

STANDARD DI QUALITA' DEL TRASPORTO PUBBLICO: UN PROTOCOLLO PER DAR VOCE ALLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI NEL PERCORSO VERSO LA GARA

aMo, Federconsumatori, Adiconsum, Lega Consumatori e U.Di.Con hanno siglato un protocollo che definisce le modalità di coinvolgimento delle Associazioni nel percorso che porterà al nuovo Contratto di servizio.

Puntualità dei bus, offerta di posti disponibili, rivendite di titoli di viaggio, accesso al servizio, comfort a bordo: sono solo alcune delle voci sulle quali il contratto di servizio con il prossimo gestore del trasporto pubblico modenese dovrà prevedere standard di qualità misurabili e migliorabili, e sulle quali le Associazioni di tutela dei consumatori potranno esprimersi, in vista della gara prevista per l'affidamento del servizio, che si svolgerà entro la fine del 2026. Questo grazie al Protocollo d'intesa sperimentale siglato oggi tra aMo, Federconsumatori, Adiconsum, Lega Consumatori e U.Di.Con, delegate dalle associazioni del Comitato Regionale Consumatori e Utenti (CRCU), che definisce gli ambiti di collaborazione tra Associazioni e Agenzia per la Mobilità nel periodo di preparazione della gara.

Le Associazioni, come previsto dalla normativa vigente, saranno tra gli stakeholder di riferimento da consultare per definire gli indicatori degli standard di qualità del servizio, verificare il rispetto dei livelli minimi e monitorarne l'andamento, attraverso apposite indagini autonome di soddisfazione dell'utenza. La firma del Protocollo rappresenta per **Adiconsum, Federconsumatori, Lega Consumatori e U.Di.Con** "il primo esempio concreto in Emilia-Romagna del ruolo previsto per le associazioni dei consumatori nella tutela dei diritti degli utenti del trasporto pubblico locale, ruolo che sarà reso effettivo e permanente con gli imminenti rinnovi dei contratti di servizio".

Nell'ambito del Protocollo siglato con aMo, le Associazioni avranno un ruolo consultivo nella redazione del Contratto col nuovo gestore, per quel che riguarda gli standard di qualità del servizio; sulla pianificazione di modifiche significative; sull'attività di monitoraggio, sui reclami degli utenti e su eventuali modifiche tariffarie. Sarà inoltre prevista una sessione annuale sperimentale di verifica del funzionamento del servizio tra Associazioni, Enti locali, Gestore e aMo nella quale verranno analizzate criticità emerse, proposte e osservazioni pervenute ai soggetti partecipanti da parte di utenti e cittadini.

"Questo protocollo è uno strumento innovativo di coinvolgimento e partecipazione dei consumatori, chiamati per la prima volta ad esprimersi in fase di preparazione del contratto col gestore, e non solo a posteriori, una



volte emerse eventuali criticità” - dichiara **l’Amministratore Unico di aMo Stefano Reggianini**. “Attraverso le modalità di confronto che si andranno a definire nei prossimi mesi, i consumatori, attraverso le Associazioni che li rappresentano e tutelano, avranno uno strumento in più per garantire un servizio a misura di utente”.

Ufficio stampa aMo

