

Premessa

Il settore dei trasporti ricopre più di altri un ruolo strategico consentendo l'accessibilità ai territori, condizione prodromica per lo sviluppo economico e sociale di una zona.

Purtroppo, secondo gli esiti di una recente indagine condotta dall'Autorità Garante per la concorrenza e il mercato, il settore dei trasporti pubblici locali raggiunge delle performance insoddisfacenti rispetto ai principali Paesi europei. Emergono gravi squilibri strutturali tra cui: investimenti insufficienti in infrastrutture; parco rotabile obsoleto; notevoli divari territoriali, per cui gli utenti di alcune Regioni, soprattutto centro-meridionali, hanno accesso a meno servizi e di qualità peggiore, senza peraltro pagare prezzi inferiori. Anche nei grandi centri urbani il fondamentale diritto alla mobilità non è assicurato in modo uniforme. Insomma, nonostante i rilevanti esborsi di denaro pubblico, non c'è equità sostanziale nell'accesso ai servizi di TPL né sono state intraprese politiche efficaci per sviluppare la **mobilità sostenibile**.

Elementi quali la congestione del traffico, il livello di incidentalità, le emissioni inquinanti, un trasporto pubblico non rispondente alle esigenze dei cittadini, il degrado delle aree urbane (dovuto all'occupazione massiva di automobili a discapito dei pedoni) e il consumo di territorio (causato dalla realizzazione di strade e infrastrutture chiamate ad ospitare sempre più veicoli) pongono al centro del dibattito sulla qualità e sostenibilità della vita nei centri urbani l'interrogativo su come "*spostare*" persone e merci in un modo più efficace, efficiente e, principalmente, sostenibile.

L'emergenza ambientale da un lato e le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie dall'altro impongono alle politiche infrastrutturali per i trasporti e la logistica una particolare attenzione alla sostenibilità. In tema di mobilità, **la sostenibilità deve intendersi nella sua accezione più ampia**: *dal punto di vista ambientale* è necessario ridurre emissioni inquinanti e rumore, l'obiettivo fissato dalla Commissione europea è di ridurre per il 2050 i livelli di emissione di CO2 del 60% rispetto al 1990 solo per il comparto dei trasporti; *dal punto di vista energetico*, l'obiettivo della sostenibilità dovrà orientare le scelte verso le modalità di trasporto e le iniziative progettuali che prediligano il ricorso a fonti energetiche rinnovabili e poco inquinanti; *sotto il profilo della sostenibilità economica* l'accento va posto sui costi e le tariffe a carico dei cittadini; *dal punto di vista sociale*, occorre contemplare modalità di spostamento che si dimostrino accessibili e praticabili da parte delle persone diversamente abili o a mobilità ridotta, prevedendo scelte alternative per la mobilità e contribuendo a risolvere la congestione del traffico, nonché a migliorare la tutela di chi viaggia.

I target di mobilità sostenibile sono una ripartizione modale della mobilità urbana che preveda il 40% del trasporto pubblico e il 10% di mobilità ciclo-pedonale.

L'obiettivo della politica nazionale su questo fronte è quello di fare sinergia tra i diversi sistemi locali di trasporto, facendo perno, in particolare, sui sistemi di trasporto rapido di massa (metropolitane e tram) e sui servizi di mobilità condivisa (car-sharing e bike-sharing), in ottica multimodale. Tale visione intende valorizzare lo sviluppo urbanistico-territoriale, favorendo modalità di trasporto sostenibili ed incoraggiando la mobilità ciclo-pedonale, e sfruttando le potenzialità che vengono dall'ICT attraverso la promozione di sistemi di trasporto intelligente (ITS) in particolare per migliorare la qualità dei servizi

pubblici attraverso sistemi d'informazione in tempo reale all'utenza e servizi on-demand, in particolare per le aree a bassa domanda.

La promozione di un servizio di mobilità in condivisione è di certo da annoverare tra le leve principali per incentivare la diffusione di comportamenti e abitudini di mobilità più sostenibili.

