

# Moving in Italy

DATA AND CIVIC RECOMMENDATIONS



---

This document is one of the activities promoted by the European project “Mobility, a paradigm of European citizenship”, which involved citizens from 8 countries (Bulgaria, Italy, Lithuania, Portugal, Romania, Serbia, Slovakia and Spain) on the challenges that the mobility of people sets for the future of Europe: transport accessibility, environmental sustainability and rights of citizens/passengers.

The issue of mobility is a daily interest for many European citizens and is a paradigm of European citizenship since it relates to many of its aspects (the common identity thanks to transnational mobility, the rights of European citizens/passengers, etc...). For further information: <http://www.activecitizenship.net/consumers-rights/projects/85-mobility-a-paradigm-of-european-citizenship.html>

---

**With the support of the Europe for Citizens Programme of the European Union**



This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

---

Mobility and transport in Italy: the point of view of citizens  
Civic consultation of passengers, travellers and commuters on the different challenges represented by the Mobility of people for the future of the EU: transport accessibility, environmental sustainability and passengers' rights

---

## Introduzione

### **Il progetto “Mobilità: un paradigma della cittadinanza europea.**

I dati presentati in questo rapporto sono il risultato della consultazione civica avviata in seno al progetto europeo “Mobility, a paradigm of European citizenship”.

Più in dettaglio il progetto consiste nella consultazione di cittadini in 8 Stati (Bulgaria, Italia, Lituania, Portogallo, Romania, Serbia, Slovacchia, Spagna) sulle varie sfide che la mobilità delle persone rappresenta per il futuro dell’Europa: accessibilità dei trasporti, sostenibilità ambientale e diritti dei cittadini/passeggeri.

Il tema della mobilità è di interesse quotidiano per molti cittadini europei ed è un paradigma della cittadinanza europea nella misura in cui riguarda molti dei suoi aspetti (la comune identità grazie alla mobilità transnazionale, i diritti dei cittadini europei/passeggeri, ecc.). Inoltre, una policy su trasporti e mobilità è essenziale per lo sviluppo di una economia sostenibile.

Le finalità generali del progetto consistono in:

- fornire ai cittadini l’opportunità di interagire e partecipare alla costruzione di un’Europa più “vicina”, che sia democratica e aperta, unita e ricca della sua diversità culturale, e in questo modo sviluppare una cittadinanza dell’Unione europea;
- sviluppare il senso di identità europea, fondata su valori comuni, storia e cultura;
- promuovere il senso di appartenenza tra i cittadini dell’Unione europea;
- raccogliere le opinioni dei cittadini sulle sfide chiave europee per il futuro;
- esplorare nuove metodologie in grado di promuovere l’interazione attiva e la discussione tra cittadini sulle questioni legate alle policy europee e che hanno impatto sulla loro vita quotidiana;
- creare meccanismi che consentano ai cittadini europei di sviluppare competenze civiche, formulare diverse opinioni sul processo di integrazione europea costruendo proposte per i policy maker a livello europeo;
- incoraggiare il dialogo tra cittadini ed istituzioni europee.

### **Il contesto**

La chiave di lettura, con la quale la Commissione Europea ha ridefinito l’erogazione di alcuni servizi strategici per i cittadini (sanità, informazione, banche, trasporti) è stata quella della mobilità, come modalità di vivere l’Europa, come strumento per abbattere le barriere, come strumento per omogeneizzare gli standard di erogazione dei servizi e armonizzare la legislazione comunitaria.

Il concetto di mobilità, per il consumatore si declina in concreto nel poter esercitare il diritto di scelta nella maniera più ampia possibile. Diritto di scelta, inteso come diritto di scegliere l’ente o azienda a cui rivolgersi per ricevere un determinato servizio e di poter comparare le condizioni economiche, i livelli di qualità e le scelte di sostenibilità dell’azienda o dell’ente.

In questo progetto abbiamo scelto di focalizzarci sul tema dei trasporti, quindi declinando il tema della mobilità nell’accezione classica, come spostamento di persone.

Andare a scuola in autobus, andare in auto al centro commerciale, visitare i parenti o andare in vacanza: per tutte le azioni che richiedono spostamenti da un luogo all’altro, così come

per l'approvvigionamento di beni anche da grandi distanze dipendiamo dai trasporti. Ma non si tratta soltanto delle grandi attività di trasporto su strada o via mare che ci forniscono tonnellate di merci da tutto il mondo. Parliamo anche dei nostri spostamenti quotidiani in automobile, autobus, treno o aereo che hanno un impatto cruciale sui consumi energetici e sull'ambiente. I trasporti, che accorciano le distanze e permettono all'economia di funzionare, hanno anche degli effetti secondari non trascurabili che influenzano direttamente la nostra vita.

I trasporti sono fondamentali per la società e l'economia perché favoriscono la crescita e l'occupazione.

Questo settore impiega direttamente sui dieci milioni di persone e rappresenta il 5% circa del prodotto interno lordo (PIL), in Europa.

Sistemi di trasporto efficienti sono alla base della competitività delle imprese europee sulla scena mondiale. La qualità dei servizi di trasporto ha un forte impatto sulla qualità di vita dei cittadini. In media, una famiglia europea spende il 13,2% del proprio bilancio per prodotti e servizi legati ai trasporti.

Il servizio di trasporto è strettamente correlato alle condizioni economiche e sociali di un paese tanto da presentare il sistema dei trasporti come termine di paragone del livello di modernizzazione raggiunto da un paese nonché del livello di efficienza delle sue istituzioni e del livello di capacità di cambiamento da parte dei consumatori.

## **Obiettivi**

I principali obiettivi del progetto sono:

- informare i cittadini ed incrementare il loro livello di consapevolezza sulle policy europee e le iniziative sul tema della mobilità;
- contribuire a colmare il gap tra i cittadini europei e le istituzioni, fornire alle istituzioni europee informazioni sulle attuali aspettative dei cittadini in questo ambito;
- fornire a 2560 cittadini l'opportunità per partecipare concretamente al processo di policy making europeo, promuovendo il dialogo diretto con le istituzioni europee;
- enfatizzare l'interesse dei cittadini nella partecipazione civica e la loro capacità di analizzare situazioni critiche, identificare soluzioni e formulare proposte.

## **Consultazione dei cittadini**

La consultazione avverrà su due livelli:

- i partner organizzeranno 4 incontri di consultazione di un giorno per 20 persone ognuno, in ogni paese partecipante;
- per ciascun meeting, 4 partecipanti saranno selezionati e formati per intervistare gli utenti del trasporto pubblico (20 per ogni partecipante, cioè 320 per paese) sui principali problemi e sulle proposte emerse dal primo livello di consultazione. Questo amplierà e diversificherà il target di consultazione, in modo da assicurare la diffusione del progetto.

La proposta finale sarà presentata alle autorità competenti in ogni paese e alle istituzioni europee in occasione dell'evento finale a Brussels.

## Partnership

Il progetto è coordinato da Cittadinanzattiva onlus-Active Citizenship Network e realizzato in collaborazione con le seguenti associazioni partner:

- A.N.P.C.P.S.România / National Association for Consumers' Protection and Promotion of programs and strategies (Country Romania - RO)
- Vartotojų teisių gynimo centras / Association Consumer Rights Protection Center (Country Lithuania - LT)
- Index Foundation (Country Bulgaria - BG)
- Associação In Loco / In Loco Association (Country Portugal - PT)
- Spoločnosť ochrany spotrebiteľov S.O.S. / Society of Consumer Protection (Country Slovakia - SK)
- Centra potrošača Srbije / Consumer's Center of Serbia - CEPS (Country Serbia - SRB)
- Fundación Ciudadanía / Citizenship Foundation (Country Spain – ES)

# Capitolo 1 – La metodologia del progetto

## 1.1 L'informazione civica

I dati contenuti in questo rapporto non hanno valore statistico ma forniscono un quadro del settore della mobilità e dei trasporti attraverso i dati raccolti da cittadini e organizzazioni civiche a livello nazionale.

La metodologia adoperata è quella della produzione di informazione civica, definita come la capacità di cittadini organizzati di produrre e utilizzare le informazioni raccolte per promuovere le proprie politiche e partecipare alla definizione delle politiche pubbliche, nella loro fase di definizione, di attuazione, nonché di valutazione. Secondo questo metodo, i cittadini che si organizzano ed agiscono insieme, nonostante la loro presunta incompetenza nella sfera pubblica, sono in grado di produrre e utilizzare sia le informazioni rese disponibili da esperti che ricavate da altre fonti, come la loro esperienza diretta con la questione affrontata e indagata. In questo progetto, il metodo dell' "informazione civica", attuato mediante il coinvolgimento delle organizzazioni civiche nella raccolta di informazioni e attraverso le interviste dei cittadini, passeggeri e pendolari, ha consentito di mettere in pratica il diritto di partecipare alla valutazione dei servizi e delle politiche in tema di mobilità.

