ordinario			Abbonamento annuale ordinario		
	2020	2005	Var.%	2020	2005	Var.%
Belluno	43,00 €	30,60 €	+40,5%	-	250,00 €	-
Padova	39,00 €	30,00 €	+30,0%	380,00 €	300,00 €	+26,7%
Rovigo	35,50 €	35,80 €	-0,8%	340,00 €	279,00 €	+21,9%
Treviso	36,00 €	24,00 €	+50,0%	315,00 €	-	-
VENEZIA	-	-	-	-	-	-
Verona	37,00 €	36,00 €	+2,8%	320,00 €	370,00 €	-13,5%
Vicenza	38,00 €	34,50 €	+10,1%	380,00 €	303,00 €	+25,4%
MEDIA	38,10 €	31,80 €	+19,8%	347,00 €	300,00 €	+15,7%

Fonte: Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, Settembre 2020

REGIONE VENETO							
ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (URBANO)							
INFORMAZIONI RILEVATE	BELLUNO	PADOVA	ROVIGO	TREVISIO	VENEZIA	VERONA	VICENZA
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2020	2019	2019	2020	2017	2019	2019
Fattori di qualità del servizio							
Sicurezza del viaggio	Si	Si	Si	No	No	Parziale ¹	Si
Affidabilità del servizio	Si	Si	Si	No	No	Si	Si
Pulizia dei mezzi	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si
Confortevolezza del viaggio	Parziale ²	Si	Si	No	No	Parziale ²	Si

Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	Si	Si	Si	Generica ³	Generica ³	Generica ³	Si
Attenzione all'ambiente	Si	Si	Si	Si	Generica ⁴	Si	Si
Tutela							
Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	Si	No	No	Si	Si	Si	Si
Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	No	No	No	No	Si	No	No
Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio	No	No	No	No	Si	No	No
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	No	No	No	No	No	No	No
Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	No	Si	Si	No	Si	No	Si
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs 169/2014	181/2011	Entrambi	Entrambi	No	Entrambi	Entrambi	Entrambi
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	Si	No	No	Si	Si	Si	Si
Indicazione della possibilità di presentare reclamo da parte dei cittadini all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus	Si	Si	Si	No	No	No	No

NOTE
¹non sono presenti informazioni riguardo l'età
²non sono presenti informazioni sull'affollamento
³non sono presenti informazioni specifiche sul numero dei mezzi accessibili per le persone a mobilità ridotta
⁴non sono presenti informazioni specifiche sul numero dei mezzi a basso impatto

REGIONE VENETO		
CITTA'	CASISTICA	TIPOLOGIA DI INDENNIZZO/RIMBORSO
Vicenza	Suppressione senza preavviso del servizio	Rimborso del prezzo del biglietto di corsa semplice e, nel caso di abbonato, il rimborso del costo corrispondente al biglietto della tratta abitualmente percorsa



	Interruzione del viaggio a causa di guasti	Rimborso del prezzo del biglietto di corsa semplice e, nel caso di abbonato, il rimborso del costo corrispondente al biglietto della tratta abitualmente percorsa
	Ritardi per inefficienze aziendali e che comportino grave e documentato danno al cliente	Rimborso del prezzo del biglietto di corsa semplice e, nel caso di abbonato, il rimborso del costo corrispondente al biglietto della tratta abitualmente percorsa
	Impossibilità nell'utilizzare la corsa a causa di un dimostrato anticipo sull'orario di fermata	Rimborso del prezzo del biglietto di corsa semplice e, nel caso di abbonato, il rimborso del costo corrispondente al biglietto della tratta abitualmente percorsa
	Bagaglio, per il quale era stato pagato il biglietto, viene smarrito	Rimborso del prezzo del biglietto di corsa semplice e, nel caso di abbonato, il rimborso del costo corrispondente al biglietto della tratta abitualmente percorsa
	Interruzione del viaggio a causa di guasti	Rimborso del prezzo del biglietto di corsa semplice e, nel caso di abbonato, il rimborso del costo corrispondente al biglietto della tratta abitualmente percorsa
Verona		
	Sospensione del servizio senza preavviso	Rimborso pari a 3 biglietti ordinari
	A causa di guasti al mezzo il servizio non sia stato ripristinato entro 30 minuti (servizio urbano)	Rimborso pari a 3 biglietti ordinari
	Grave e palese danno al cliente per ritardo imputabile ad inefficienze aziendali	Rimborso pari a 3 biglietti ordinari
	Perdita o avaria bagagli solo in caso di colpa grave	Rimborso pari a 3 biglietti ordinari
Treviso		
	Variazione o soppressione permanente di una linea /corsa che faccia perdere utilità all'abbonamento	Rimborso del costo dell'abbonamento diminuito della quota relativa al periodo di utilizzo fino all'introduzione della variazione del servizio, conseguentemente il titolo di viaggio sarà reso nullo
	Servizio interrotto durante il viaggio, per cause imputabili all'Azienda, senza che la stessa abbia organizzato un servizio sostitutivo o la ripresa della corsa entro massimo 60 minuti.	Rimborso di un biglietto della fascia corrispondente alla tratta da capolinea a capolinea della linea reclamata o equivalente somma in denaro
	Coincidenza, espressamente indicata in orario, non rispettata	Rimborso di un biglietto della fascia corrispondente alla tratta da capolinea a capolinea delle linea reclamata o equivalente somma in denaro.
Venezia		
	Interruzione del servizio per responsabilità dell'Azienda	Ristoro in titoli di viaggio dell'abbonamento annuale
	Omessa informazione nei casi di sospensione del servizio	Ristoro in titoli di viaggio dell'abbonamento annuale
Belluno		
	In caso di cancellazione o di ritardo - alla partenza dal capolinea o da una fermata - superiore a 30 minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano	Rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore. Il rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

Realizzato nell'ambito del progetto:

**CONSAPEVOLMENTE CONSUMATORE,
UGUALMENTE CITTADINO**

Finanziato dal
MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO (DM 7 FEBBRAIO 2018).

Promosso da
Cittadinanzattiva, Confconsumatori e Movimento Consumatori.

+SAi
SEI

Consapevolmente
consumatore,
ugualmente
cittadino



WWW.PIUSAIPIUSEI.ORG
WWW.CITTADINANZATTIVA.IT