Fare riferimento a questa nuova tipologia di servizio è possibile da qualche anno a questa parte specialmente grazie all'impulso della tecnologia: app e piattaforme web che, facilitando l'incontro tra domanda e offerta di mobilità, hanno consentito lo sviluppo di un nuovo mercato, con notevoli vantaggi in termini di efficienza sull'intero settore dei trasporti.

Lo sviluppo della cosiddetta **sharing mobility** non è però scevra da insidie e l'obiettivo della **consultazione civica realizzata da Cittadinanzattiva** nello scorso luglio 2016, a cui hanno risposto un totale di 550 cittadini ed i cui risultati saranno illustrati nelle pagine seguenti, è stato proprio quello di raccogliere informazioni direttamente dagli utenti sul loro livello di conoscenza e utilizzo delle nuove forme di trasporto e sulle eventuali criticità ad esse connesse.

Secondo la nostra indagine il 100% degli intervistati ha sentito parlare di car sharing o car pooling. Il 37% del campione ha utilizzato questi servizi. Il 19% circa afferma di non aver utilizzato il car sharing perché non disponibile nella propria città, e che lo utilizzerebbe se il servizio fosse presente. Il principale motivo di utilizzo del car sharing è la sostituzione della macchina di proprietà, nel car pooling sono invece i motivi economici. Sia nel caso del car sharing che del car pooling i cittadini si sono trovati a volte di fronte a disservizi (es. prenotazioni, fatturazioni, ecc.) per i quali non hanno ricevuto alcuna forma di indennizzo o rimborso. A fronte di

ciò, è importante considerare come l'85% ritiene fondamentale la definizione di precisi standard di qualità nell'erogazione di questi servizi e quasi l'87% ritiene necessario l'introduzione di forme di tutela specifica per gli utenti.

Purtroppo emerge ancora poca consapevolezza circa l'organizzazione di questi servizi (es. costi connessi all'uso della piattaforma, condizioni di utilizzo, trattamento dei propri dati), e si ignorano completamente le responsabilità in caso di disservizi. Da queste rilevazioni emerge chiaramente la necessità di una regolazione di questa nuova tipologia di servizi che, senza imbrigliare il sistema, garantisca adeguate tutele ai cittadini.

Tpl e nuove forme di mobilità

Il **91%** dei partecipanti alla consultazione utilizza, con diversa frequenza, i mezzi del trasporto pubblico locale

Il **61%** valuta il servizio di TPL in modo **negativo** (scarso/pessimo/inesistente)

Trasporto pubblico locale, intermodalità e nuove tecnologie

*Il sito dell'azienda di trasporto pubblico locale della tua città contiene informazioni anche sulle **forme alternative di mobilità** (car sharing, car pooling, bike sharing) disponibili nel tuo comune?*

47%
no

26%
non so

*Esiste una **app** ufficiale che ti fornisce in tempo reale le informazioni circa le corse, orari, deviazioni, percorsi dei mezzi?*

17%

Non so

23%

No

36%

Si,
ma non è affidabile

Bike sharing

Il 22% dei partecipanti ha usato un servizio di bike sharing

Ritieni utile disporre di un servizio di bike-sharing nella tua città?

12% no

88% si

Quali infrastrutture preferiresti fossero disponibili?