## 1.2 Lo strumento adoperato

Il progetto ha voluto raccogliere le opinioni dei cittadini in tema di mobilità attraverso il meccanismo delle consultazioni, realizzate in due fasi: in primo luogo sono stati organizzati i *consultation meetings*, grazie ai quali sono state individuate delle *draft recommendations*, e, in secondo luogo, si è svolta la più ampia consultazione di cittadini grazie alla somministrazione di interviste strutturate, di persona, e di questionari, diffusi online.

La strutturazione sia dell'*intervista* che del *questionario* (strumenti analoghi, differenti solo nella modalità di somministrazione), quale strumento di consultazione di un ampio numero di cittadini europei, ha previsto il coinvolgimento di operatori e associazioni di settore, di esperti e cittadini interessati, così da concorrere in maniera partecipata alla definizione delle aree da inserire al suo interno. Sono, inoltre, stati richiesti e recepiti consigli delle istituzioni. In particolare, la peculiarità dello strumento consiste nell'aver una struttura bilanciata rispetto alle dimensioni individuate come principali sfide dell'Europa in tema di mobilità, cioè: l'accessibilità dei trasporti, la sostenibilità ambientale e i diritti dei cittadini passeggeri.

Le macro-dimensioni indagate nel questionario sono state:

- la *sostenibilità sociale*. In questa dimensione rientra la sfida dell'accessibilità ai trasporti, intesa, a solo titolo di esempio, in termini di presenza/assenza di alternative alla mobilità individuale privata, di congestione del traffico, qualità e quantità dell'offerta di trasporto, accessibilità per le persone diversamente abili, ecc.;
- la *sostenibilità ambientale*. In questa dimensione rientrano i temi concernenti l'impatto ambientale dei trasporti e la promozione di veicoli non inquinanti, come ad esempio biciclette o mezzi alimentati con combustibili alternativi, oltre alla promozione di nuovi stili di guida;
- la *sostenibilità economica*. In questa dimensione rientra l'accessibilità ai trasporti letta in chiave economica, quindi intesa come spesa per il cittadino. Si è indagato, ad

esempio, l'importanza di liberalizzazione del settore, la necessità di introdurre incentivi, ecc.;

- *i diritti e i doveri dei passeggeri/viaggiatori*, in termini di non discriminazione, accuratezza, tempestività, accessibilità all'informazione, ristoro a fronte dei disservizi subiti e, in primo luogo, di conoscenza dei propri diritti, ecc.

A partire da queste dimensioni astratte, si è operata una semplificazione, selezionando solo alcuni degli aspetti più significativi per ciascuna di esse.

Questa articolata fase di studio e confronto ha portato alla stesura del testo definitivo, consultabile sul sito [www.activecitizenship.net](http://www.activecitizenship.net) e disponibile in 9 lingue.

Il questionario è diviso in 7 sezioni, ognuna dedicata ad un ambito specifico: *anagrafica e informazioni preliminari, spostamenti abituali e quotidiani, spostamenti di lunga percorrenza nel tuo Paese e all'estero, problemi e disservizi nei tuoi spostamenti, forse non tutti sanno che..., proposte, altro.*

In particolare, l'ultima sezione è stata destinata alla compilazione libera. La sua funzione è stata quella di raccogliere ogni ulteriore informazione o considerazione da parte del cittadino (es. proposte o criticità non menzionate all'interno del questionario).

Per esigenze di sintesi, infatti, alcuni temi, seppur rilevanti quando si parla di mobilità, non sono stati trattati. Uno di questi, a solo titolo di esempio, è ad esempio la *logistica delle merci*, sia su gomma che su rotaia, di cui è possibile intuire l'impatto sulla mobilità quotidiana di ciascuno di noi.

In caso di somministrazione tramite intervista, l'ultima a sezione non è stata contemplata poiché la natura dialogica della modalità di consultazione ha consentito una costante interazione tra intervistato e intervistatore ad integrazione di quanto si volesse aggiungere.

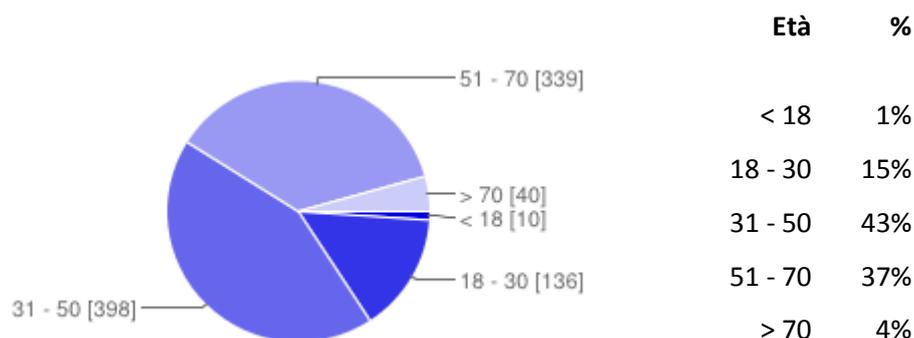
La distribuzione. L'*intervista* è stata sottoposta ai cittadini viaggiatori e pendolari intercettati sui mezzi di trasporto, nelle stazioni, alle fermate. Le interviste sono state condotte da personale debitamente formato.

Il *questionario* è stato veicolato online, attraverso i siti delle associazioni partner, periodici articoli dedicati in newsletter e l'utilizzo integrato dei social network delle associazioni.

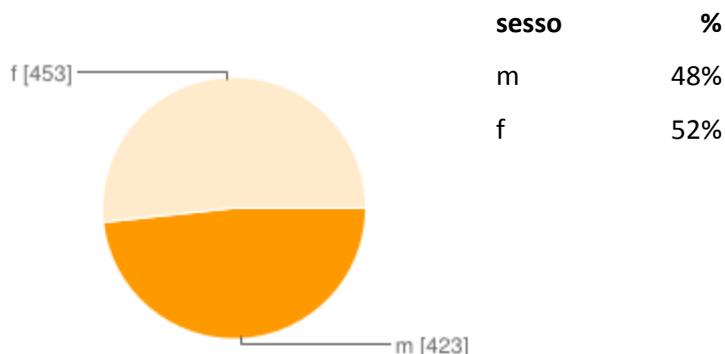
L'utilizzo di un doppio canale di somministrazione ci ha consentito di coinvolgere un numero di cittadini italiani triplo rispetto a quanto previsto (977 invece di 320).

### 1.3 La composizione del campione

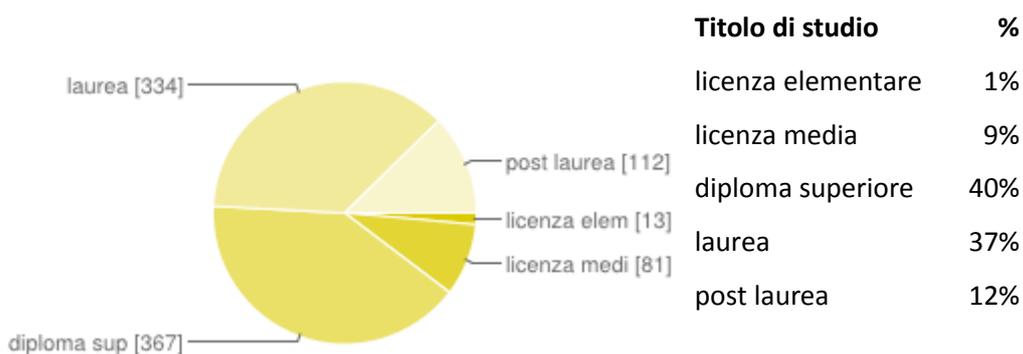
Hanno partecipato alla consultazione 977 cittadini. Di seguito le informazioni socio-anagrafiche sul campione.



