

# 5 CONSEJOS PARA MOVERSE POR LA CIUDAD

## PEQUEÑA GUÍA SOBRE EL TRANSPORTE PÚBLICO LOCAL



Textos a cargo de

**Cinzia Pollio** – proyectos políticos de los consumidores, Cittadinanzattiva

Con la colaboración de

**Tina Napoli** – responsable de Políticas de los consumidores, Cittadinanzattiva

Editing

**Alessandro Cossu** – jefe de la oficina de la comunicación

Ilustraciones

**Thea Pontecorvo**

Adaptación gráfico y diseño

**Alessandro Casanova**

*Esta pequeña guía es parte de las actividades de información y sensibilización previstas en el proyecto "Consumidores en la red: fortalezcamos nuestros derechos", realizado por Cittadinanzattiva con el apoyo del Ministerio de Desarrollo Económico y en colaboración con otras tres asociaciones de consumidores.*

*El objetivo general del proyecto es promover y facilitar, a través de la aplicación de la información comercial, la asistencia y el asesoramiento del ejercicio de los derechos de los consumidores y del conocimiento de las oportunidades de los medios de protección.*

## INTRODUCCIÓN

### CITTADINANZATTIVA (CIUDADANÍA ACTIVA) Y EL TRANSPORTE PÚBLICO LOCAL

Cittadinanzattiva promueve desde hace varios años iniciativas políticas, campañas de información y sensibilización, con el objetivo de promover un nuevo enfoque del rol de los usuarios de los servicios públicos locales: **un rol que prevea la plena participación de los ciudadanos en la definición, la accesibilidad, la calidad y la atención de los servicios.**

El objetivo de esta guía es informar a los ciudadanos sobre cómo participar para contribuir activamente a la construcción de sus derechos y conocer cuáles herramientas de protección puede utilizar para hacerlos valer, porque creemos que *desempeñarse como ciudadano es el mejor modo de serlo!*

### QUÉ ES EL TRANSPORTE PÚBLICO LOCAL

Los servicios públicos de transporte regional y local son sistemas de movilidad (de tierra, mar, laguna, fluvial, etc.) con itinerarios, horarios, frecuencias y tarifas pre establecidas en un territorio regional o también interregional.

El principal punto de referencia normativo para el sector de transportes es el Decreto Burlando que pone en manos de las Regiones las competencias en el ámbito de los servicios públicos de transporte local y regional. Este decreto introduce elementos importantes como el **contrato de servicio** como instrumento regulador entre el Ente consignador, por ejemplo el Municipio y la empresa consignataria, es decir, la empresa de transportes.

### LOS PRINCIPIOS

La posibilidad de moverse libremente utilizando los medios públicos debe garantizarse a todos los ciudadanos en el respeto de los principios fundamentales de:

- *igualdad e imparcialidad* - los servicios de transporte deben ser accesibles a todos los usuarios, sin distinción de ningún tipo. La accesibilidad debe estar garantizada

- sobre todo para las personas mayores y para las personas con discapacidad;
- *continuidad*- los servicios de transporte deben ser continuos y regulares (salvo las interrupciones por causas de fuerza mayor). En caso de necesidad, se deben garantizar los servicios sustitutos y, en el caso de una huelga, deben garantizarse los servicios mínimos con prontitud ampliamente comunicados;
  - *participación* - quien presta servicios de transporte debe garantizar la participación de los ciudadanos, también a través de asociaciones de consumidores, a las mesas de diálogos constructivos sobre las cuestiones clave que afectan el servicio;
  - *eficiencia y eficacia* - quien presta servicios de transporte debe diseñar, producir y ofrecer el servicio con miras a una continua mejora, tanto en la eficacia como en la eficiencia;
  - *libertad de elección* - los ciudadanos deben ser capaces de moverse libremente, eligiendo entre las posibilidades ofrecidas por múltiples y diversas modalidades de transporte.

