



Trasporto pubblico e disabilità

Norme, competenze, servizi

Roma, 5 febbraio 2015

Perché questo Rapporto

Le premesse

Un nuovo approccio alle politiche di integrazione dei disabili: «Dalla cura ai servizi» Secondo OMS la condizione di disabilità è determinata, oltre che dagli “specifici fattori patologici dell’individuo, anche dalla sua interazione con il contesto ambientale e culturale che lo circonda”. La condizione di disabilità non è quindi causata (solo) da limitazioni personali, ma (soprattutto) da carenze a livello di integrazione e inclusione sociale.

L’accelerazione sul tema dei diritti dei passeggeri, a livello europeo e nazionale

- *il dlgs 70/2014, che regola la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, riferito ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, e il relativo Regolamento dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti del 4/7/2014;*
- *il dlgs 169/2014, che regola la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e il recentissimo Regolamento dell’Autorità (20 gennaio 2015)*

Gli obiettivi

Fare il punto sugli strumenti di regolazione e governo nel settore oggi vigenti, nonché sullo **stato dell’arte** delle competenze dei vari livelli istituzionali, degli assetti organizzativi dei servizi e i relativi finanziamenti, dell’articolazione e quantità dell’offerta realmente erogata.

Avviare un **monitoraggio** sistematico sul settore, oggi inesistente.

Il perimetro dell’indagine

L’indagine si è focalizzata sul **trasporto pubblico su gomma** e sui passeggeri portatori di una disabilità fisica o psichica (non include la definizione più ampia di “utenti a mobilità ridotta”). In prospettiva l’analisi potrà essere estesa alle diverse modalità di trasporto e alle diverse categorie di utenti a mobilità ridotta.

Sommario

1. L'INQUADRAMENTO **STATISTICO**

2. **NORME E COMPETENZE**

3. MECCANISMI DI **FINANZIAMENTO E SERVIZI** OFFERTI

4. **SPUNTI CONCLUSIVI**

Qualche cifra generale sulla disabilità

L'ultimo rapporto ufficiale dell'Istat sulla disabilità in Italia risale al 2009, con dati tuttavia al 2005 (poco aggiornato). Nel **2005** le persone con disabilità di sei anni e più che vivevano in famiglia in Italia erano **2,6 milioni, pari al 4,8% della popolazione** complessiva. Secondo il Censis (**2014**), che nel suo calcolo fa riferimento alla percezione soggettiva, il totale delle persone disabili in Italia si attesta sui **4,1 milioni, ovvero il 6,9% della popolazione**, e raggiungerà quota 4,8 milioni nel 2020 (7,9%) e **6,7 milioni nel 2040 (10,7%)**. Secondo i dati dell'Istat, l'80% delle persone disabili ha più di 65 anni, e quasi la metà (44%) più di 80.

	<i>Percentuale disabili con oltre 65 anni</i>	<i>Percentuale disabili con oltre 80 anni</i>	<i>Percentuale disabili sul totale della popolazione</i>
Maschi	61,2	35,8	3,32
Femmine	87,5	48,9	6,12
Totale	77,4	44,5	4,76

Fonte: Istat, 2005

Un altro dato significativo riguarda la differenza di genere. Infatti, mentre fino ai 55 anni non si ravvisano particolari differenze legate al sesso, in seguito la percentuale di donne affette da patologie aumenta in maniera consistente, tanto da presentare un dato complessivo del **6,1% contro il 3,3% degli uomini**.

A livello territoriale, si evidenzia un quadro abbastanza disomogeneo: **la disabilità è più diffusa nell'Italia insulare (5,7%) e nel Sud (5,2%)**, al Centro raggiunge quasi il 5%, mentre al Nord la percentuale di persone con disabilità si attesta intorno al 4%.

Disabilità e integrazione scolastica

Secondo i dati del Miur nell'anno scolastico 2012/2013 **gli alunni disabili sono stati pari a 222.917** nell'intera popolazione scolastica.

La percentuale degli alunni con disabilità sul totale degli alunni si attesta intorno al **2,5%**, con alcune differenze significative a seconda del grado: 1,3% nella scuola dell'infanzia, 3% nella scuola primaria, 3,7% nella scuola secondaria di primo grado e 2% nella scuola secondaria di secondo grado.