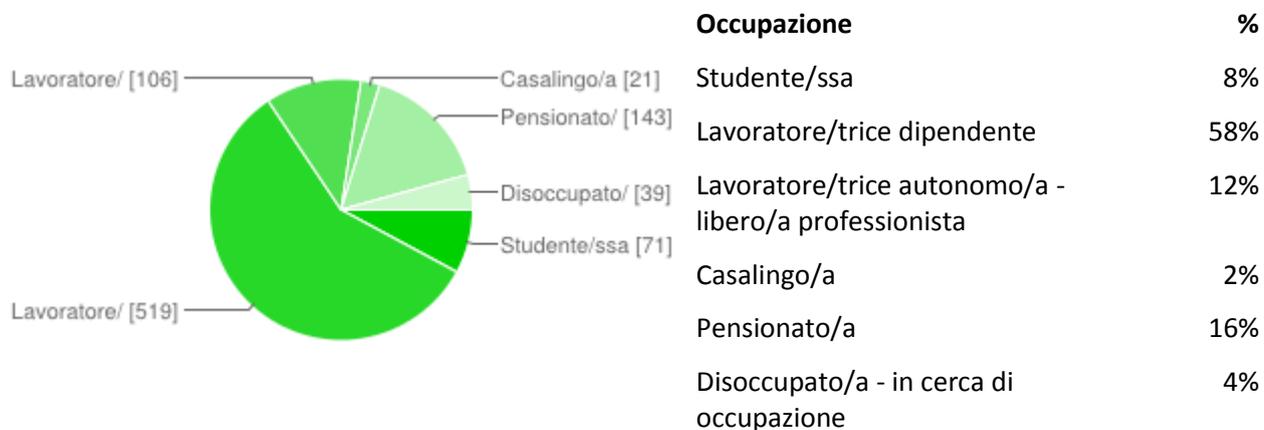
**Grafico 1: età**



**Grafico 2: sesso**



**Grafico 3: titolo di studio**



**Grafico 4: occupazione**

### 1.4 La distribuzione sul territorio

Il maggior numero dei cittadini che hanno partecipato alla consultazione vive in regioni del nord Italia e per lo più in città piccole (37%) e medie (28%). I capoluoghi di provincia interessati sono stati molti, e molti anche i medi/piccoli centri delle seguenti province: Roma, Udine, Alessandria, Ancona, Trento, Rieti, Varese, Andria-Barletta-Trani, Bologna, Reggio Emilia, Aosta, Latina, Milano, Lecco, Bari, Olbia, Pesaro, Oristano, Bergamo, Cagliari, Matera, Macerata, Modena, Piacenza, Catania, Frosinone, Chieti, Genova, Como, Cosenza, Firenze, Ravenna, Perugia, Forlì, Torino e Napoli.

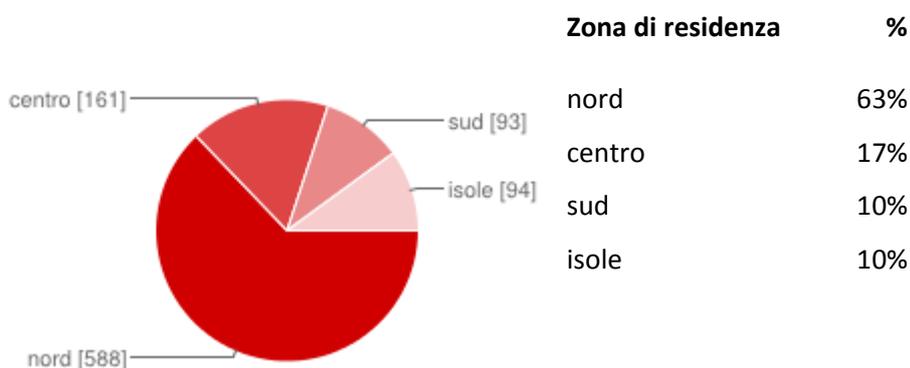


Grafico 5: zona in cui vivi

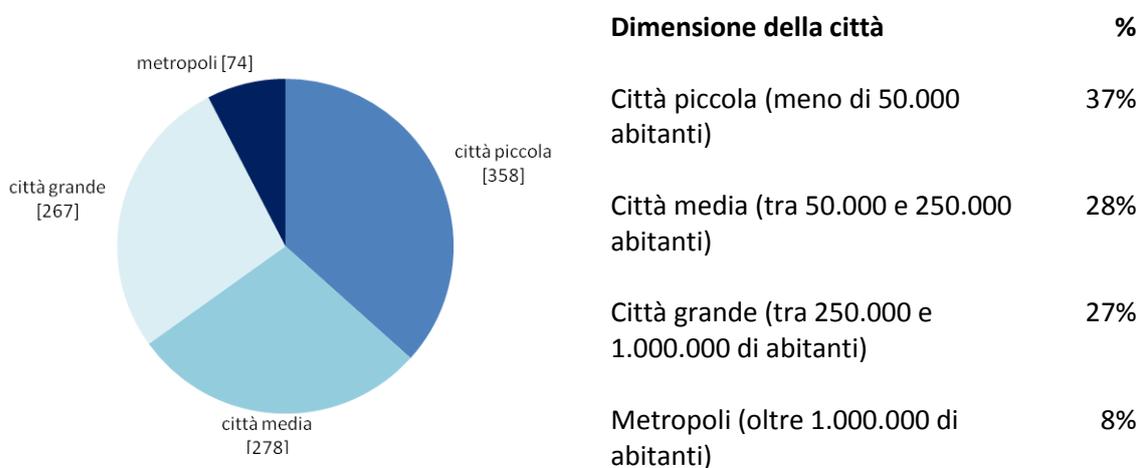


Grafico 6: dimensioni della città di residenza

La maggior parte dei partecipanti vive in città piccole o medie (65% del campione), in centro o nelle sue immediate vicinanze (59%).

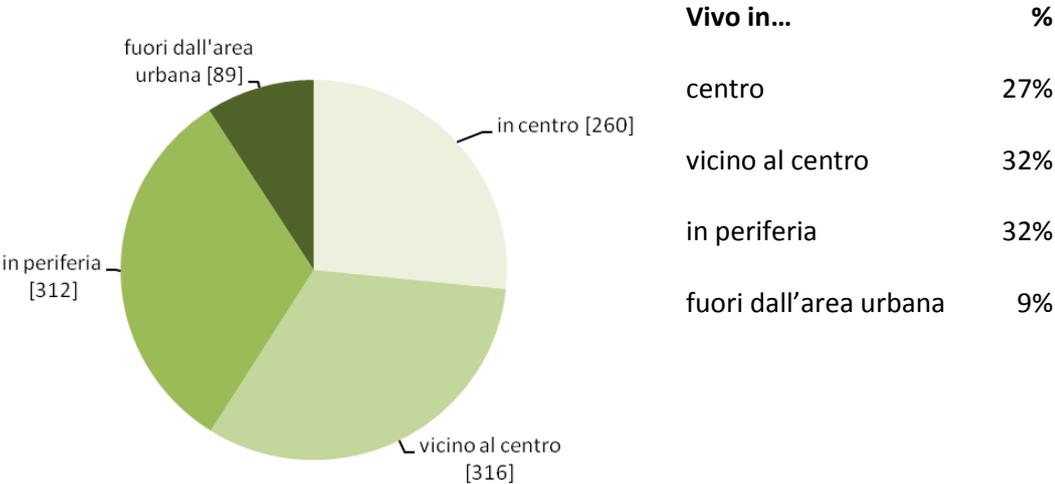


Grafico 7: zona della città in cui vivo

## Capitolo 2 - I dati raccolti

### 2.1 Il servizio di mobilità e gli italiani: alcune informazioni preliminari

I grafici seguenti forniscono alcune informazioni sui collegamenti disponibili nelle zone in cui vivono gli intervistati e sull'esperienza che ne hanno. In particolare, il grafico seguente e i successivi (grafici 8, 9, 10, 11) possono essere considerati alla stregua di indicatori della capillarità con cui è servita la zona di residenza dai mezzi di trasporto disponibili.

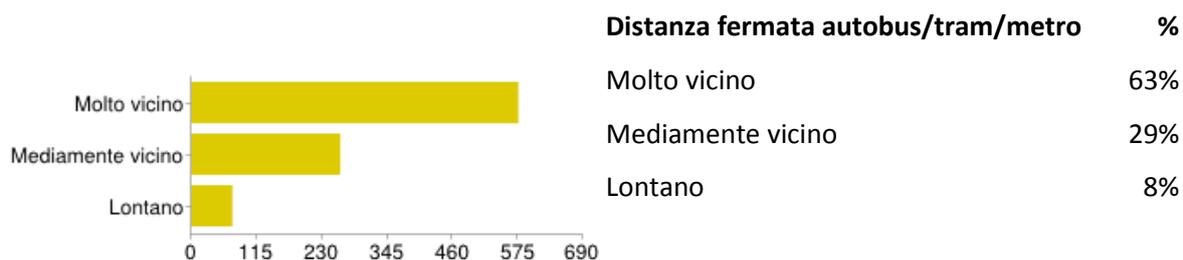


Grafico 8: quanto dista la prima fermata autobus/tram/metro



Grafico 9: quanto dista la prima stazione di autobus extraurbani?

