



REGIONE TOSCANA
Consiglio Regionale

Gruppo Consiliare
Movimento 5 Stelle

Firenze, 21 ottobre 2021

AOO - CONSIGLIO REGIONALE DELLA TOSCANA

21 OTT. 2021

N. 15644 / 2.18.1

CONSIGLIO REGIONALE DELLA TOSCANA
XI LEGISLATURA

MOZ 571

N.

Ai Presidente
del Consiglio regionale della Toscana
SEDE

MOZIONE

ai sensi dell'articolo 175 del Regolamento interno

OGGETTO: In merito alle problematiche per gli utenti e le rivendite di titoli di viaggio nel passaggio al nuovo gestore del servizio di trasporto pubblico locale regionale

Il Consiglio regionale

Premesso che:

Il passaggio del servizio di trasporto regionale dai vari gestori attualmente in essere al soggetto unico "Autolinee Toscane" sta presentando, per quanto viene segnalato, alcune problematiche in relazione alla possibilità di rilasciare biglietti ed abbonamenti per gli esercenti ad oggi abilitati.

Considerato che:

Innanzitutto va rilevato che i titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti di diverse tipologie) che dal 1° novembre non saranno più validi, ma di cui sono tuttora in possesso diversi utenti, hanno una complessa procedura per il rimborso (per ottenerne la commutazione in nuovi titoli o avere il rimborso occorre recarsi in pochi punti centralizzati), ed è molto probabile che alcune fasce di utenza possano non essere informate del cambiamento e continuare ad utilizzare i biglietti già in loro possesso e non più validi.

In aggiunta a questo fattore, si rileva da numerose segnalazioni che in questi giorni i biglietti attualmente in vigore non sono reperibili in diversi centri della Toscana, con il rischio per gli utenti di trovarsi nella necessità di salire sul mezzo pubblico nonostante siano sprovvisti del titolo, a causa dell'impossibilità di acquisto. Questo anche a causa dei malfunzionamenti non occasionali delle *app* introdotte e sviluppate dai diversi gestori, peraltro spesso non utilizzate da alcune fasce di utenti; l'impossibilità ad acquistare anche il "biglietto virtuale", che ha peraltro un prezzo superiore rispetto al cartaceo, risulta essere un ulteriore problema laddove non ci sia la possibilità di acquistare il titolo di viaggio materiale.



Visto che:

Il sistema di rilascio *online* di titoli di viaggio, a partire dal 1 novembre, può essere difficoltoso per gli utenti con minore dimestichezza nell'utilizzo degli strumenti informatici. Occorre infatti richiedere l'attivazione di un profilo sul sito di "Autolinee Toscane" (*at-bus.it*) con relativo account. Si tratta peraltro di una procedura che richiede un tempo di verifica, oltre al pagamento – al momento del primo acquisto – di 5 euro per "registrazione nuovo utente", e che ad oggi è limitata al solo acquisto di abbonamenti e non di biglietti. Per questi ultimi, si viene rimandati all'*app* TabNet, già esistente e sviluppata quale multifunzione e multicità, rendendo complessa la procedura di scelta (offre infatti diversi servizi, ed in diverse città). Ad ogni modo tale *app*, che richiede una registrazione ulteriore, collegata anche al numero di telefono, non risulta funzionante correttamente, e non include ancora le città toscane.

Valutato che:

La maggior parte delle persone continuerà a rivolgersi agli esercenti di riferimento sul territorio (tabaccherie ed edicole) sia per i nuovi abbonamenti che per i biglietti. In base a segnalazioni si apprende però che molti tabaccai e/o edicolanti che fino ad oggi, oltre ad essere riforniti dei biglietti o titoli di viaggio prestampati erano abilitati, tramite applicativi loro forniti da gestori di bigliettazione, a stampare su domanda dei clienti i titoli di viaggio, siano in difficoltà per diversi motivi.

Innanzitutto, in relazione ai servizi forniti da molti gestori di trasporto pubblico è stato possibile fino a pochi giorni fa per gli utenti richiedere (fornendo dati personali, copia del documento, foto, pagamento e compilazione di modulo) il rilascio presso questi punti vendita della "tessera provvisoria", a cui di regola seguiva poi alcuni giorni dopo l'emissione della versione definitiva con foto. A tale tessera sarebbero poi stati associati gli abbonamenti progressivamente acquistati. Adesso, però, nel periodo che intercorre fra la provvisoria e la definitiva, muterà il gestore del sistema di trasporto (ed anche il gestore del sistema di bigliettazione a cui tabaccai ed edicolanti si sono collegati finora). Occorrerà quindi una nuova tessera, con il relativo costo, e non si ha notizia della possibilità di recuperare i soldi spesi.