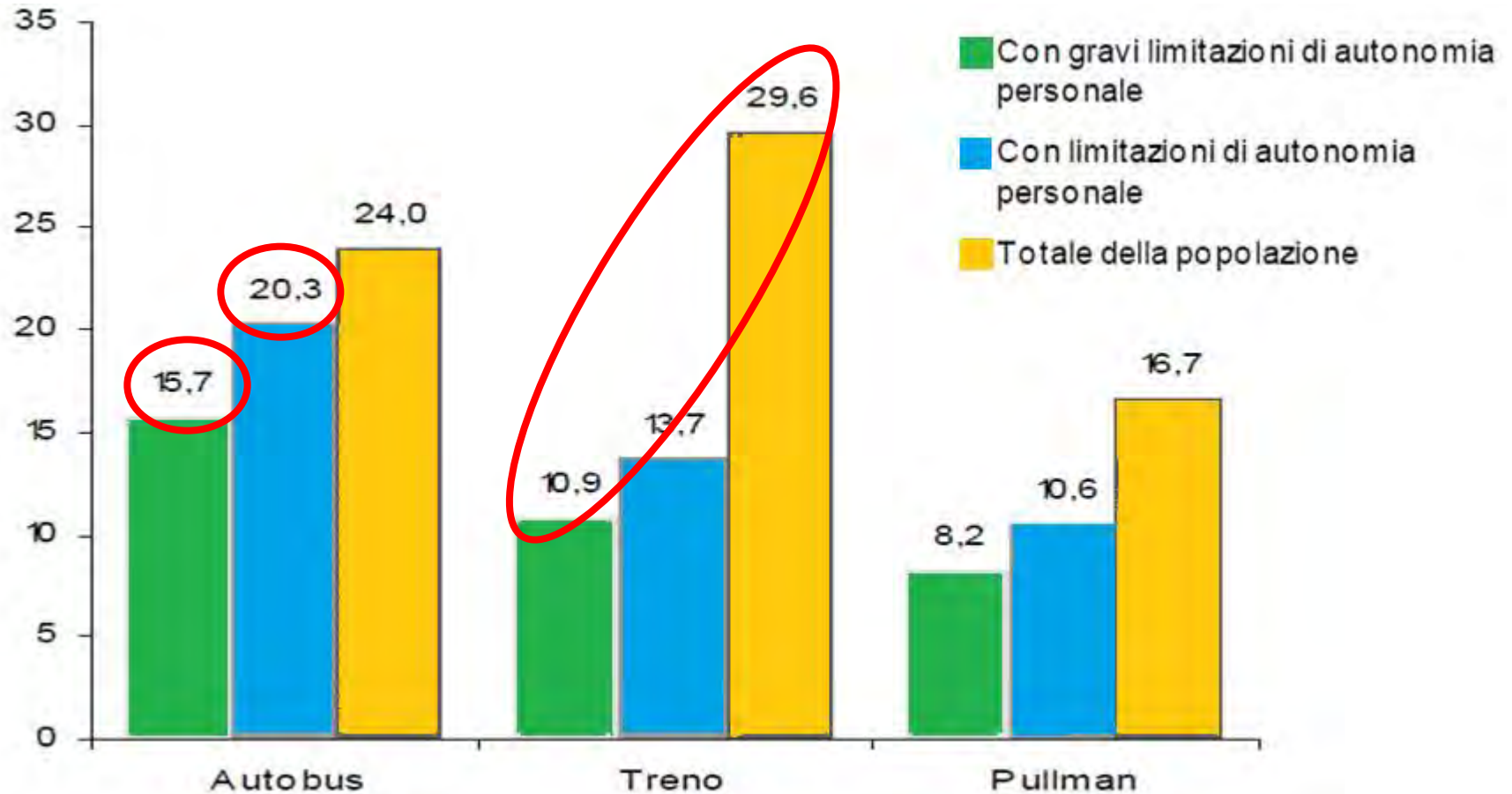
Le tipologie di disabilità individuate dal Miur sono tre: visiva, uditiva e psicofisica, divisa a sua volta in intellettiva, motoria e "altra disabilità". La **disabilità intellettiva** rappresenta la tipologia **più diffusa**, con oltre 148.700 alunni (66,7% del totale degli alunni con disabilità). La percentuale degli alunni che presentano disabilità prettamente fisiche rappresentano una quota residuale della popolazione scolastica disabile (8,7%).

Nella sola scuola statale, risulta degno di nota l'incremento del 60% del numero degli alunni disabili rispetto all'anno scolastico 2000/2001, segno di **una crescente integrazione scolastica**. La crescita è stata disomogenea nelle diverse macroaree del territorio nazionale: +90% nel Nord-Ovest, +76% nel Nord-Est, +82% nel Centro, +34% nel Mezzogiorno.

In generale, se si confrontano i tassi di disabilità con i tassi di presenza di alunni disabili per Regione, risulta evidente che, in maniera generalizzata, le **regioni del Sud** presentano una percentuale relativamente più bassa di disabili che frequentano la scuola rispetto al numero totale dei disabili, e quindi **un livello inferiore di integrazione scolastica**.