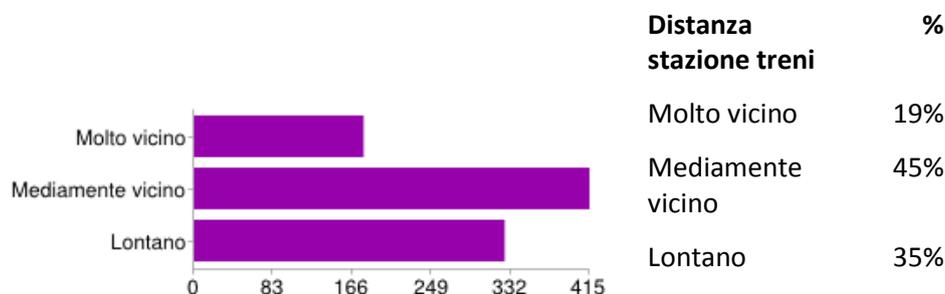
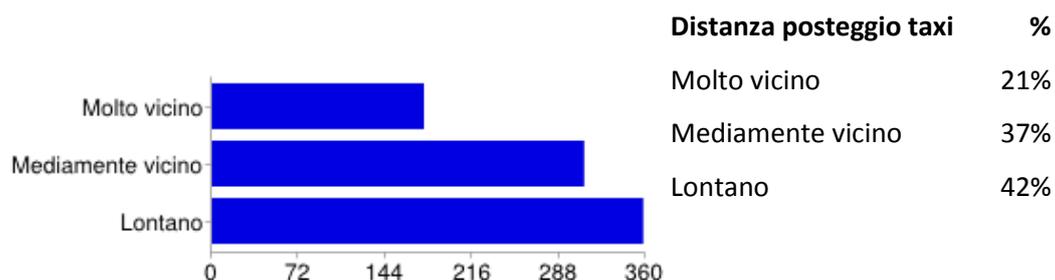
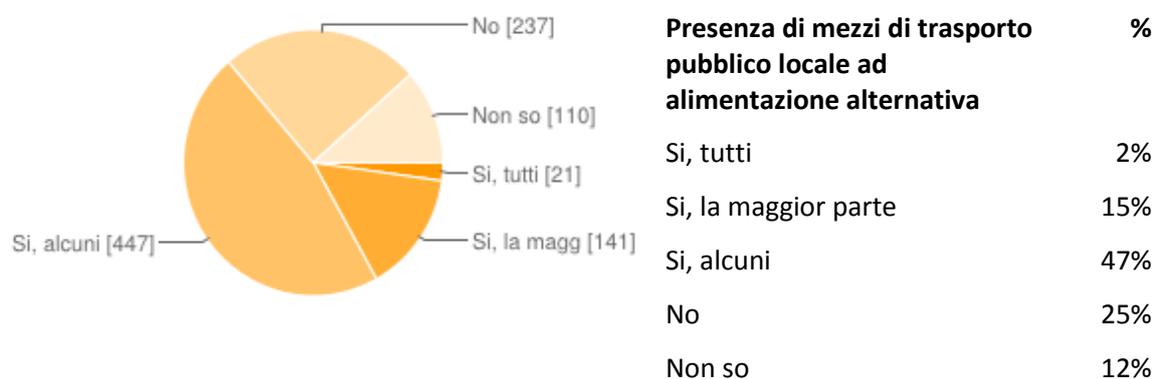


Grafico 10: quanto dista la stazione dei treni?



**Grafico 11: quanto dista il posteggio dei taxi?**

Oltre che raccogliere informazioni circa la capillarità del servizio di trasporto pubblico, si è indagato anche l'attenzione da parte dell'amministrazione comunale all'impiego di mezzi con un impatto ambientale contenuto. Ecco quanto ne è risultato: nel 12% dei casi i cittadini riportano di non essere a conoscenza dell'utilizzo, presso la loro città, di mezzi di trasporto pubblico alimentati a combustione alternativa mentre, ben 1 persona su 4 ne denuncia la completa mancanza. La situazione che si verifica più frequentemente nelle amministrazioni comunali cui appartengono gli intervistati è l'utilizzo solo di alcuni mezzi di trasporto pubblico alimentati con combustibili alternativi e quindi meno inquinanti (47%).

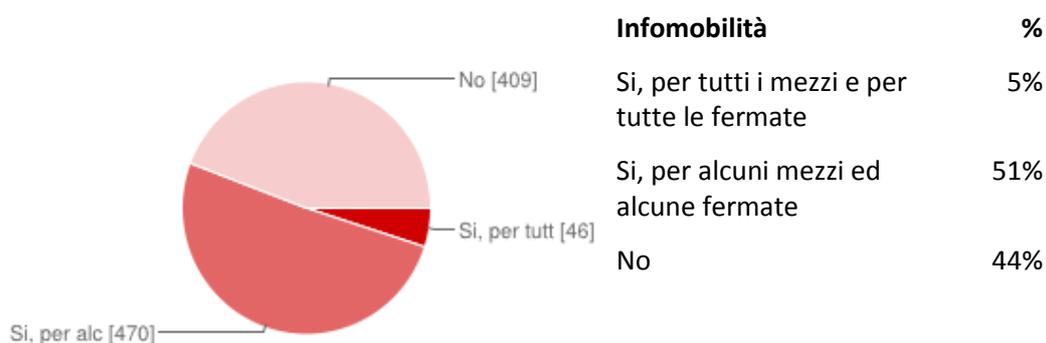


**Grafico 12: sono in uso mezzi di trasporto pubblico locale ad alimentazione alternativa rispetto ai combustibili tradizionali?**

Purtroppo la diffusione di sistemi di infomobilità è ancora molto scarsa: quasi la metà dei cittadini riporta della totale mancanza di sistemi comprendenti, ad esempio paline elettroniche, pannelli informativi, app per tablet e smartphone. Nel 51% dei casi si riporta di come tale sistema, che sarebbe di grande aiuto per i cittadini in quanto strumento a supporto delle scelte alternative di viaggio, e quindi fungerebbe da incentivo alla dismissione del mezzo privato in favore di quello pubblico, sia disponibile solo per alcune linee e per alcune fermate (vedi grafico 13).

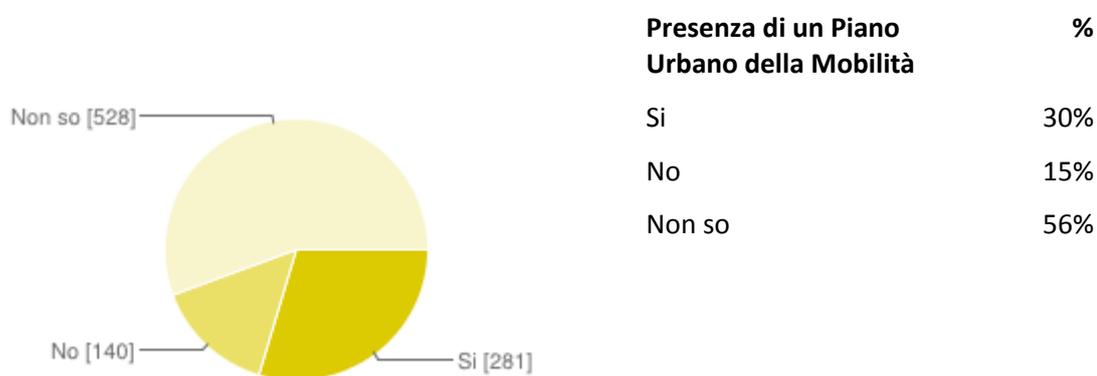
Il dato evidenziato sull'infomobilità può essere letto come un campanello circa la predisposizione delle amministrazioni nell'organizzare la "rete dei trasporti intelligente", sebbene a livello europeo l'orientamento sia quello sempre più di favorire la diffusione e

l'uso delle tecnologie ITS. Ma purtroppo, come già notato, sotto questo fronte i cittadini denunciano carenza o parzialità del servizio.



