

L'Authority sgrida le aziende di trasporto: i passeggeri protestano, serve più qualità

ROMA I reclami sono per ora solo 300, ma rappresentano «la punta dell'iceberg», perché l'insoddisfazione dei passeggeri alle prese ogni giorno con le aziende di trasporto italiane è «molto alta». È questo solo uno dei richiami che il presidente dell'Autorità, Andrea Camanzi, ha rivolto al settore, dove i nodi sono parecchi, dalle deroghe alle regole fino alla vicenda Uber, dal trasporto pubblico locale che - salvo rare eccezioni come Milano - incassa troppo poco e costa troppo, ai contributi pubblici che non possono foraggiare investimenti sovradimensionati. Punto centrale della relazione di Camanzi al Parlamento è stata proprio l'insoddisfazione dei passeggeri. Da qualche mese, infatti, l'Autorità cura anche i diritti degli utenti, settore aereo escluso e, in questo breve lasso di tempo, ha già ricevuto 300 reclami. Potrebbero sembrare pochi in un Paese in cui il 44% dei cittadini si dice insoddisfatto dell'affidabilità e della puntualità dei treni, ma si tratta in realtà solo dei reclami di seconda istanza, vale a dire il passaggio successivo effettuato se non si trova soddisfazione presso l'azienda. LE CRITICHE Inoltre, ha aggiunto Camanzi, «le mail irrituali (in cui vengono esposti motivi di insoddisfazione, ndr) che riceviamo sono migliaia, siamo letteralmente bombardati », quindi pensiamo che i reclami veri e propri «cresceranno in modo significativo». Il cittadino, insomma, dovrebbe essere sempre al centro delle preoccupazioni: anche nel caso del servizio Uber (su cui l'Autorità ha inviato pochi giorni fa una segnalazione), perché «domanda e offerta di servizi a pagamento» dovrebbero incontrarsi «in modo trasparente e nel rispetto delle regole». Per questo Camanzi ha auspicato che «il legislatore si faccia quanto prima carico delle necessarie riforme nel convincimento che problemi di policy come questo non possano essere risolti nelle aule di tribunale ». Ma il lavoro più grosso, forse, va fatto sul minato terreno del trasporto pubblico locale, che in queste settimane, soprattutto a Roma, è al centro delle polemiche. L'Autorità ha rilevato che il rapporto tra media dei ricavi e costi è ancora insostenibile (al 30% contro un obiettivo del 35%) e quindi servono regole per gli affidamenti in esclusiva, è necessario definire gli ambiti del servizio pubblico e modalità più efficienti per il loro finanziamento e stabilire livelli minimi di qualità. Anche a questo proposito, Camanzi ha avvertito che «l'intervento pubblico rimane connesso al settore trasporti», ma «nessun modello di regolazione economica indipendente può avvalorare la remunerazione di investimenti sovradimensionati e non giustificati». E comunque, «la strada maestra non può essere quella delle deroghe», ha sottolineato con esplicito riferimento allo Sblocca Italia che allunga le concessioni autostradali senza gara e al recepimento della direttiva Recast in tema ferroviario. Servirebbe invece una «corretta regolazione economica del settore», che ha agevolato, per esempio, la quotazione dell'aeroporto di Bologna: un debutto col botto prodromico ad altre operazioni.