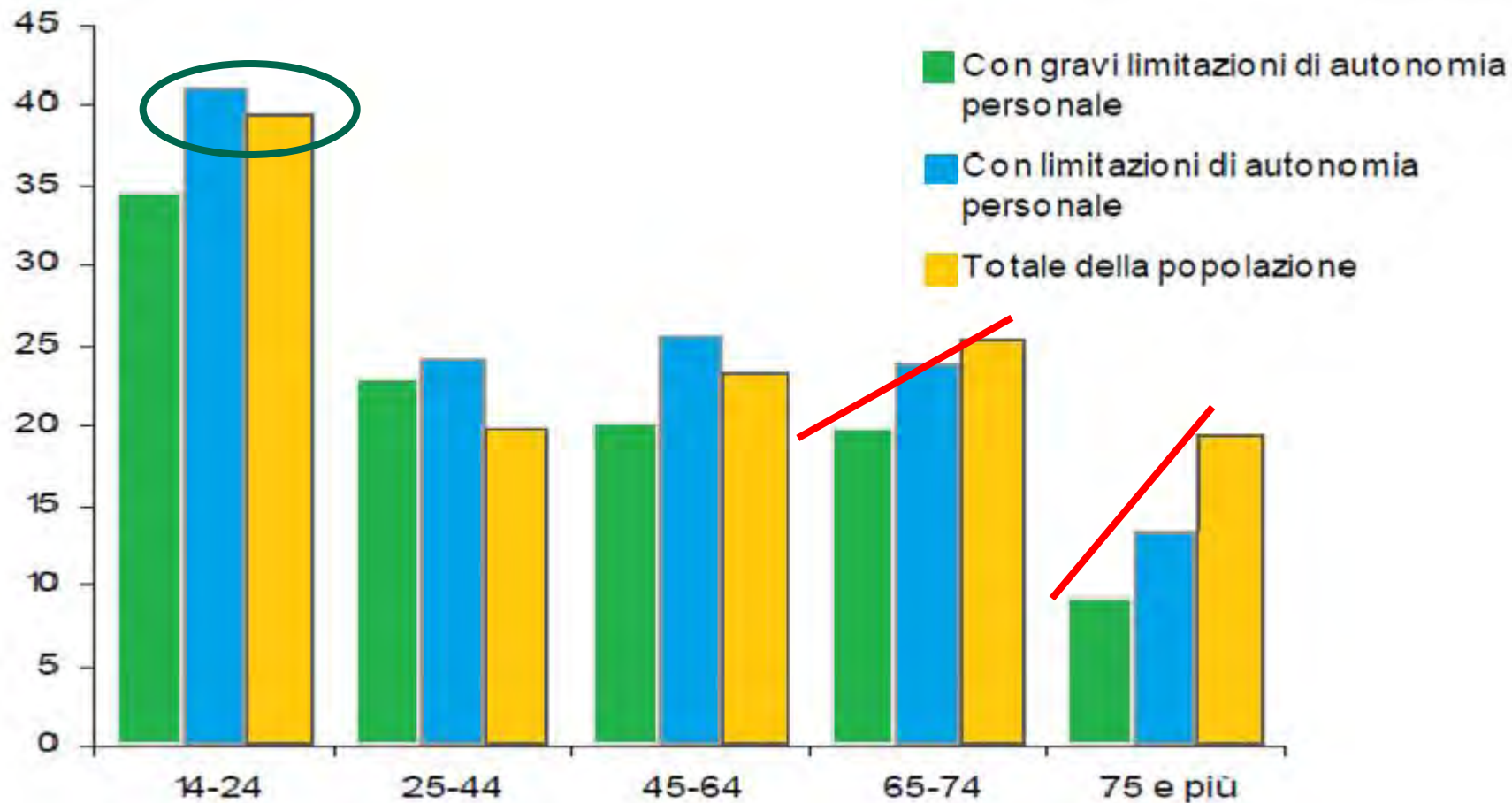
L'uso dei mezzi di trasporto pubblico

Persone di 14 anni e più per grado di autonomia e utilizzo dei servizi di trasporto pubblico (anno 2006)



L'uso dell'autobus per classi di età

Persone di 14 anni e più per grado di autonomia, utilizzo dei mezzi pubblici urbani e classe di età (anno 2006)



La soddisfazione espressa per l'uso del trasporto pubblico

Livelli di soddisfazione per i diversi aspetti del servizio di trasporto pubblico espressi dai disabili e dalla popolazione nel suo complesso (percentuale di persone soddisfatte) (anno 2006)

	Personne con riduzione di autonomia elevata	Personne con riduzione di autonomia parziale	Complesso della popolazione
Frequenza corse	56,7	55,0	56,1
Puntualità	50,2	49,6	49,5
Possibilità di trovare posto a sedere	59,8	59,6	57,2
Velocità della corsa	67,5	67,7	64,7
Pulizia delle vetture	65,7	40,6	37,3
Comodità dell'attesa alle fermate	38,3	37,5	35,5
Possibilità collegamento tra zone del Comune	49,4	52,4	54,9
Comodità degli orari	54,6	54,3	52,8
Costo del biglietto	37,4	39,3	35,5
Informazioni sul servizio	50,7	47,7	47,9

Quanto si spende per le politiche per i disabili

Per quanto riguarda la spesa per le politiche sulla disabilità, si può far riferimento all'ultimo Rapporto Istat sugli interventi e i servizi sociali dei Comuni.

Ne risulta che **le risorse** destinate dai Comuni agli interventi a favore dei disabili ammontavano **nel 2010 a 1 miliardo e 596 di euro, pari al 22,4% della spesa per gli interventi e i servizi sociali**. Rispetto all'anno precedente, la cifra risultava incrementata del 4,6% e così suddivisa: 51% per interventi e servizi (inclusi il sostegno socio-educativo scolastico per 47 mila utenti e trasporto sociale per 68 mila persone), 24,7% per trasferimenti in denaro e 24,3% per copertura dei costi di gestione delle strutture.

La **spesa media** da parte dei Comuni per una persona disabile residente in Italia si attesta intorno ai **2.834 euro**, ma le disparità a livello territoriale sono macroscopiche: si passa dai **769 euro l'anno nel Sud ai 5.547 nel Nord-Est**.