**Grafico 13: È presente un sistema di infomobilità a disposizione dei cittadini?**

Più della metà degli intervistati non è informato circa l'esistenza o meno di un piano urbano della mobilità nella propria città, mentre addirittura il 15% ne denuncia la mancanza. Questi dati non sono certo confortanti in quanto fanno emergere da parte del cittadino la mancanza di consapevolezza circa le modalità con cui è organizzato il servizio di mobilità all'interno della propria città e, sul fronte dell'amministrazione comunale, il mancato o parziale coinvolgimento dei fruitori del servizio nella sua definizione (grafico 14).



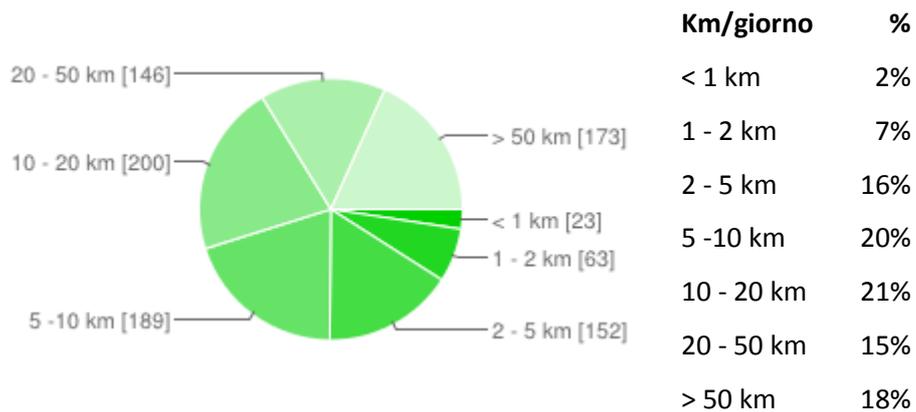
**Grafico 14: La tua città ha un Piano Urbano della Mobilità?**

## Capitolo 3

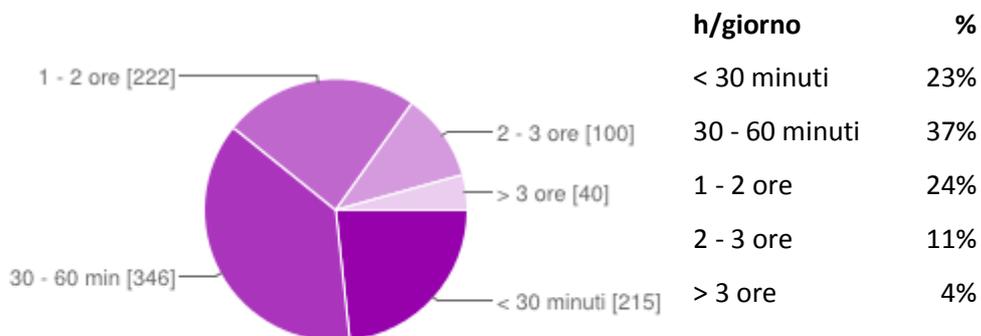
### Le abitudini di mobilità dei cittadini

In questa sezione vengono analizzate le abitudini di mobilità degli cittadini, che hanno partecipato al processo di consultazione, per gli spostamenti abituali e per le lunghe percorrenze, in Italia e all'estero.

#### 3.1 Gli spostamenti quotidiani



**Grafico 15: Per i tuoi spostamenti abituali, quanti chilometri percorri complessivamente (A/R) nell'arco della giornata?**



**Grafico 16: Per i tuoi spostamenti abituali quanto tempo impieghi in media ogni giorno complessivamente?**

La seguente tabella offre uno spaccato sulle preferenze dei cittadini nell'uso dei mezzi di trasporto a seconda dei tipi di spostamenti

		Tipologia di spostamento			
		Casa/lavoro/studio	Spese/commissioni	Accompagnare i familiari	Svago/tempo libero
Mezzo utilizzato	<i>A piedi</i>	16%	22%	11%	21%
	<i>Bicicletta</i>	11%	12%	5%	15%
	<i>Ciclomotore/moto/scooter</i>	5%	4%	3%	4%
	<i>Automobile</i>	30%	43%	68%	39%
	<i>Taxi</i>	1%	1%	2%	1%
	<i>Car sharing</i>	0%	0%	0%	0%
	<i>Car pooling</i>	1%	0%	0%	0%
	<i>Tram/autobus di linea urbana</i>	16%	10%	6%	9%
	<i>Pullman di linea extraurbana</i>	5%	2%	2%	2%
	<i>Metropolitana</i>	4%	2%	1%	3%
	<i>Treno locale</i>	9%	2%	1%	4%
	<i>Treno a lunga percorrenza</i>	2%	1%	1%	2%
	<i>Mezzo fluviale/navale (es. traghetto)</i>	0%	0%	0%	0%

**Tabella 1: quali mezzi per quali spostamenti? Le preferenze dei cittadini**

La tabella mette in luce come l'automobile sia il mezzo preferito dagli italiani per qualsiasi tipo di spostamento. Uno spunto a ulteriore commento di quanto evidenziato, viene da quanto segue presentato in tabella 2, circa le motivazioni che spingono alla scelta di un mezzo piuttosto che di un altro: in generale i mezzi privati (ad esempio ciclomotore/moto/scooter e automobile) vengono utilizzati per la comodità offerta dal non essere soggetti a vincoli di orario, quindi dalla rapidità e dalla possibilità di trasportare cose o persone a proprio piacimento. Per quanto riguarda l'utilizzo dei mezzi pubblici, il primo motivo di utilizzo è l'economicità, mentre gli altri possibili "benefici" assumono un peso residuale anche perché, come vedremo in seguito con la sezione dedicata ai disservizi, molto spesso tali "benefici" risultano inesistenti.

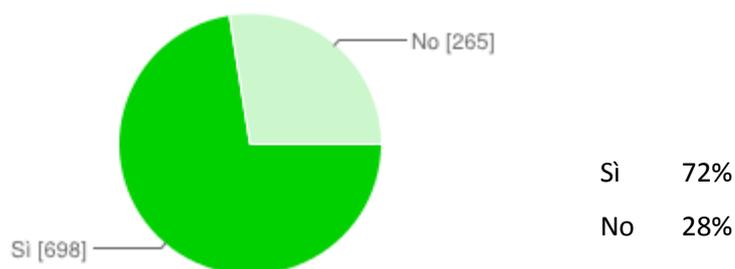
		Mezzo adoperato											
		bicicletta	ciclomotore/ moto/scooter	automobile	taxi	car sharing*	car pooling*	tram/autobus linea urbana	pullman linea extraurbana	metropolitana	treno locale	treno a lunga percorrenza	mezzo fluviale*
Motivo di utilizzo	<i>è più confortevole</i>	7%	<b>13%</b>	16%	13%	14%	13%	5%	5%	5%	6%	11%	10%
	<i>è più economico</i>	<b>21%</b>	10%	1%	1%	21%	38%	<b>26%</b>	<b>27%</b>	13%	<b>18%</b>	12%	8%
	<i>è più veloce</i>	12%	<b>25%</b>	<b>17%</b>	14%	7%	6%	6%	3%	<b>28%</b>	11%	<b>13%</b>	3%
	<i>è più ecologico</i>	<b>23%</b>	4%	1%	1%	10%	25%	15%	8%	9%	12%	11%	8%
	<i>è più sicuro (non c'è rischio di scippi e aggressioni)</i>	1%	2%	7%	11%	10%	3%	2%	3%	0%	1%	1%	0%
	<i>posso trasportare cose o persone a mia discrezione</i>	2%	9%	<b>23%</b>	4%	17%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	8%
	<i>posso fare altro durante il viaggio (es. leggere)</i>	0%	0%	1%	14%	0%	0%	<b>21%</b>	<b>28%</b>	<b>15%</b>	<b>26%</b>	<b>26%</b>	18%
	<i>non è soggetto a vincoli di orario</i>	<b>15%</b>	<b>17%</b>	<b>19%</b>	17%	14%	16%	0%	0%	2%	1%	0%	0%
	<i>non risente del traffico</i>	14%	<b>13%</b>	0%	3%	0%	0%	3%	1%	<b>18%</b>	<b>16%</b>	<b>14%</b>	35%
	<i>non ho alternative</i>	2%	3%	10%	20%	7%	0%	<b>16%</b>	<b>22%</b>	8%	8%	10%	10%
<i>abitudine/pigrizia (es. faccio meno strada a piedi)</i>	2%	4%	4%	2%	0%	0%	3%	1%	1%	0%	0%	3%	

\* in valori assoluti, il numero dei rispondenti è di poco rilievo. Si tratta di categorie residuali.