Considerato che:

Il nuovo gestore unico del trasporto pubblico regionale utilizzerà un nuovo sistema di abbonamenti e di rilascio biglietti, avvalendosi di un nuovo intermediario stando a quanto segnalato; per quanto riguarda le tabaccherie e le edicole (per queste ultime non è chiaro se, oltre al biglietto prestampato, a strappo, potranno continuare a emettere e stampare i biglietti e gli abbonamenti a terminale. Alcuni esercenti delle tabaccherie riportano di non avere ancora accesso a questo nuovo sistema (ad alcuni appare sul terminale l'icona di Autolinee Toscane, ma non funziona, mentre ad altri non appare nulla). Essi quindi non possono rilasciare le nuove tessere da associare agli abbonamenti, né biglietti, né gli abbonamenti stessi per quanto riguarda il periodo successivo al 1° novembre, a pochi giorni dal cambio programmato.

Edicole e tabaccai hanno svolto e svolgono un servizio essenziale di comunità, sia per alcune fasce più fragili della popolazione che in relazione ai territori periferici, ragione per cui si ritiene inopportuno l'aver tagliato fuori questi esercenti dal rinnovamento del sistema di bigliettazione (edicole in primis, ma anche



tabaccai). Va sottolineato anche che nella primavera del 2020, durante la prima ondata del Covid-19, la Regione ha incaricato le edicole del compito di distribuire mascherine alla popolazione, contando sulla loro capillare diffusione e relativa prossimità a tutti i cittadini. In virtù delle medesime considerazioni è da ritenersi quindi fondamentale continuare a garantire loro la continuità del servizio di bigliettazione, come avvenuto fino ad adesso.

In aggiunta a queste motivazioni, è altresì da rilevare la perdurante crisi delle vendite di quotidiani e riviste, che nel 2019 ha visto chiudere in Italia due edicole al giorno tra edicole e altre attività di vendita di quotidiani e riviste, per un totale complessivo di 781 perdute durante l'anno, con una variazione negativa del 5,2%. Un dato che aggrava ancora di più il bilancio dell'ultimo decennio: tra il 2011 ed il 2019, infatti, la rete della rivendita di quotidiani e riviste ha perso 4.102 attività, circa un quarto, il 22%, del totale delle imprese, passando da 18.447 a 14.345. Togliere la possibilità a questi esercenti di poter fornire un servizio significa quindi allontanare un'altra fetta di potenziale clientela, che potrebbe aggravare ulteriormente il problema.

Tutto ciò premesso e considerato

Impegna il Presidente e la Giunta regionale

- 1) A vigilare sull'efficienza e la continuità del servizio di trasporto pubblico agli utenti, anche in relazione alle problematiche sopra citate rilevate nell'ambito della bigliettazione e in virtù delle considerazioni sopra espresse riguardo la capillarità di presenza territoriale che edicole e tabacchi possono garantire, unita alla facile accessibilità anche per le fasce più deboli della popolazione;
- 2) a garantire la continuità contrattuale ai rivenditori intermediari (edicole e tabaccai) ad oggi attivi, garantendo loro la possibilità di continuare ad offrire il servizio di vendita di abbonamenti e biglietti in modalità cartacea o digitale;
- 3) a evitare che l'utilizzo di biglietti emessi dal vecchio gestore negli ultimi giorni di attività degli operatori uscenti porti all'irrogazione di sanzioni ai cittadini, soprattutto coloro che possono avere maggiori difficoltà nella circostanza del cambio di gestione;
- 4) Evitando ugualmente, nel primo periodo di attività del gestore unico subentrante (quindi dopo il 1° novembre), che l'utilizzo di biglietti residui del vecchio gestore porti a conseguenze sanzionatorie in situazioni nelle quali è evidente l'ignoranza soggettiva incolpevole.

La Consigliera Regionale

GALLETTI
IRENE
CONSIGLIO
REGIONALE
TOSCANA
21.10.2021
14:03:30
UTC