Il trasporto sociale per i disabili nel 2010 ha interessato 67.725 utenti, impiegando risorse per 129 milioni di euro circa (1.913 euro pro capite), ovvero l'8% circa della spesa totale dei Comuni per le politiche a favore degli utenti disabili.

Sommario

1. L'INQUADRAMENTO **STATISTICO**

2. **NORME E COMPETENZE**

3. MECCANISMI DI **FINANZIAMENTO E SERVIZI** OFFERTI

4. **SPUNTI CONCLUSIVI**

Indirizzi e norme europee (profili essenziali)

I **Trattati europei** prevedono la lotta contro la discriminazione delle persone con disabilità (artt. 10 e 19 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea – TFEU) e la **Carta dei diritti fondamentali** (artt. 1, 21, 26) sancisce il loro diritto di beneficiare di misure volte a garantirne l'autonomia, l'integrazione e la partecipazione sociale e professionale alla vita della comunità.



La **Strategia Europea per la Disabilità per il periodo 2010-2020** è un documento di indirizzo che impegna la Commissione ad adottare tutti i provvedimenti che permettano alle persone con disabilità di godere dei loro pieni diritti e di rimuovere gli ostacoli nella vita di tutti i giorni. La Commissione ha individuato 8 aree di intervento principali e per ognuna di esse identifica le azioni-chiave necessarie. Il servizio di **trasporto per le persone disabili** rientra nell'area "**Accessibilità**", intesa come **"la possibilità per le persone disabili di avere accesso, su una base di uguaglianza con gli altri, all'ambiente fisico, ai trasporti, ai sistemi e alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) nonché ad altri servizi e strutture"**.



Il **Regolamento n. 181/2011 relativo diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus** stabilisce all'art. 1 **«la non discriminazione e l'assistenza obbligatoria nei confronti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta»** e specifica all'art. 9 che, tranne deroghe legate agli obblighi di sicurezza e alla configurazione del veicolo/infrastruttura, **il vettore non può rifiutarsi di far viaggiare un passeggero per ragioni di disabilità o mobilità ridotta e non può chiedere oneri aggiuntivi**. E' prevista **l'assistenza specifica gratuita** nei confronti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta sia presso le stazioni che a bordo degli autobus (art. 13), nonché, ove necessario, **il trasporto gratuito per gli accompagnatori** (art. 10). L'art. 17 garantisce il **risarcimento finanziario per perdita o danni subiti dalle attrezzature per la mobilità in caso di incidente**.

Principali riferimenti normativi a livello nazionale (1/2)

La Costituzione italiana all'articolo 3 sancisce l'impegno da parte dello Stato di rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitano l'esercizio di pari dignità tra i cittadini, inclusi quelli con disabilità.



Lo strumento normativo di riferimento per quanto riguarda i servizi alle persone disabili è la **legge 104 del 5 febbraio 1992 "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate"**. L'obiettivo della legge è di promuovere ogni provvedimento che favorisca la rimozione degli ostacoli che impediscono alla persona disabile di integrarsi appieno nel contesto sociale.

I destinatari delle misure previste dalla legge sono le persone diversamente abili, intese come coloro che presentano **“una minorazione fisica, psichica o sensoriale, stabilizzata o progressiva, che è causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione lavorativa e tale da determinare un processo di svantaggio sociale o di emarginazione”**. Nel testo della norma compaiono anche provvedimenti a favore dei familiari delle persone con disabilità.

Principali riferimenti normativi a livello nazionale (2/2)

Per quanto riguarda le misure relative ai **servizi di trasporto**, si fa riferimento agli articoli 8, 26, 27 e 28. Alla lettera g), comma 1 dell'articolo 8 (“Inserimento ed integrazione sociale”), vengono assicurati ***“l’inserimento e l’integrazione sociale della persona handicappata [...] mediante provvedimenti che assicurino la fruibilità dei mezzi di trasporto pubblico e privato e la organizzazione di trasporti specifici”***.

Gli articoli dal 26 al 28 si occupano in maniera specifica di mobilità, e in particolare l'art. 26 si sofferma sui **trasporti collettivi**. La norma **delega alle Regioni la disciplina delle modalità con cui i Comuni organizzano gli interventi per garantire il diritto di mobilità ai disabili, tramite servizi di trasporto collettivo adattati alle loro esigenze o servizi alternativi**. Qualora essi non siano in grado di servirsi dei mezzi pubblici, gli stessi **Comuni assicurano modalità di trasporto individuali, nell'ambito delle proprie ordinarie risorse di bilancio**. Le Regioni sono tenute ad elaborare specifici piani di mobilità delle persone disabili, nell'ambito dei piani regionali di trasporto.

Ovviamente, i piani di mobilità predisposti dalle Regioni devono essere coordinati con i piani di trasporto predisposti dai Comuni. Le Regioni quindi vengono investite di un ruolo di coordinamento e organizzazione delle modalità in cui il servizio viene erogato a livello regionale, ma i Comuni sono tenuti a occuparsi direttamente della realizzazione del servizio attraverso proprie risorse economiche.