Piste ciclabili in sede propria (separate da cordoli o altro dalle corsie utilizzate dai veicoli motorizzati)

35%

Piste ciclabili su strada (indicate solo da segnaletica verticale e orizzontale)

29%

Percorsi ciclo-pedonali promiscui (utilizzati da pedoni e ciclisti)

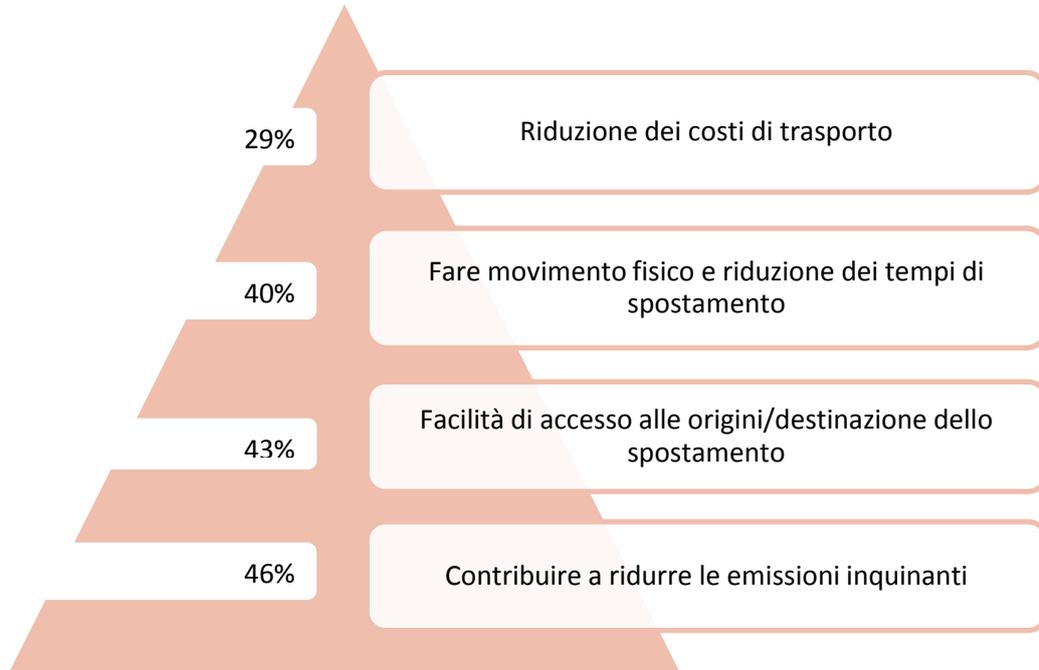
18%

Altro

18%

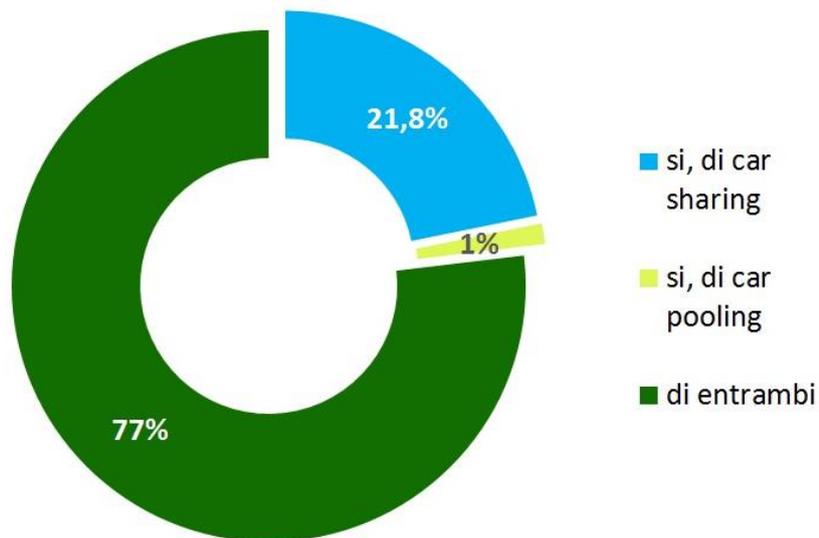
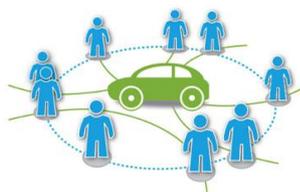


Per quale motivo utilizzeresti un servizio di bike sharing?

