

Trasporti, Italia col freno a mano. L'Autorità sgrida le aziende. Passeggeri scontenti e centinaia di reclami. Il caso Uber

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 trasporti 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 (per esempio nello Sblocca Italia) alla vicenda Uber, dal trasporto pubblico locale che 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. 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 esclusivamente nelle aule di tribunale». Ma il lavoro più grosso, forse, va fatto sul minato terreno del trasporto pubblico locale, che in queste settimane, almeno 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 «la strada maestra non può essere quella delle deroghe», con esplicito riferimento allo Sblocca Italia.