Il trasporto scolastico per disabili: la ripartizione delle competenze

L'articolo 139 del **d.lgs. 112/98** («Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali») **delega alle Province, per la scuola superiore di secondo grado, e ai Comuni, per altri gradi inferiori di scuola, “i servizi di supporto organizzativo del servizio di istruzione per gli alunni con handicap o in situazione di svantaggio”,** quindi implicitamente anche il servizio di trasporto scolastico.

Tuttavia, rientra nella potestà legislativa regionale la possibilità di ripartire le competenze in materia di servizi per i disabili in modo diverso da quanto stabilito dal decreto 112/98, che entra in vigore solo nel momento in cui le Regioni non abbiano provveduto a legiferare in materia (diritto allo studio e diritto alla mobilità).

Concretamente, **le Regioni hanno operato con modalità diversificate.** Alcune hanno semplicemente trasposto nell'ordinamento normativo regionale i dettami del d.lgs. 112/98, alcune non hanno legiferato in materia, altre hanno ridistribuito diversamente le competenze, affidandole anche ad enti diversi da Province e Comuni (ad esempio le Asl).

Il trasporto scolastico per disabili: i dubbi interpretativi su competenze e oneri

La competenza provinciale relativa al trasporto disabili per la scuola superiore è oggetto di discussione sia rispetto alla competenza, sia rispetto agli oneri del servizio per l'utente finale.

Per quanto riguarda la **competenza**, alcune Province sostengono che tale funzione rientri tra i servizi a tutela della persona e della comunità intestate al Comune. Rispetto agli **oneri del servizio**, la legge 118/71 dispone la gratuità del trasporto disabili per la scuola dell'obbligo, mentre per quella superiore prevedeva che la sua frequenza andasse "facilitata". Successivamente il comma contenente questa disposizione è stato abrogato dopo una pronuncia della Corte Costituzionale, lasciando però un **vuoto nella normativa**.

Secondo alcune interpretazioni, la **Provincia** dovrebbe assicurare il servizio di trasporto scolastico agli alunni disabili delle scuole superiori, ma **potrebbe altresì chiedere una compartecipazione economica in base al reddito familiare**. **Secondo altre**, la già citata sentenza 215/87 della Corte Costituzionale, che non solo dichiara incostituzionale il comma successivamente abrogato, ma stabilisce la necessità di "assicurare" la possibilità di frequenza della scuola secondario di secondo grado, rappresenta un elemento sufficiente per determinare la **gratuità del servizio**.

Un'ulteriore lettura sostiene che l'accesso al servizio di trasporto scolastico rappresenta un **interesse legittimo e non un diritto soggettivo**. Per questo motivo, la gratuità del servizio di trasporto non implica l'automatica implementazione del servizio, **subordinato alla disponibilità delle risorse di bilancio** e quindi a una valutazione discrezionale dell'Amministrazione competente.

Sommario

1. L'INQUADRAMENTO **STATISTICO**

2. **NORME E COMPETENZE**

3. MECCANISMI DI **FINANZIAMENTO E SERVIZI** OFFERTI

4. **SPUNTI CONCLUSIVI**

I meccanismi di finanziamento del trasporto scolastico per disabili

La **disponibilità di fondi** a disposizione di Regioni ed Enti locali per il trasporto locale disabili negli ultimi anni è stata **esigua e molto variabile**. In generale le Regioni cofinanziano i servizi che gli Enti locali, secondo la norma, devono realizzare.

Ogni Regione ha una legge propria di riferimento, di solito riguardante il diritto allo studio, che determina la **partecipazione della Regione alle spese** riguardanti i servizi di assistenza scolastica, tra i quali il trasporto degli alunni disabili.

Questi fondi vengono trasferiti agli Enti locali in maniera proporzionale secondo due criteri principali: il numero di alunni presenti in quel territorio e la spesa sostenuta dall'ente negli anni precedenti per realizzare lo stesso servizio. Quando le Province sono gli enti destinatari di tali contributi, queste a loro volta trasferiscono ai Comuni i fondi, integrandoli con proprie risorse. In alcuni casi la percentuale di cofinanziamento dovuta dalle Province è fissata dalla legge regionale (es. 50% in Abruzzo, 15% in Puglia), in altri non si fissa una quota ma si parla di "integrazione" da parte delle Regioni, lasciando intendere la connotazione residuale di questo contributo.

In alcune Regioni le leggi che disciplinano il diritto allo studio elencano esplicitamente quali sono gli interventi che gli Enti locali possono finanziare attraverso il contributo regionale, o a quali finalità devono puntare. Nelle altre Regioni le modalità d'impiego dei fondi vengono rinviate ai regolamenti attuativi o agli indirizzi definiti nei Piani annuali comunali e provinciali e nel Piano triennale regionale.