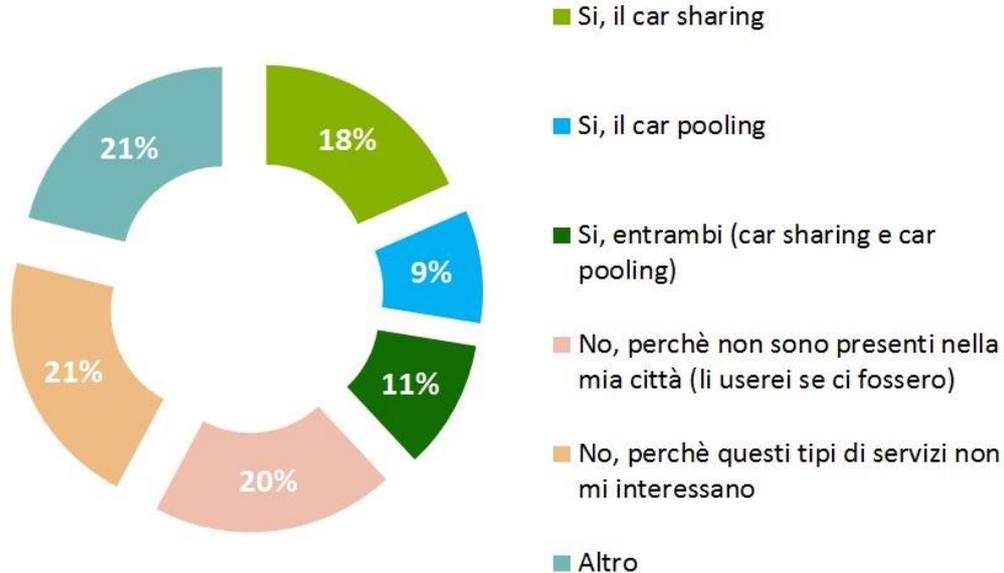


Car sharing e Car pooling

Hai mai sentito parlare di car sharing e/o di car pooling?

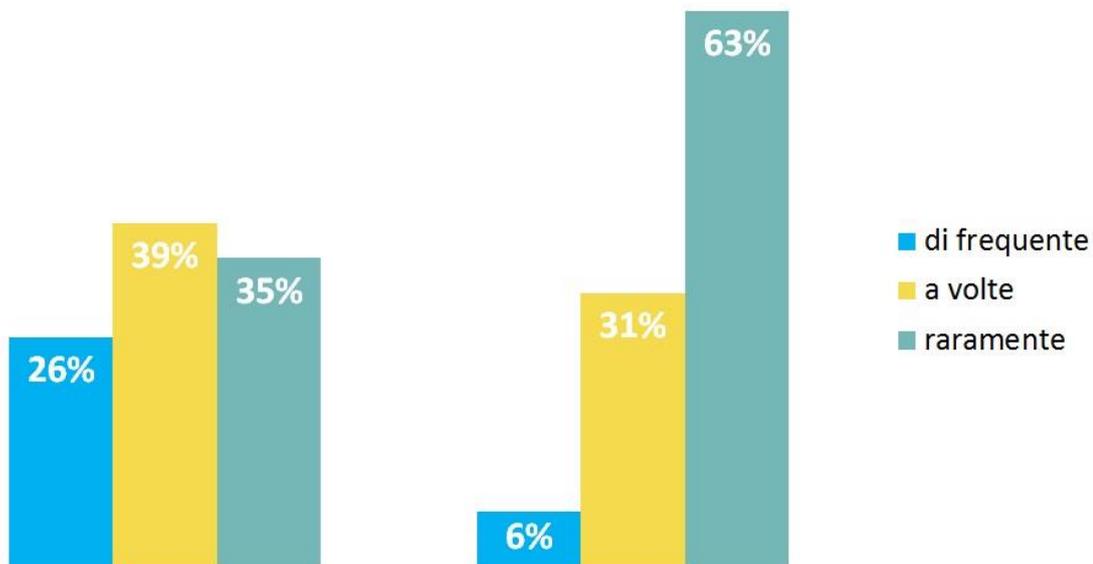


Hai mai usato questo tipo di servizio?