### ¿Sabías que...

*... ya en la primera mitad del 800 era posible moverse en algunas grandes ciudades de Italia utilizando los medios de transporte público?*

*el 12 de junio de 1845 se inauguró en Roma la línea de ómnibus a caballo, antecesor del moderno autobús, que conectaba Piazza Venezia con la Basílica de San Pedro (aproximadamente 4,5 km) por 10 centavos. Las salidas no eran regulares y se efectuaban solo cuando el vehículo se llenaba de pasajeros. Siguió luego también la difusión de la línea tranvía a caballo, antecesora del actual tranvía, que se generalizó primeramente en Turín en 1872, luego en Nápoles en 1875 y posteriormente en otras ciudades (en Roma en 1877).*

## (1) INFÓRMATE SOBRE CÓMO MOVERTE EN LA CIUDAD

*Viajar en transporte público implica el respeto de algunas reglas para tu seguridad y la de todos los pasajeros. Además, si tienes requisitos particulares, puedes gozar de facilidades en la tarifa. ¡Infórmate antes de viajar!*

### CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE

En las condiciones generales de transporte es posible encontrar toda la información que regula el uso del servicio por parte del ciudadano. En particular, si tienes necesidades especiales de transporte, es útil consultarlas para evitar cometer infracciones. Es posible encontrar las condiciones generales de transporte en la Carta de movilidad o en el sitio de la empresa de transporte público de tu ciudad.

→ Si tienes que **llevar contigo equipaje, o bultos de mano** de diversos tipos, verifica las dimensiones admitidas y en qué condiciones.

Por lo general se permite el transporte gratuito de uno o dos equipajes de dimensiones no superiores a 50 x 30 x 25 cm. Para el equipaje hasta 80 x 45 x 25 cm se permite el transporte, pero previo pago del billete. En cambio, está prohibido transportar equipaje de dimensiones superiores.

→ Si viajas con un **perro**, es necesario saber que está permitido el transporte respetando algunas condiciones, que son distintas según la ciudad en la que te encuentras.

Por ejemplo, en **Roma**, los perros de tamaño pequeño y mediano están permitidos en el vehículo, previo pago del billete con tarifa normal, si están provistos de correa y bozal. Lo mismo ocurre con los animales pequeños, gatos y pájaros, que se transportan en jaulas o cestas. En cambio, en Nápoles, como en **Bolonia**, los animales de tamaño pequeño viajan gratis.

**En todas partes se admite el transporte gratuito de los perros guía.**

### Los buenos modales en el transporte público

A continuación se dan algunas reglas de buenos modales para un viaje más cómodo y文明izado para ti y para los demás:

- El billete debe ser siempre validado, verifica si a bordo de los medios o antes de subir al medio de transporte;
- respeta las señales de entrada y salida colocadas en los medios de transporte;
- facilita el acceso a los medios de transporte a los otros pasajeros no ocupando el espacio delante de la entrada/salida;
- no ocupar más de un asiento;
- no ensuciar o dañar paredes, accesorios o muebles;
- no fumar;
- no comportarse de modo tal que perturbe a otras personas;
- moderar el tono de voz si hablas con el móvil. ¡No todo el mundo está interesado en conocer los detalles de tu vida privada!
- no utilizar las señales de advertencia, o cualquier otro dispositivo de emergencia, excepto en casos de peligro grave e inminente;
- si tienes un amigo de 4 patas, verifica la posibilidad y las condiciones de su transporte;
- no ocupar los asientos reservados a categorías particulares de ciudadanos (por ej. ancianos, mujeres embarazadas, etc.).
- ¡Cede el asiento a quien podría obtener más beneficio que ti!

### LAS FACILIDADES Y LA GRATUIDAD PARA QUIEN VIAJA CON EL TPL.

En cada ciudad están previstos beneficios en las tarifas o incluso la gratuidad del viaje, para determinados sectores de usuarios. Los requisitos que se tienen en cuenta para la concesión o no del beneficio/gratuidad se refieren, en la mayor parte de los casos, a las personas con minusvalías con un cierto grado de invalidez reconocida, o ser inválidos

---

civiles, sordomudos, no videntes, etc. según lo definido por las leyes regionales de referencia de cada territorio.

Asimismo, cada municipio puede definir otros beneficios que tengan en cuenta parámetros distintos. Es posible encontrar beneficios para los estudiantes (caso muy común), para las familias numerosas, para determinadas categorías de ingresos, para los trabajadores, los desocupados, los jubilados y, a veces, para las amas de casa.