Disposizioni specifiche per il trasporto scolastico disabili e co-finanziamento: una mappa regionale

5 regioni indicano come devono essere spesi i contributi regionali per il diritto allo studio

Lazio. Il servizio può essere costituito anche da rimborsi totali o parziali delle spese di viaggio o da altre facilitazioni

Calabria. Facilitazioni di viaggio per gli studenti che frequentano istituti scolastici in località diverse da quelle di residenza e contributi ai Comuni per l'acquisto di scuolabus

Marche. Attivazione e potenziamento dei servizi di trasporto scolastico, acquisto di pullmini attrezzati, rimborso trasporto con propri mezzi, installazione di ausili tecnici

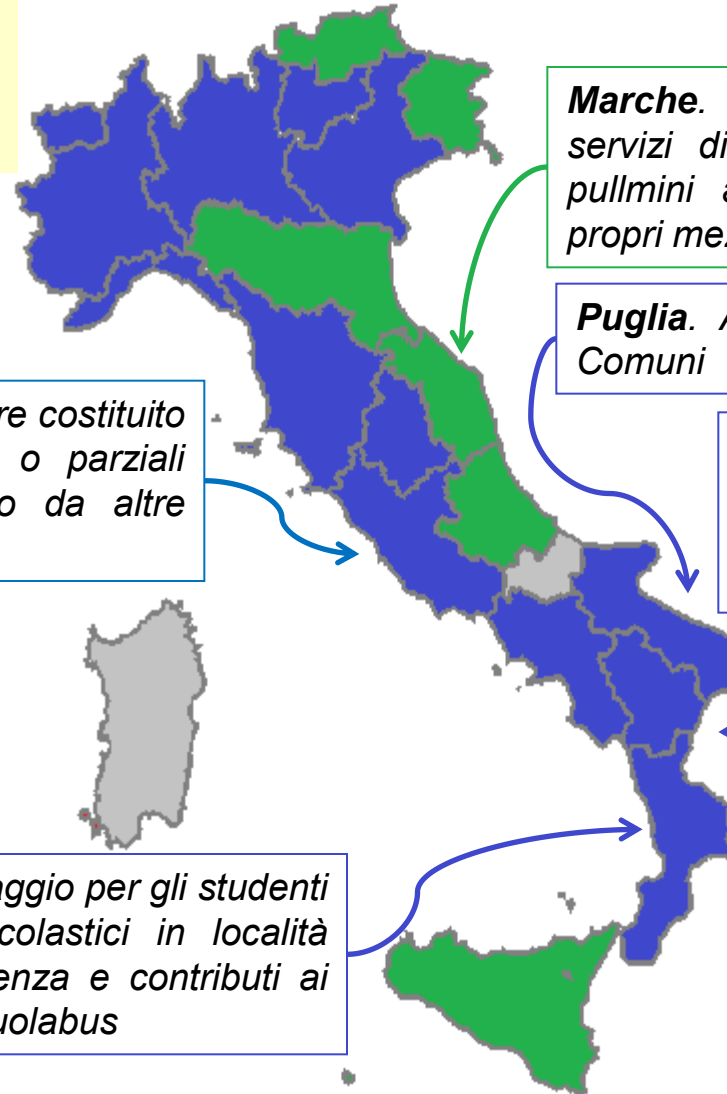
Puglia. Acquisto di scuolabus da parte dei Comuni

Basilicata. I fondi regionali devono essere utilizzati per l'abbattimento degli oneri finanziari a carico dell'utenza

■ Sì, con legge dedicata

■ Sì

■ Dato non disponibile



Gli oneri a carico degli utenti per il trasporto scolastico disabili nei capoluoghi di Regione



Il servizio di trasporto "a chiamata"

