



## OSSERVAZIONI SU INDICATORI AUMENTO TARIFFE

Il secondo aumento tariffario programmato nel corso del 2011, dato il fatto che è anch'esso sostanzioso e si sovrappone al primo aumento, ha bisogno di essere preceduto e accompagnato da alcune verifiche indispensabili, quali:

- misurazione degli effetti del primo aumento (entrate, ripercussioni, ricadute sul numero dei passeggeri trasportati)
- misurazione della diffusione, dell'utilizzo e degli effetti dei nuovi titoli di viaggio integrati, con l'obiettivo di ampliarne la promozione
- valutazione sugli effetti dei tagli dei servizi, anche attraverso confronti di tipo territoriale
- valutazione maggiormente puntuale sulle nuove risorse derivanti dall'accordo nazionale stato regioni, sulle loro modalità di distribuzione e sulla necessaria conferma dei piani di investimento

Tale secondo aumento deve rispondere in modo strutturale a dati di miglioramento effettivo del servizio secondo parametri di qualità da condividere.

Non si tratta quindi di definire aumenti che scattano solo dopo il raggiungimento dei parametri, ma di introdurre (anche nel settore gomma) meccanismi stabili di bonus malus che indennizzino gli utenti abbonati nel caso di peggioramento degli standard.

Per quanto riguarda gli obiettivi di qualità, anche in previsione di orientare la definizione per i prossimi anni e al fine di ottenere dati certi e confrontabili nel tempo, essi devono puntare sui seguenti parametri:

- puntualità (ferro) e frequenza (gomma)
- regolarità
- qualità del materiale rotabile
- comfort attraverso customer satisfaction

E' assolutamente indispensabile che gli enti locali e le aziende forniscano dati continuativi, su indicatori comunemente definiti, ritenendo indispensabile per la gomma l'introduzione di meccanismi di telerilevazione, al fine di poter attivare i possibili prossimi aumenti.

6 maggio 2011