Complessivamente, il **38%** dei partecipanti ha utilizzato il car sharing/car pooling o entrambi i servizi.

Con quale frequenza usi questo tipo di servizio?

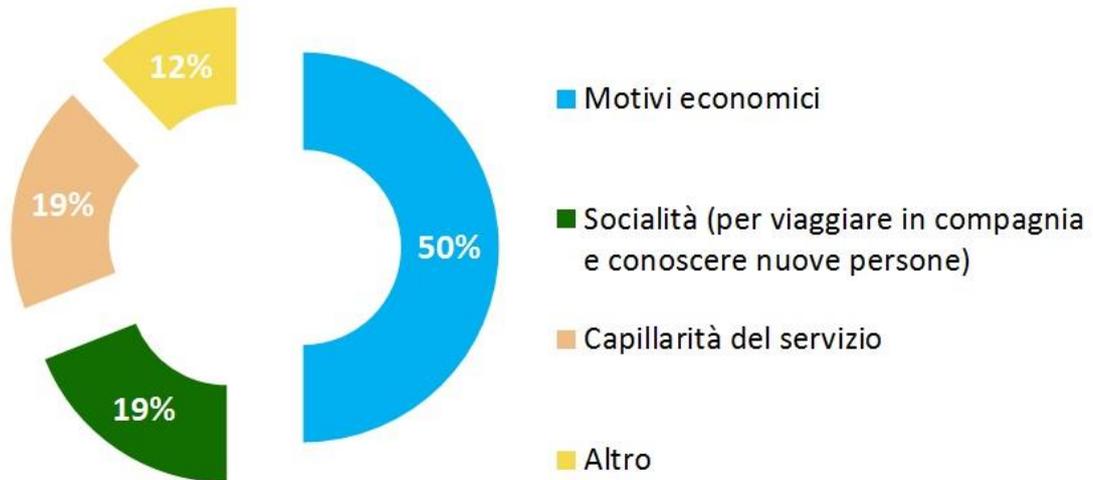


Relativamente al **car sharing**, nell'86% dei casi si tratta di un servizio gestito da una società privata.

Per quale motivo usi il car sharing?



Per quale motivo usi il car pooling ?



Dopo aver utilizzato un servizio di car pooling, il **31%** degli utenti ha stretto nuove relazioni e contatti

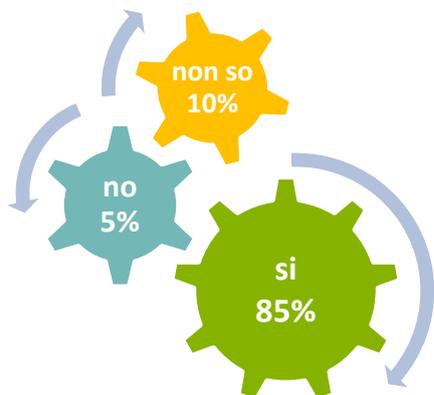
Disservizi subiti



Il **19%** di coloro che hanno utilizzato un servizio di car sharing dichiara di aver subito un disservizio. Questa percentuale scende al **7%** nel caso del car pooling.

Solo il **13%**, sul totale di coloro che dichiarano di aver subito un disservizio, dichiara di aver presentato un reclamo, rivolgendosi, nel **57%** dei casi, al gestore del servizio. **3 su 4** hanno ricevuto risposta, ma **nessuno** ha ricevuto qualche tipo di rimborso o indennizzo.

Per entrambi i servizi (car sharing e car pooling) i cittadini riterrebbero utili degli interventi sia sul fronte della **qualità** che della **tutela** dei propri diritti.