Tabella 2: **Motivo di utilizzo dei mezzi indicati**

### 3.2 Gli spostamenti di lunga percorrenza in Italia e all'estero

In questo paragrafo sono raccolte le informazioni circa le abitudini di mobilità dei partecipanti all'indagine in rapporto a spostamenti di almeno 250 km (lunga percorrenza).



**Grafico 17: nel corso dell'anno sei solito all'interno del tuo Paese per lunghe tratte (>250 km)?**

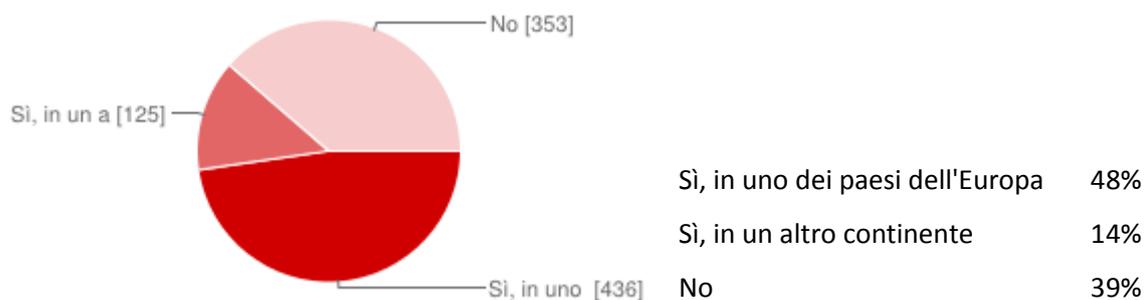
Ben il 72% degli intervistati percorre lunghe tratte nel corso dell'anno, con preferenze diverse nella scelta dei mezzi a seconda del motivo dello spostamento.

In linea generale, si evince come l'auto la faccia da padrona per viaggi di vacanza e per cure, diversamente, il treno è maggiormente utilizzato per motivi di lavoro. L'autobus viene utilizzato in modo residuale.

		Motivo dello spostamento		
		<i>lavoro/studio</i>	<i>vacanza/tempo libero</i>	<i>salute</i>
Mezzo utilizzato	<i>auto</i>	45%	<b>72%</b>	<b>75%</b>
	<i>treno</i>	<b>46%</b>	16%	16%
	<i>pullman</i>	6%	2%	5%
	<i>aereo</i>	3%	10%	5%
	<i>mezzo fluviale/navale</i>	0%	1%	0%

**Tabella 3: quali mezzi per quali motivi di viaggio? Le preferenze dei cittadini**

Quasi un intervistato su due ha effettuato nel corso degli ultimi due anni un viaggio in uno dei paesi europei (48%), prediligendo sempre l'utilizzo dell'aereo. È interessante sottolineare come, nel caso in cui il motivo del viaggio sia legato alla salute, si preferisce l'automobile (36%), alla pari dell'aereo, e una buona percentuale preferisce anche viaggiare in pullman (21%).



**Grafico 18: Negli ultimi due anni hai effettuato almeno un viaggio all'estero?**

		Motivo dello spostamento		
		<i>lavoro/studio</i>	<i>vacanza/tempo libero</i>	<i>salute</i>
Mezzo utilizzato	<i>auto</i>	19%	27%	<b>36%</b>
	<i>treno</i>	17%	7%	7%
	<i>pullman</i>	10%	4%	<b>21%</b>
	<i>aereo</i>	<b>54%</b>	<b>61%</b>	<b>36%</b>
	<i>mezzo fluviale/navale</i>	0%	2%	0%

**Tabella 4: quali mezzi per quali motivi di viaggio? Le preferenze dei cittadini**

### 3.3 I motivi di utilizzo dei mezzi scelti in Italia e all'estero

La tabella seguente offre una panoramica sulle motivazioni che, nel viaggiare all'estero, orientano nella scelta di un mezzo piuttosto che di un altro. In particolare, si sottolinea come lì dove si predilige il pullman, la motivazione preponderante sia di carattere economico, nel caso del treno c'è un certo bilanciamento tra diversi elementi quali la possibilità di fare altro durante il viaggio (20%), la velocità e la mancanza di "traffico", l'economicità e il confort. Per quanto riguarda l'automobile, ciò che si evince in questo caso, ancora una volta, sono la possibilità di trasportare cose o persone a proprio piacimento e la flessibilità degli orari.

		Mezzo adoperato				
		<i>automobile</i>	<i>treno</i>	<i>pullman</i>	<i>aereo</i>	<i>mezzo fluviale</i>
Motivo di utilizzo	<i>è più confortevole</i>	19%	13%	10%	14%	14%
	<i>è più economico</i>	5%	<b>17%</b>	<b>28%</b>	12%	11%
	<i>è più veloce</i>	14%	14%	3%	<b>40%</b>	4%
	<i>è più ecologico</i>	1%	14%	6%	1%	4%
	<i>posso trasportare cose o</i>	<b>27%</b>	3%	4%	1%	9%

<i>persone a mia discrezione</i>					
<i>posso fare altro durante il viaggio (es. leggere)</i>	2%	<b>20%</b>	<b>20%</b>	8%	15%
<i>non è soggetto a vincoli di orario</i>	<b>23%</b>	0%	1%	0%	0%
<i>non risente del traffico</i>	0%	14%	3%	7%	<b>16%</b>
<i>non ho alternative</i>	7%	5%	23%	<b>18%</b>	<b>26%</b>
<i>abitudine/pigrizia (es. faccio meno strada a piedi)</i>	2%	1%	2%	0%	1%

**Tabella 5: Motivo di utilizzo dei mezzi indicati**

## Capitolo 4 - I disservizi riscontrati

La tabella 6 offre una panoramica tra i disservizi di cui i cittadini hanno fatto esperienza per ciascun mezzo di trasporto adoperato.

A colpo d'occhio, ciò che viene segnalato da parte dei cittadini quale principale disservizio del trasporto su gomma, sia pubblico che privato, è la congestione del traffico. Infatti, intesa come problema alla viabilità, essa è segnalato nell'utilizzo dei taxi, del car pooling, del trasporto con autobus urbani e pullman extraurbani.

Quando si parla di metropolitana, il disservizio maggiormente segnalato è legato agli scioperi troppo frequenti (18%).

Si lamentano ritardi per lo più nell'utilizzo di mezzi quali: treni locali (17%), treni a lunga percorrenza (16%), aerei, tram/autobus di linea urbana (14%) e pullman di linea extraurbana (12%).

Si denuncia inoltre la scarsità/carenza del servizio per quanto riguarda car sharing (19%) e car pooling (18%) e, nel caso del car sharing, viene denunciata anche la mancanza di infrastrutture adeguate (16%).

Tariffe elevate e scarse condizioni igieniche vengono lamentate le prime per taxi, car sharing, treni, aerei e mezzi pluviali/navali, le seconde per le metropolitane, i treni locali, e mezzi fluviali.

		Mezzo utilizzato									
		taxi	car sharing	car pooling	tram/autobus linea urbana	pullman linea extraurbana	metropolitana	treno locale	treno a lunga percorrenza	aereo	mezzo fluviale
Tipologia di disservizio	Congestione del traffico	<b>26%</b>	10%	<b>35%</b>	<b>13%</b>	<b>11%</b>	2%	1%	1%	0%	0%
	Scioperi ricorrenti	3%	1%	2%	10%	8%	<b>18%</b>	8%	6%	3%	1%
	Ritardi	4%	5%	2%	<b>14%</b>	<b>12%</b>	9%	<b>17%</b>	<b>16%</b>	<b>14%</b>	9%
	Personale di bordo scortese	7%	1%	0%	5%	5%	1%	3%	5%	3%	6%
	Carenza del servizio (non c'è quando serve, si aspetta per troppo tempo)	11%	<b>19%</b>	<b>18%</b>	10%	10%	6%	7%	4%	2%	5%
	Infrastrutture inadeguate (es. stazioni/strade dissestate, incroci pericolosi, fermate inadeguate, ecc.)	3%	<b>16%</b>	6%	6%	6%	6%	6%	6%	2%	5%
	Aumento delle tariffe/alti costi	<b>32%</b>	<b>19%</b>	4%	8%	8%	8%	7%	<b>14%</b>	<b>14%</b>	<b>23%</b>
	Scarse condizioni igieniche	2%	1%	2%	8%	7%	<b>11%</b>	<b>13%</b>	11%	1%	<b>12%</b>
	Presenza di barriere architettoniche	1%	0%	0%	4%	4%	7%	5%	5%	1%	2%
	Mancanza di assistenza per i passeggeri a ridotta mobilità/disabili	2%	1%	0%	5%	6%	9%	5%	4%	2%	5%
	Insoddisfacente gestione dei reclami	2%	4%	6%	5%	5%	5%	6%	8%	9%	6%
	Insufficienza dei rimborsi in casi di disservizio	1%	2%	2%	2%	4%	3%	5%	8%	7%	6%
	Improvvisa cancellazione corse/volo	0%	1%	0%	3%	3%	4%	7%	4%	12%	5%
	Smarrimento bagagli	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	1%	<b>17%</b>	0%
	Sovraffollamento/overbooking nel caso degli aerei	2%	2%	0%	4%	3%	7%	4%	3%	8%	2%
	Scarsa informazione circa le diverse opzioni di trasporto e i tempi di viaggio	2%	7%	10%	3%	4%	3%	4%	4%	3%	6%
	Difficoltà/impossibilità di prenotazione/pagamento online del servizio	2%	5%	8%	1%	2%	0%	1%	1%	2%	5%
Altro	1%	4%	6%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	