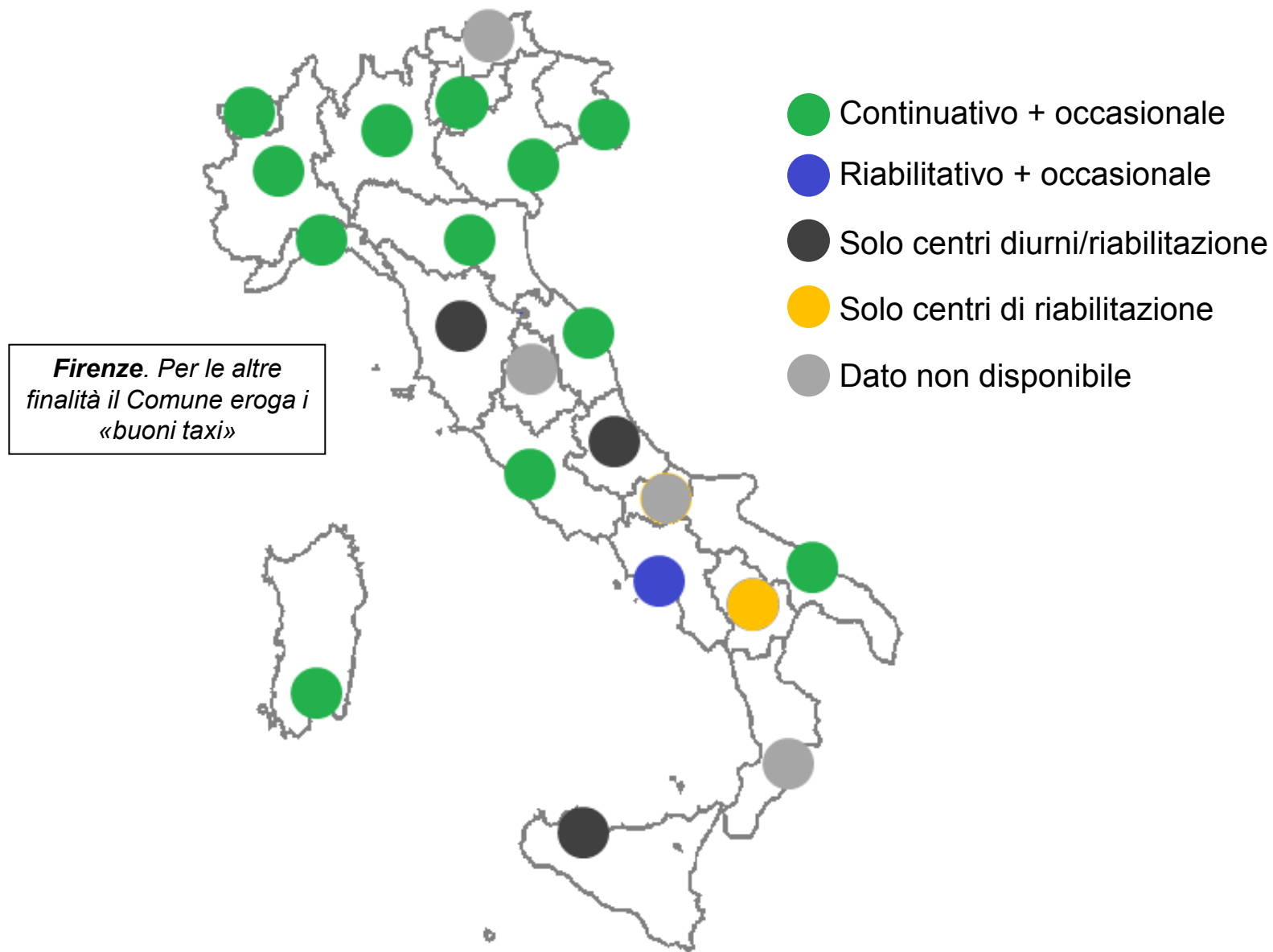
Per servizio di trasporto "a chiamata" si intendono qui tutti i servizi di trasporto che rispondono specificatamente alle esigenze degli utenti disabili: quindi sono inclusi sia i **pullmini** ad hoc per i disabili che percorrono tragitti concordati, sia i **taxi attrezzati**.

Secondo la norma (legge quadro 104/92), le Regioni devono disciplinare le modalità con le quali i Comuni dispongono gli interventi per consentire alle persone con disabilità la possibilità di muoversi liberamente sul territorio. **I Comuni devono assicurare, nell'ambito delle proprie risorse di bilancio, iniziative per trasporti individuali "per le persone handicappate non in grado di servirsi dei mezzi pubblici"**.

Per loro parte, **le Regioni sono tenute a elaborare**, nell'ambito di piani regionali di trasporto e dei piani di adeguamento delle infrastrutture urbane, **piani di mobilità delle persone disabili** da attuare anche mediante la conclusione di accordi di programma. **"I suddetti piani devono prevedere servizi alternativi per le zone non coperte dai servizi di trasporto collettivo" (Art. 26, legge 104/92).**

Concretamente, le modalità di attuazione del servizio si declinano in maniera molto diversa in ogni territorio. Considerata la sempre più esigua quantità di risorse a disposizione dei Comuni, alcune Province e Regioni stanno introducendo dei sistemi di coordinamento di questi servizi, cercando di evitare sovrapposizioni e inefficienze del sistema di supporto al trasporto delle persone disabili.

Tipologia di spostamenti previsti per i servizi di trasporto "a chiamata" nei capoluoghi di Regione



L'«Accessibilità» nelle Carte dei Servizi di alcune Aziende di trasporto pubblico nei capoluoghi di Regione

	Pianale ribassato/pedane	Kneeling	Spazio carrozzina	Fermate accessibili
Aosta (Svap)	100% (pianale)	-	-	-
Bari (Amtab)	61% (pianale)	-	58%	-
Bologna (Srm)	83%	-	44%	-
Cagliari (Ctm)	100% (pianale)/87% (pedane)	-	-	sì
Campobasso Atm)	6%	-	-	-
Genova (Amt)	93% (pianale)/sì (pedana)	-	sì	sì
Milano (Atm)	81% (pedana)	-	sì	68% (staz. metro)
Napoli (Anm)	58% (pianale)/46% (scivolo)	53%	52%	-
Palermo (Amat)	75% (pianale)/69% (pedana)	69%	-	-
Perugia (UM)	100% (pedana)	-	-	-
R. Calabria (Atam)	57% (pianale)/51% (pedana)	-	-	-
Roma (Atac)	74% (pedana)	-	74%	sì
Torino (Gtt)	Sì	-	sì	100% (staz. metro)
Trento (TT)	94%	-	94%	25%
Trieste (TT)	100%	-	-	0,50%
Venezia (Actv)	76% (bus)/99% (traghetto)	-	76%	100%

In sei Carte (Cagliari, Campobasso, Genova, Roma, Torino e Venezia) sono previsti sconti/esenzioni per i passeggeri disabili. L'opportunità di queste agevolazioni è tema controverso.