*Para obtener información sobre los beneficios a disposición en tu Municipio, es posible:*

- *consultar la carta de movilidad*
- *visitar el sitio de quien maneja el servicio de transporte*
- *llamar por teléfono a los números disponibles reservados para el contacto con el público*



## (2) MUÉVETE “VERDE”

¡Antes de salir de casa, evalúa las diferentes opciones de movilidad y trata de preferir las más sostenibles para ti, tu familia y tu ciudad!

### HACIA UNA MOVILIDAD MÁS Y MÁS SOSTENIBLE

El concepto de movilidad sostenible tiene que ver tanto con soluciones de transporte como con las costumbre de traslado de todos nosotros, en condiciones de disminuir una serie de impactos **ambientales, sociales y económicos, tales como:**

- la contaminación del aire y los consiguientes cambios climáticos;
- la contaminación acústica;
- la congestión vial;
- el número de accidentes;
- el degrado de las áreas urbanas (causado por el espacio ocupado por los vehículos a expensas de los peatones);
- el consumo del territorio (causado por la construcción de carreteras e infraestructuras).

En concreto, los medios de transportes resultan **sostenibles desde un punto de vista social** en la medida en que resultan accesibles y practicables por parte de las personas con discapacidad o con movilidad reducida; cuando contemplan opciones alternativas de movilidad (por ejemplo, el acceso fácil e inmediato - por teléfono o por vía telemática - a la información referida a los servicios públicos y privados, a más oportunidades de desplazarse a pie o en bicicleta, de servicios públicos locales de calidad); se contribuye a resolver la congestión del tráfico y a mejorar la protección de los viajeros.

Desde el punto de vista **ambiental**, se consideran sostenibles aquellos transportes que no aumentan, sino que al contrario reducen las emisiones contaminantes, el ruido, etc. ¡Se debe tener en cuenta que en Italia la mitad de las emisiones de partículas dependen de los transportes!

Desde el punto de vista **económico**, la sostenibilidad se relaciona sobre todo a los costos para el ciudadano, en relación con el uso del transporte colectivo o individual.

**Atención:** actuar en las propias ciudades en materia de movilidad representa una prioridad para promover una mejor **calidad de vida de los ciudadanos**. Son las comunidades locales las que pagan los "costos" que surgen justamente de la (des)organización del sistema de transporte. Corresponde a los ciudadanos adoptar la **cultura de la movilidad sostenible** cambiando sus preferencias del uso del medio de transporte privado al público y a las formas de movilidad alternativas (por ej. el car sharing).



## (3) CONOCE Y PARTICIPA

*Además de utilizar los medios de transporte público local, infórmate sobre cómo se manejan y las formas y modos con las cuales puedes hacer tu contribución para una mejor calidad de servicio.*

### CONOCER EL TPL DE TU MUNICIPIO

Para conocer en detalle cómo se proporciona el servicio de transporte público en tu Municipio, obtiene la **Carta de movilidad**, conocida también como **Carta de servicios**. Es posible encontrarla en el sitio de la empresa o en sus filiales/taquillas. La Carta es una herramienta que refuerza la garantía de la libertad de circulación de los ciudadanos (como se prevé en el artículo 16 de nuestra Constitución y en el art. 8 del Tratado de Maastricht) que sanciona un verdadero **pacto**: efectivamente, con la misma, la empresa asume una serie de compromisos en relación con los ciudadanos, los usuarios del servicio de transporte público, respecto al servicio, las modalidades de prestación, los estándares de calidad y las formas de protección previstas.

Si se desea conocer más detalles, es posible solicitar el **Contrato de servicios** estipulado entre el ente local y la empresa que presta el servicio. En su interior se encontrará información útil como las características de los servicios ofrecidos, los estándares cualitativos mínimos del servicio (en términos de edad, mantenimiento, comodidad y limpieza de los vehículos y de la regularidad de los recorridos), la estructura de las tarifas, las sanciones en caso de incumplimiento del contrato, etc.