*A tuo avviso, sarebbe utile definire degli **standard di qualità** per questi nuovi servizi di mobilità (es. puntualità nel caso del car pooling; copertura del servizio, pulizia dei mezzi, ecc.)?*



*A tuo avviso, come utente di questo tipo di servizi in condivisione, reputeresti utile la definizione di una serie di **forme di tutela specifica** per queste nuove modalità di erogazione/fruizione di servizi?*

Car pooling e car sharing: la consapevolezza del consumatore

Elementi dolenti che emergono dall'indagine riguardano il livello di conoscenza che il consumatore ha del servizio, sia in termini di **condizioni di utilizzo**, sia in termini di **privacy**.

Condizioni di utilizzo

44%

Legge le condizioni di utilizzo del servizio

42%

Legge le condizioni di utilizzo "solo in parte"

14%

Non legge le condizioni di utilizzo

Tra coloro che leggono le condizioni di utilizzo del servizio, **la metà** le considera trasparenti

Privacy

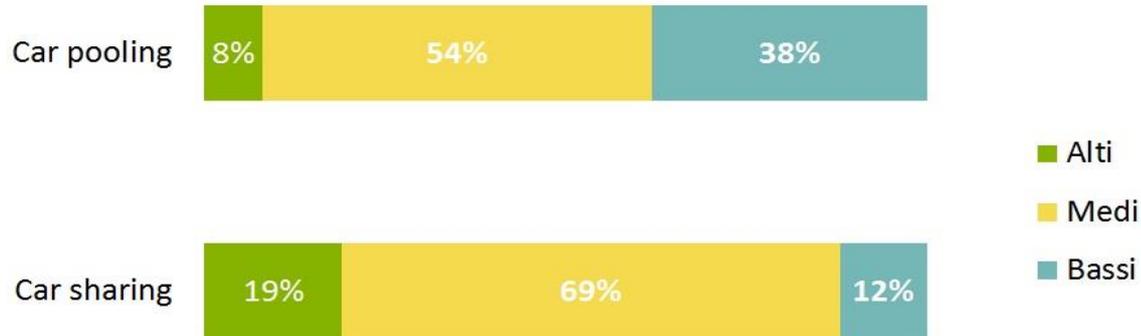
74%

Ignora il modo in cui saranno trattati i propri dati personali successivamente alla registrazione sulla piattaforma

15%

Pensa che i dati forniti dovrebbero rimanere di proprietà della piattaforma

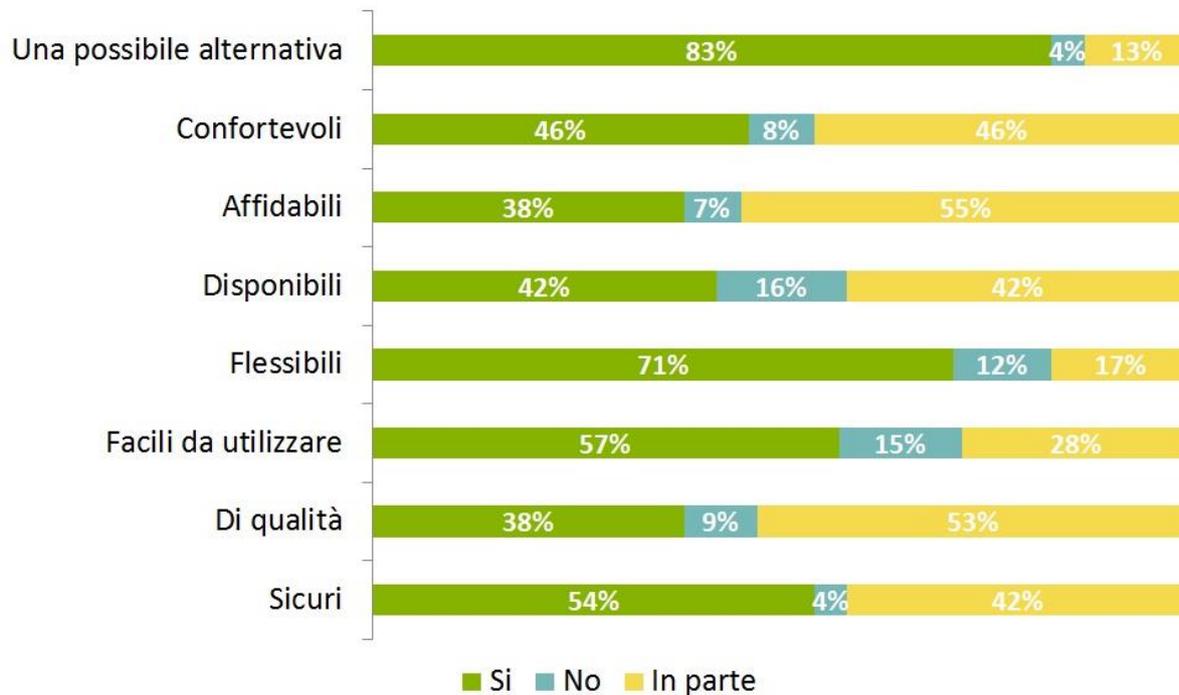
Come reputi i costi di questi servizi?