Tabella 6: mezzi e disservizi

## Capitolo 5 - I diritti del viaggiatore

Dieci anni fa, nel Libro bianco del 2001, la Commissione ha fissato l'obiettivo di introdurre misure di protezione dei passeggeri in tutti i modi di trasporto. Oggi questo obiettivo è stato conseguito: con l'adozione dei diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, nel 2011, l'Unione europea dispone ormai di un **insieme integrato e completo di diritti fondamentali dei passeggeri in tutti i modi di trasporto** (aereo, ferroviario, per via navigabile e con autobus). Le regole sui diritti dei passeggeri nell'UE garantiscono un livello minimo di tutela dei cittadini e in tal modo facilitano la **mobilità** e l'**integrazione sociale**, contribuendo a istituire condizioni eque per gli operatori di trasporto appartenenti allo stesso modo di trasporto o a modi diversi.

Sebbene la Commissione abbia introdotto misure di protezione uniformi riguardo l'utilizzo dei mezzi di trasporto, i cittadini in realtà non risultano essere consapevoli dei propri diritti. Ciò rappresenta un forte vincolo per l'esercizio attivo della tutela in quanto non può esserci tutela senza informazione.

I prossimi 4 grafici sono esplicativi della mancanza di informazione circa i propri diritti.

Una buona dose di intervistati, non riportata nel computo delle percentuali dei grafici, si astiene dal fornire risposta, fornendo così già una prima indicazione molto significativa circa la consapevolezza dei propri diritti di viaggiatore.

Le percentuali di coloro che conoscono la risposta giusta (segnalata in corsivo) è abbastanza esigua con l'unica eccezione dei diritti di viaggiatore connessi al treno (67% di risposte esatte) e all'aereo (52%).

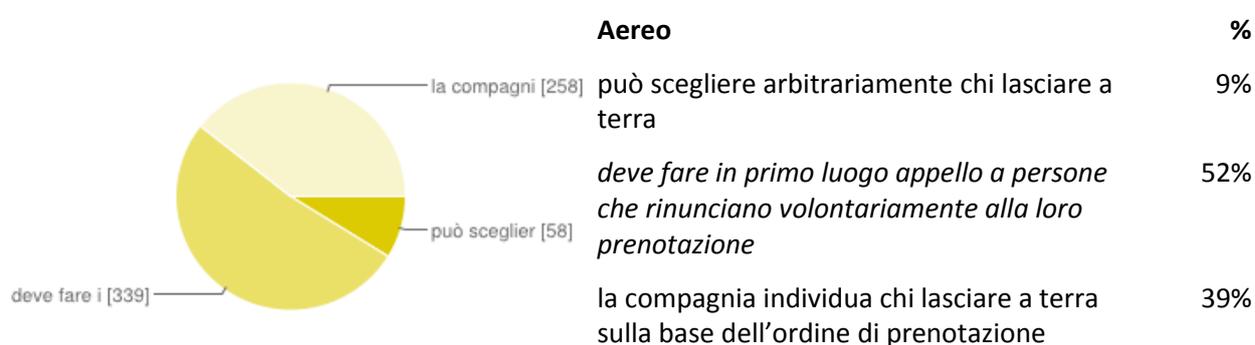


Grafico 19: in caso di imbarco negato la compagnia ...

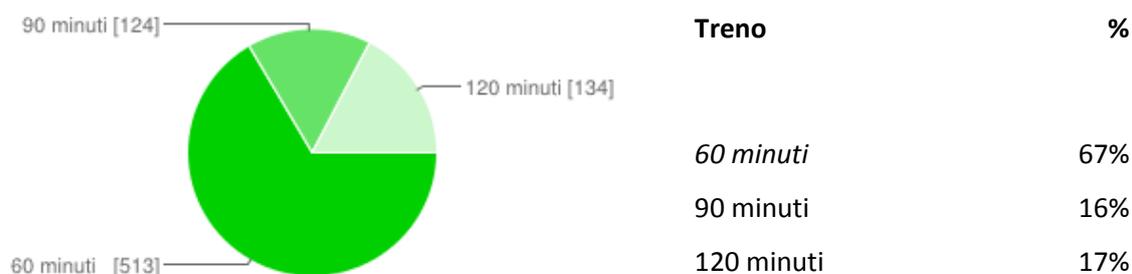
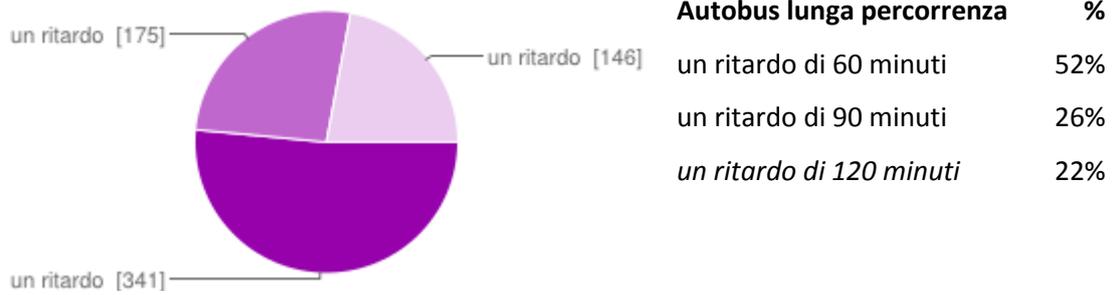
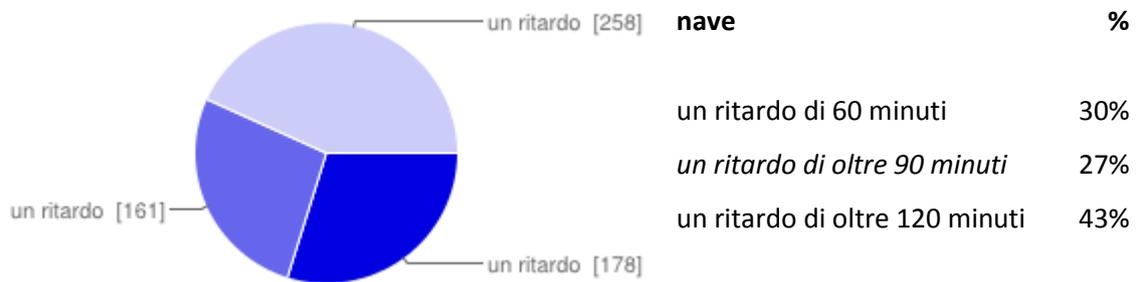


Grafico 20: Il passeggero può scegliere di ottenere il rimborso integrale del biglietto se per il suo treno è previsto un ritardo superiore ai ...



**Grafico 21: Ho diritto ad ottenere il rimborso del biglietto nel caso in cui la mia corsa abbia subito, rispetto all'orario di partenza previsto ...**



**Grafico 22: Ho diritto ad ottenere il rimborso del biglietto nel caso in cui il mio imbarco abbia subito, rispetto all'orario di partenza previsto ...**

## Capitolo 6 - Le proposte dei cittadini

### 6.1 Le raccomandazioni civiche

I cittadini che hanno partecipato alla consultazione hanno espresso la propria preferenza, attribuendo un livello di priorità (alto/medio/basso) alle possibili proposte di miglioramento, in tema di mobilità, da presentare alle istituzioni.