**Atención** Los protagonistas de la prestación del servicio de transporte son tres: **El ente local, la empresa que presta el servicio**, que lo organiza materialmente, y el **ciudadano**, destinatario final sobre cuyas exigencias de movilidad se **debe** construir el servicio de transporte. En la relación entre estos tres sujetos, el contrato de servicio representa el instrumento a través del cual la administración pública se compromete a perseguir un interés general, es decir el de ofrecer a sus ciudadanos un servicio de transporte.

La imagen ilustra la relación entre las partes involucradas.



### LA PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Nosotros, los ciudadanos, podemos y debemos contribuir a la definición de un servicio de transporte público que satisfaga nuestras exigencias de movilidad. Como destinatarios finales podemos intervenir tanto en la fase de planificación del servicio como en la de evaluación.

→ Aporta tu contribución para **la redacción del Plan de movilidad urbana de tu ciudad**.

El Plan de movilidad urbana (PMU) es una herramienta estratégica a disposición de los Municipios. Las políticas y las medidas incluidas en su interior conciernen **todos los modos y las formas de transporte** presentes en toda la aglomeración urbana, pública y privada, los pasajeros y las mercancías, motorizados o no motorizados, de circulación y estacionamiento.

**Infórmate en tu administración sobre las modalidades de participación por parte de los ciudadanos. ¡Tu contribución puede hacer la diferencia!**

**Ejemplo práctico.** y Con el fin de preparar el PMU, la Administración municipal de Perugia introdujo una innovadora modalidad de consulta y de participación, promoviendo la campaña “el mejor modo de moverse es detenerse y hablar de ello”, de modo de permitir, a todos y en las varias capacidades, a través de diversos canales, expresar puntos de vista, evaluaciones, contribuciones y propuestas respecto a los varios contenidos del Plan.

→ **Participa en la definición y la evaluación de la calidad del servicio de transporte.** La ley financiera de 2008, en el art. 2, **párrafo 461**, introduce una serie de disposiciones para proteger los derechos de los consumidores en el sector de los servicios públicos locales en general, y por ende también del transporte público. La novedad más importante introducida se refiere a la participación de las asociaciones de los consumidores y del público en general, en la determinación y el control de los estándares de funcionamiento de los servicios. En síntesis, la norma prevé la obligación para el ente prestador de servicios de proporcionar la Carta de calidad de los servicios, para redactar y publicar según los acuerdos con las empresas y las asociaciones de los consumidores. Además, la consulta de las asociaciones se considera obligatoria, así como los controles periódicos sobre la adecuación de los parámetros cualitativos y cuantitativos de los servicios (pero cada ciudadano puede presentar observaciones y propuestas).

#### ¿Qué puedes hacer?

- Conoce bien el contenido de la norma;
- solicita a tu administración;
- dirígete a las sedes locales de las asociaciones de consumidores, como Cittadinanza attiva, e incorpórate activamente a la vida de la asamblea local.

### (4) PROTÉGETE Y EJERCE TU DERECHO A LA MOVILIDAD

¡Si no estás satisfecho del transporte público en tu ciudad, recuerda que puedes presentar una queja!

#### → Presenta una queja

En la carta de movilidad se indican todos los contactos en donde presentar una reclamación por el mal servicio ofrecido.

**Atención.** Si el tren local donde vas a trabajar todos los días a menudo se retrasa, se suprime sin previo aviso o está en condiciones higiénicas desastrosas, **transforma tu disgusto en una queja!** Además de representar un derecho, la reclamación constituye un deber cívico, ya que es la base del cambio.

→ **Dirígete a las Agencias para la calidad de los servicios públicos locales.**

En algunas ciudades como Grosseto, Roma y Turín se establecieron estos organismos, adonde puede acudir también el ciudadano, con el objetivo de ayudar a mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios públicos locales.

→ **Dirígete a las AACC**

Para dar más fuerza a tus recomendaciones, ponte en contacto con las Asociaciones de consumidores.

**Cittadinanzattiva** es una asociación de consumidores, reconocida desde el año 2000 ante el Consejo Nacional de Consumidores y Usuarios, en el Ministerio de Desarrollo Económico.