Circa 1 su 2 ignora che il costo sostenuto per l'utilizzo del servizio copre in parte i costi di commissione della piattaforma

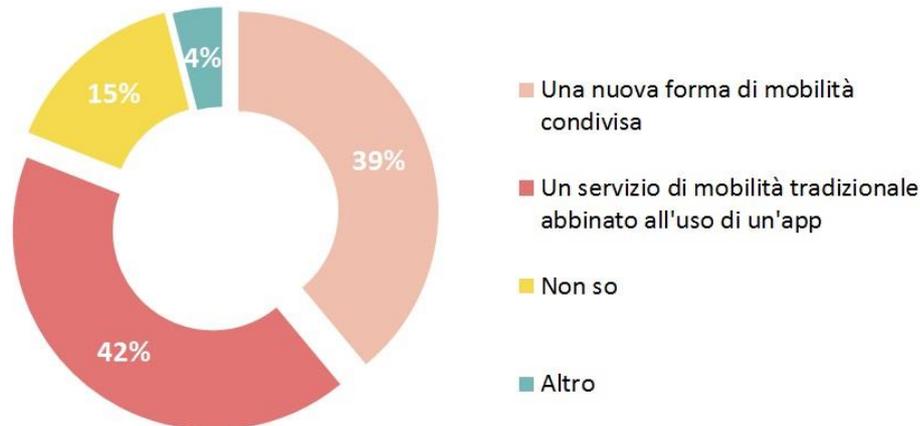
Meno di 1 su 4 è a conoscenza del tipo di copertura assicurativa a propria disposizione nell'utilizzo di questi servizi

A tuo avviso, i nuovi servizi di mobilità sono:



