

Progetto

“Formiamo consumAUTORI del futuro”

L.R.4/2017

**IL CITTADINO- UTENTE
COME PROTAGONISTA
DELLA POLITICA DEI
TRASPORTI**

CONTATTI

www.udiconer.it

Str. Saliceto Panaro, 11 - 41122 Modena

mail: segreteria@udiconer.it

www.udiconer.it

Skype: udiconer

Tel **059 9784204**



Da diversi anni, ormai, da parte dei Comuni, associazioni e organizzazioni in genere, vengono condotte iniziative di promozione ,informazione e sensibilizzazione nei confronti dei cittadini, con campagne volte a sviluppare un nuovo approccio da parte degli utenti nei confronti del servizio pubblico locale, attraverso soprattutto lo sviluppo di politiche che prevedano un pieno coinvolgimento dei cittadini nella definizione, accessibilità, cura e qualità dei servizi stessi.

Il cittadino-utente deve potersi muovere liberamente utilizzando i mezzi pubblici messi a disposizione, informandosi sul modo in cui vengono gestiti, anche e soprattutto al fine di apportare un contributo fondamentale al miglioramento del servizio stesso.

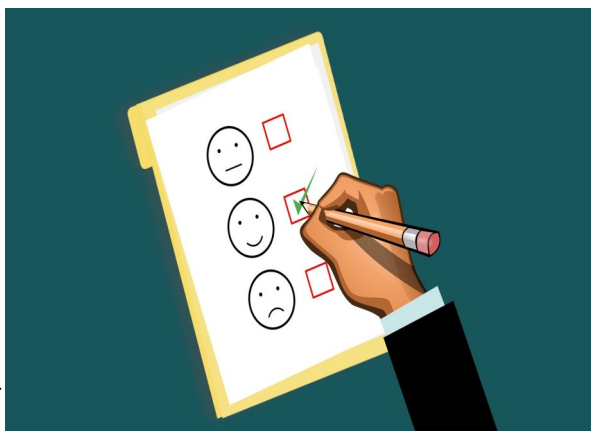
Diviene fondamentale, da questo punto di vista, informare l'utente dei propri diritti, dell'obbligo da parte dell'azienda erogatrice del servizio di rispettarne i principi fondamentali, nonché dei mezzi di tutela predisposti in caso di inosservanza.



Per conoscere nel dettaglio come viene offerto il servizio, ogni utente può consultare la Carta dei Servizi, reperibile sul sito dell'azienda di trasporto o nella versione cartacea presso le sedi dei gestori, presso gli sportelli o biglietterie.

Nel documento sono riportate le norme che regolano il servizio, gli standard qualitativi minimi, la struttura tariffaria, le sanzioni in caso di mancata osservanza del contratto ecc.

Nella carta dei servizi, inoltre, viene garantita la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.



In quanto destinatario ultimo del servizio pubblico, il cittadino, deve poter concorrere anche alla **definizione** del servizio stesso, indicando le misure che soddisfino al meglio le proprie esigenze di mobilità.

Di fatti, tra i principi fondamentali contenuti all'interno della Carta dei Servizi del trasporto pubblico vi ritroviamo quello relativo alla **partecipazione**.

L'azienda deve migliorare e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata.

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere **sempre garantita**, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente ha, inoltre, diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano direttamente.

Occorre indirizzare il cittadino verso nuove forme di mobilità che prevedano, per esempio, la condivisione della propria auto, l'utilizzo più massiccio dei mezzi pubblici o dei mezzi green.

Un cittadino, di fatti, dovrebbe arrivare ad utilizzare l'auto quando diventa effettivamente necessario, ma ciò sarà possibile solo se esiste una rete efficiente di trasporto pubblico, servizi di car sharing, bikesharing, ecc. tale da metterlo in condizione di scegliere il mezzo di trasporto migliore in termini di costi e tempo.