Di seguito si riporta un estratto delle raccomandazioni che hanno ricevuto un'attribuzione di priorità massima in più del 50% dei casi.

Come si evince dalla tabella, le raccomandazioni più votate (tra le prime dieci) sono rivolte a proporre interventi per:

- incentivare l'acquisto e l'utilizzo delle auto ecologiche (raccomandazioni n.1, 3, e 6)
- incentivare l'uso dei TPL (raccomandazioni n. 2, 5,7,8 10)
- incentivare l'uso della bici (n. 4 e 9)

	<b>Tipo di intervento</b>	<b>Priorità alta</b>
1	Introdurre sgravi fiscali per chi le acquista - <b>Interventi per incentivare l'uso/acquisto di auto ecologiche</b>	80%
2	Introdurre/incrementare sconti e agevolazioni fiscali per gli abbonamenti ai mezzi pubblici (es. detraibilità del costo dell'abbonamento) - <b>Interventi per incentivare l'uso dei trasporti pubblici locali/extraurbani</b>	77%
3	Prevedere più numerose infrastrutture dedicate (colonnine di ricarica per le auto elettriche, parcheggi dedicati per le auto GPL, ecc.) - <b>Interventi per incentivare l'uso/acquisto di auto ecologiche</b>	75%
4	Incrementare la dotazione infrastrutturale della città (es. più piste ciclabili, ecc.) - <b>Interventi per incentivare l'uso della bici</b>	71%
5	Abbatte le barriere architettoniche che impediscono l'accessibilità ai passeggeri a ridotta mobilità/disabili - <b>Interventi per incentivare l'uso dei trasporti pubblici locali/extraurbani</b>	71%
6	Introdurre sgravi fiscali per i produttori al fine di ridurre il prezzo di vendita al listino - <b>Interventi per incentivare l'uso/acquisto di auto ecologiche</b>	71%
7	Maggiori agevolazioni per fasce vulnerabili della popolazioni (es. studenti, anziani, disoccupati, ecc.) - <b>Interventi per incentivare l'uso dei trasporti pubblici locali/extraurbani</b>	70%
8	Introdurre/incrementare l'integrazione tariffaria per l'uso di più mezzi (es. stesso biglietto per l'uso di più mezzi, anche diversi; aumentare il tempo di validità del titolo di viaggio, ecc.) - <b>Interventi per incentivare l'uso dei trasporti pubblici locali/extraurbani</b>	69%
9	Rendere più facile l'uso della bici in abbinamento ad altri mezzi (es. parcheggi per bici in prossimità di stazioni ferroviarie, metro, ecc.) - <b>Interventi per incentivare l'uso della bici</b>	66%
10	Possibilità di acquisto del biglietto a bordo senza maggiorazione del costo - <b>Interventi per incentivare l'uso dei trasporti pubblici locali/extraurbani</b>	65%
11	Applicare degli sconti sui costi accessori (es. Rc auto, bollo auto, ecc.) - <b>Interventi per incentivare l'uso/acquisto di auto ecologiche</b>	64%
12	Promuovere attività di educazione per uno stile di guida sicuro ed ecologico al fine di ridurre l'incidentalità stradale nonché di ridurre l'inquinamento acustico e ambientale - <b>Interventi per ridurre l'impatto ambientale del mezzo privato</b>	64%

13	Migliorare la connessione delle stazioni di arrivo/partenza con altre opzioni di trasporto per proseguire il viaggio - <b>Interventi per incentivare l'uso dei trasporti pubblici locali/extraurbani</b>	59%
14	Incrementare la frequenza delle corse/copertura territoriale del servizio - <b>Interventi per incentivare l'uso dei trasporti pubblici locali/extraurbani</b>	56%
15	Promuovere l'uso delle tecnologie per la regolazione intelligente del traffico e il miglioramento della sicurezza stradale - <b>Interventi per incentivare l'uso dei trasporti pubblici locali/extraurbani</b>	55%
16	Favorire la concorrenza tra operatori del trasporto (ferroviario, aereo, su gomma, navale) - <b>Interventi di carattere generale</b>	54%
17	Promuovere l'uso delle tecnologie per introdurre la bigliettazione intelligente con possibilità di prenotare/acquistare biglietti h24 - <b>Interventi per incentivare l'uso dei trasporti pubblici locali/extraurbani</b>	53%
18	Applicare degli sconti nei pedaggi autostradali - <b>Interventi per incentivare l'uso/acquisto di auto</b>	53%
19	Investire in mezzi più nuovi e confortevoli - <b>Interventi per incentivare l'uso dei trasporti pubblici locali/extraurbani</b>	52%
20	Incrementare il numero dei parcheggi di scambio dove lasciare l'auto - <b>Interventi per incentivare l'uso dei trasporti pubblici locali/extraurbani</b>	52%
21	Promuovere l'uso delle tecnologie per fornire più informazioni all'utenza sul servizio, su opzioni di viaggio e coincidenze e sulla viabilità in tempo reale (es. app per cellulari, wi-fi, ecc.)- <b>Interventi per incentivare l'uso dei trasporti pubblici locali/extraurbani</b>	51%
22	Prevedere dei parcheggi riservati/gratuiti per auto ecologiche - <b>Interventi per incentivare l'uso/acquisto di auto</b>	51%
23	Garantire maggiore pulizia a bordo dei mezzi - <b>Interventi per incentivare l'uso dei trasporti pubblici locali/extraurbani</b>	50%
24	Prevedere punti di scambio più numerosi e meglio connessi- <b>Interventi per incentivare il car sharing</b>	50%
25	Limitare la circolazione per i veicoli più inquinanti (es. pedaggio per orari, per zone, ecc.) - <b>Interventi per ridurre l'impatto ambientale del mezzo privato</b>	50%

**Tabella 7: le raccomandazioni civiche più votate**

## 6.2 Mobilità sostenibile e responsabilità

Ai partecipanti è stato chiesto di esprimersi anche al riguardo di alcune affermazioni, indicando il proprio livello di accordo/disaccordo, così da fornire una propria interpretazione circa le responsabilità proprie e degli altri stakeholder connesse allo sviluppo/adozione di modelli di mobilità più sostenibile.

Come si evince dalla seguente tabella, la responsabilità circa l'adozione di modelli di mobilità sostenibile è attribuita in primo luogo al buon governo delle pubbliche amministrazioni, seguita subito dopo dalla necessità di essere coinvolti nella valutazione dei servizi da parte delle imprese di trasporto. Emerge anche un riconoscimento di responsabilità da parte dei cittadini che dovrebbero maggiormente informarsi circa gli standard di servizi, nonché una richiesta di coinvolgimento e partecipazione nel definire e valutare i piani urbani della mobilità.

	<b>accordo</b>	<b>disaccordo</b>
<i>L'adozione di modelli di mobilità sostenibile dipende principalmente dal buon governo delle amministrazioni pubbliche</i>	85%	15%
<i>Le imprese di trasporto pubblico dovrebbero coinvolgere i cittadini nel monitorare la qualità dei servizi</i>	84%	16%
<i>I cittadini dovrebbero aumentare la propria conoscenza in merito agli standard di qualità dei servizi di trasporto pubblico e alle modalità di tutela dei propri diritti di viaggiatori</i>	81%	19%
<i>In tema di mobilità, le amministrazioni pubbliche dovrebbero consultare maggiormente i cittadini nel definire e valutare i piani urbani della mobilità</i>	80%	20%
<i>Le campagne di informazione e sensibilizzazione svolgono un ruolo importante per modificare le abitudini di mobilità</i>	66%	34%
<i>L'adozione di modelli di mobilità sostenibile dipende principalmente dal senso civico dei cittadini</i>	63%	37%
<i>L'adozione di modelli di mobilità sostenibile dipende principalmente dalla responsabilità sociale dei costruttori dei mezzi di trasporto</i>	51%	49%

**Tabella 8: mobilità sostenibile e responsabilità**

INFORMATIONAL HEALTH CIVIC COMMUNITY  
 COMMUNICATION EMPLOYMENT RIGHTS  
 UNIVERSALITY CITIZENS HEALTH CARE  
 RESPONSIBILITY NETWORK FEDERALISM  
 ADVOCACY ACTIVISM PUBLIC SERVICE  
 CONSUMERISM

Partners:

---



**Cittadinanzattiva onlus**  
 via Flaminia 53 - 00196 Roma  
 Tel. +39 06367181 Fax +39 0636718333  
[www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