Sommario

1. L'INQUADRAMENTO **STATISTICO**

2. **NORME E COMPETENZE**

3. MECCANISMI DI **FINANZIAMENTO E SERVIZI** OFFERTI

4. **SPUNTI CONCLUSIVI**

Gli strumenti a tutela dei diritti dei passeggeri e, nello specifico, dei disabili

Il quadro normativo per la tutela dei diritti dei passeggeri è stato progressivamente **rafforzato** fino agli **ultimi provvedimenti** in materia con i quali sono state **disciplinate le sanzioni per l'inosservanza dei diritti dei passeggeri, comminate dall'Autorità dei Trasporti**. Con specifico riferimento alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel **d.lgs. 70/2014, art.16**, sono previste sanzioni, *per l'inosservanza delle disposizioni riguardanti le prenotazioni e vendite dei biglietti, le informazioni, l'accessibilità al trasporto ferroviario, l'assistenza nelle stazioni e l'assistenza a bordo*, per le imprese ferroviarie, gestori di stazione, venditori di biglietti o tour operator e sanzioni da 2.000 euro a 10.000 euro *a tutela dell'accessibilità delle stazioni, delle banchine, del materiale rotabile e degli altri servizi* per le imprese ferroviarie e i gestori di stazione.

Anche il **d.lgs. 169/2014, (artt. 8 e ss.)**, riguardante il trasporto con autobus prevede due tipologie di sanzioni, quelle a carico dei vettori, agenti di viaggio o operatori turistico che *prenotano viaggi e biglietti con oneri aggiuntivi o che rifiutano di accettare una prenotazione, di emettere o fornire biglietti o di far salire a bordo una persona per motivi di disabilità o mobilità ridotta*, e quelle invece a carico del vettore o dell'ente di gestione della stazione, *che stabiliscono condizioni d'accesso discriminatorie o che non forniscono adeguata informazione sull'assistenza nelle stazioni di autobus*. Sono previste inoltre multe (da 1.000 a 30.000 euro) anche per la mancata formazione del personale.

Le Carte di servizio e i Contratti di servizio

Le Carte di servizio

Il legislatore affida alla Carta di servizio, introdotta nel 1994, il compito di **garante dell'osservanza da parte dell'impresa degli impegni quali-quantitativi dei servizi offerti**, ossia un meccanismo preventivo di **tutela dei passeggeri** con l'obiettivo di fornire servizi più rispondenti all'esigenze degli stessi, messo a punto con la partecipazione dei cittadini. A distanza di venti anni dall'introduzione, tutte le aziende di trasporto ferro/gomma risultano essere dotate di Carte di servizio che riportano nel dettaglio le condizioni generali di trasporto con **informazioni puntuali sulle modalità di trasporto per le persone disabili o a mobilità ridotta, le condizioni di viaggio per l'accompagnatore e le modalità di rimborso per gli eventuali disservizi sofferti dagli utenti.**

I Contratti di servizio

Il Contratto di servizio assume una **funzione strategica** ai fini della soluzione **preventiva** delle anomalie organizzative che generano disservizi contenendo le condizioni per migliorare il servizio anche attraverso le **sanzioni a carico dell'impresa per il non rispetto degli standard prestazionali contrattualizzati e la previsione delle garanzie a favore degli utenti**. Va detto che negli ultimi anni la riduzione dei finanziamenti pubblici e l'incertezza delle regole organizzative hanno messo in discussione le possibilità di rispondere adeguatamente alla crescente domanda per una mobilità confortevole ed efficace. Per il futuro la situazione, almeno sul fronte dei **mezzi di trasporto**, potrebbe migliorare grazie allo **stanziamento di un miliardo di euro** in Legge di stabilità per i prossimi 5 anni che dovrebbe consentire (fonte Asstra) l'acquisto di almeno 7.500 bus nuovi, su una flotta di circa 40.000 autobus che, ci si augura, saranno adeguatamente attrezzati per il trasporto delle persone a mobilità ridotta.

Riepilogo e indicazioni per le policy

Le maggiori criticità emerse

- alcuni **nodi legislativi**: la coerenza delle norme (e la questione dei diritti esigibili), la chiarezza della suddivisione delle competenze e degli oneri a carico degli utenti (trasporto scolastico in particolare)
- la **frammentazione e sovrapposizione dell'offerta** (es. servizi «a chiamata»), la mancanza (in diversi casi) di coordinamento tra gli Enti competenti
- la **carenza delle risorse** e la mancata **continuità** dei finanziamenti

Cosa si dovrebbe fare (oltre alla risposta diretta ai punti sopra elencati)

- il rafforzamento dei **meccanismi di controllo** e l'effettiva applicazione delle sanzioni per di **tutela dei diritti dei passeggeri** disabili previsti da Carte di servizio e Contratti di servizio;
- la condivisione delle “**buone pratiche**” di **coordinamento** tra i soggetti (Amministrazioni, aziende di trasporto, associazionismo) che operano nel settore (es. Consulte territoriali)
- spendere bene le (poche) risorse disponibili e orientare all'integrazione dei disabili gli strumenti disponibili (es. bandi di gara Tpl, fondi pluriennali per il rinnovo dei bus)



**«Dove vive meglio un disabile,
vivono meglio tutti»**

(Vincenzo Zoccano, Presidente Consulta per i disabili del Friuli Venezia Giulia)

**GRAZIE PER
L'ATTENZIONE!**

Roma, 5 febbraio 2015