Para más información visita el sitio [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

→ **Dirígete a la Autoridad de regulación de transportes (ART)**

La Autoridad tiene la facultad de evaluar las quejas, instancias y recomendaciones presentadas por los usuarios y los consumidores, en forma individual o en grupo, concernientes al respeto de los niveles cualitativos y tarifarios y de imponer sanciones administrativas pecuniarias.

## Novedades

En 2011 se creó la Autoridad de regulación del transporte (art. 37 de 6 de diciembre 2011, n.201.) Esta Autoridad es responsable de regular el sector del transporte y del acceso a las relativas infraestructuras. Sus tareas incluyen, por ejemplo, la definición de los niveles de calidad de los servicios de transporte, el contenido mínimo de los derechos que los usuarios pueden reclamar contra los gestores, también en términos de compensación.



## (5) ACTUALÍZATE SI VIAJAS EN TREN

*Existen nuevos derechos para los pasajeros de servicios ferroviarios.*

A partir de 2009 entró en vigor en Italia el reglamento europeo sobre los **derechos de los pasajeros del transporte ferroviario**

Estos son los principales, válidos para la **red ferroviaria nacional, regional y local**:

1. El derecho a la igualdad al acceso al transporte, sin discriminación, por ejemplo, de nacionalidad, residencia o discapacidad.
2. el derecho de transporte de pasajeros con movilidad reducida. Un pasajero con discapacidad o movilidad reducida tiene el derecho de viajar con facilidad. A petición del pasajero, las empresas ferroviarias, los vendedores de billetes deben ofrecer información sobre la accesibilidad de los servicios ferroviarios, las condiciones de acceso a los coches y los servicios ofrecidos a bordo;
3. El derecho de disponer de información previa a la partida (por ejemplo, sobre el precio del billete) y en las varias fases del viaje (por ej. retrasos, conexiones);
4. El derecho de reembolso (según porcentaje) del precio del billete (por billetes de 4 € e importes superiores) en caso de cancelación o retardos prolongados;
5. la posibilidad e comprar el billete sin aumento a bordo del tren si no está disponible en la estación, o en las cercanías, aunque sea temporalmente, ningún modo de venta.
6. El derecho a un servicio de transporte alternativo en caso de retrasos prolongados o cancelación del servicio;
7. El derecho de disponer de un sistema rápido y accesible del tratamiento de quejas en caso de un mal servicio.

**¿Deseas recibir información, señalar un mal servicio o presentar una queja?**  
Contacta la ventanilla de Cittadinanzattiva más próxima en las sedes locales de:

Bolonia	<i>segreteria@cittadinanzattiva-er.it</i>
Cagliari	<i>cittadinanzattivaca@tiscali.it</i>
Catania	<i>pit.catania@yahoo.it</i>
Chiaravalle	<i>cittadinanzattiva_ancona@yahoo.it</i>
Chiavari	<i>cittadinanzattivaliguria@yahoo.it</i>
Latina	<i>cittadinanzattivait@libero.it</i>
Milán	<i>consumatori@cittadinanzattivalombardia.com</i>
Perugia	<i>perugia@cittadinanzattiva.umbria.it</i>
Riva del Garda	<i>info@cittadinanzattivadeltrentino.it</i>
Roma	<i>pitroma@cittadinanzattiva.it</i>
Spoletto	<i>cittattiv.umbria@libero.it</i>
Turín	<i>pit.torino@cittadinanzattiva.it</i>
Urbino	<i>urbino@cittadinanzattiva.it</i>

Para contactar con la sede nacional escriba a : *pit.servizi@cittadinanzattiva.it*

¿Deseas más información sobre Cittadinanzattiva, participar a las actividades organizada en tu territorio, o adherir a nuestro movimiento?

Visita el sitio **[www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)**, busca la asamblea más próxima a tu domicilio y ... ¡buena participación!



Cittadinanzattiva – ACN is associated partner of the European Mobility Week  
([www.mobilityweek.eu](http://www.mobilityweek.eu))



Spesa finanziata dal Ministero dello Sviluppo Economico  
ai sensi del Decreto 21 marzo 2013