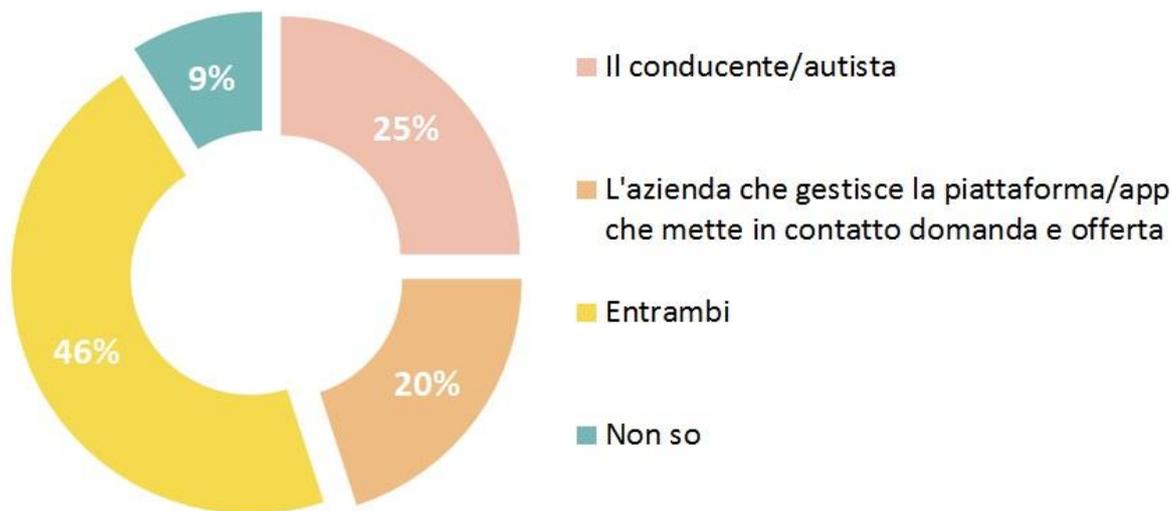
Qualche ambiguità

A tuo avviso, il servizio di "noleggio con conducente" tramite app (es. Uber) si può definire:



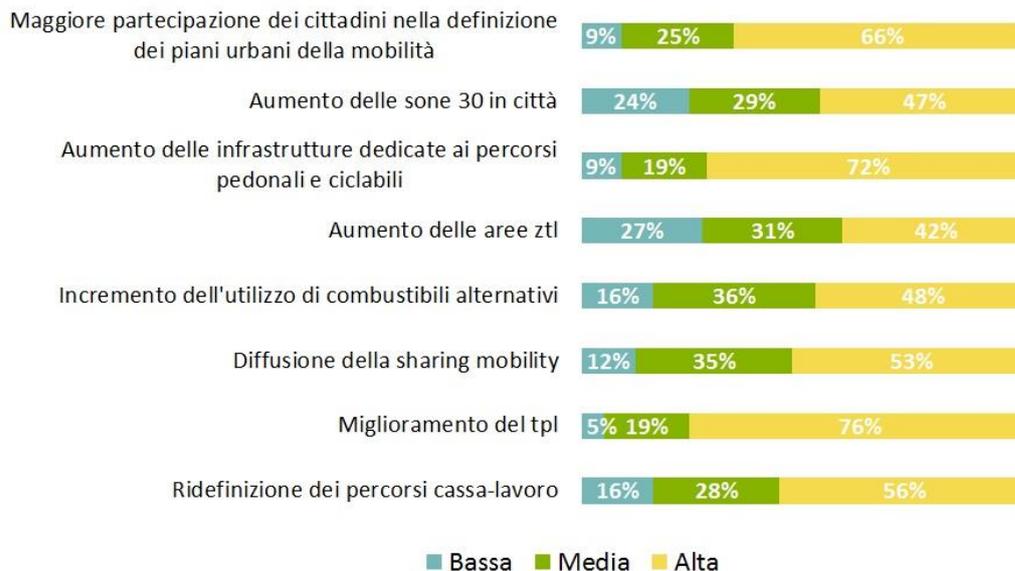
La maggior parte delle risposte contenute nella categoria "altro" indicano il servizio come abusivo.

Nei casi di car pooling oppure di "noleggjo con conducente" tramite app (es. Uber), a tuo avviso, chi è responsabile dell'erogazione del servizio?



Per un nuovo modello di mobilità sostenibile

A tuo avviso, su quale aspetto bisognerebbe investire di più per definire e promuovere un nuovo modello di mobilità sostenibile?



L'**83%** dei cittadini sarebbe disponibile a pagare un abbonamento integrato comprensivo di trasporto pubblico locale tradizionale e nuove forme di mobilità

Il **71%** dei rispondenti sarebbe d'accordo/molto d'accordo alla diffusione di forme di car sharing tra privati

Il **55%** dei rispondenti ha ridotto l'uso dell'auto privata negli ultimi tre anni

Motivi alla base della riduzione dell'uso dell'auto



Il campione

