

INDICE

PREMESSA.....	p. 1
DESCRIZIONE DEL PROGETTO: <i>Valutazione civica della qualità: il sistema trasporto in Sicilia</i>	3
NOTA METODOLOGICA.....	6

PARTE PRIMA

LO SCENARIO

CAPITOLO PRIMO. Cenni sintetici sulle caratteristiche ambientali, demografiche e socio-economiche della Sicilia	
1.1 Morfologia territoriale, sua incidenza sulla mobilità e qualità dell'ambiente.....	9
1.2 Quadro demografico.....	11
1.3 Aspetti socio-economici	12

PARTE SECONDA

I RISULTATI DEL MONITORAGGIO

CAPITOLO SECONDO. Il trasporto pubblico in Sicilia	
2.1 Il trasporto pubblico locale.....	16
2.2 La normativa nazionale di riferimento	17
2.3 I dati del monitoraggio	18
CAPITOLO TERZO. Qualità, sicurezza, accessibilità, trasparenza: il punto di vista dei cittadini. Resoconto dei risultati del Progetto: <i>Sistema PiT nella Regione Siciliana. Due emergenze: sanità e trasporti</i>	29
CONCLUSIONI E PROPOSTE.....	45
ALLEGATI.....	
Costituzione della Repubblica Italiana, art. 117	47
Manifesto della cittadinanza attiva. Per una nuova classe dirigente	49
Carta dei 10 diritti dei cittadini-consumatori.....	53
Manifesto di Agrigento: Principi per la realizzazione di un sistema turistico per tutti...55	
RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI.....	59
RINGRAZIAMENTI.....	60

Progetto

VALUTAZIONE CIVICA DELLA QUALITÀ: IL SISTEMA TRASPORTO IN SICILIA

PREMESSA

Oggi si sente spesso parlare di “nuovi diritti” o di diritti di quarta generazione. Essi, aventi oggetti e contenuti immateriali quali la pace, la salute, il benessere, l’ambiente sono andati sommandosi nel tempo ai diritti civili o di prima generazione; ai diritti politici (di seconda generazione) ed infine ai diritti sociali (di terza generazione)¹.

Si può in generale affermare che lo sviluppo della teoria e della prassi dei diritti dell’uomo sia storicamente avvenuto essenzialmente in due direzioni: nella direzione della loro universalizzazione e in quella della loro moltiplicazione.

Relativamente al primo aspetto può sinteticamente affermarsi che tappe fondamentali dell’avvio e della realizzazione di un sistema internazionale di diritti umani (e cioè dell’insieme dei principi; dei meccanismi e delle procedure di riconoscimento, tutela e garanzia di tali diritti) siano state, a partire dalla fine del secondo conflitto mondiale, l’entrata in vigore nel 1945 della Carta delle Nazioni Unite e l’entrata in vigore nel 1948 della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani.

Per quanto riguarda, invece, il secondo aspetto si è, in particolare, verificato l’aumento della quantità di beni ritenuti meritevoli di essere tutelati e l’estensione della titolarità di alcuni tipici diritti a soggetti diversi dall’uomo. Quest’ultimo, inoltre, non è più considerato in astratto ma visto nella specificità del suo status sociale (come infante, come malato, come anziano, etc.) posto che condizioni personali e sociali risultano rilevanti proprio ai fini dell’attribuzione di tali diritti stessi².

Il riconoscimento e l’enunciazione dei diritti all’interno di numerose e solenni dichiarazioni, nazionali ed internazionali, non sono però garanzia della loro attuazione né di tutela nei confronti dei cittadini a cui si rivolgono; se per un verso, infatti, continua a proliferare la letteratura inneggiante all’età dei diritti dall’altro esiste ancora un’ampia porzione dell’umanità che può definirsi “senza diritti”. Un conto, dunque, è proclamare diritti altra cosa goderne effettivamente.

¹ P. Barcellona, *Il suicidio dell’Europa*, Edizioni Dedalo, Bari 2005

² N. Bobbio, *L’età dei diritti*, Einaudi, Torino 1990

Ciò premesso, l'interesse di Cittadinanzattiva Sicilia per lo studio dei temi della mobilità e del trasporto pubblico è motivato da diverse e significative ragioni.

Innanzitutto, dal quadro emerso dalle segnalazioni dei cittadini pervenute al Servizio gratuito di ascolto (informazione, assistenza, consulenza) di Cittadinanzattiva Sicilia il quale delinea un enorme divario tra cittadini e servizi pubblici. Quest'ultimi, infatti, che per definizione dovrebbero essere al servizio dei cittadini, sembrano troppo spesso non tener conto delle loro reali esigenze: ritardi, difficoltà di accesso, costi dei servizi elevati, sono solo alcune delle problematiche più frequentemente denunciate.

La seconda importante ragione è lo stretto legame che intercorre tra trasporto pubblico e fattori quali il grado di vivibilità all'interno degli spazi urbani; la qualità dell'ambiente e lo stato di salute dei cittadini.

I mezzi di trasporto rappresentano, altresì, un elemento fondamentale per la collettività, consentendo la circolazione di persone e merci e contribuendo allo sviluppo socio-economico della comunità. Se si considera, infatti, che l'ammodernamento e lo sviluppo di un Paese passano per un ammodernamento ed uno sviluppo delle reti stradali e ferroviarie si comprende perché la loro funzionalità ed efficienza non possono più essere poste in secondo piano.

L'ultima ragione consiste, infine, nella volontà di provare a contribuire a rendere meno astratti i numerosi diritti che dalla somma di questi aspetti scaturiscono. Tra questi ricordiamo ad esempio: il diritto alla mobilità; alla libera circolazione; alla protezione della salute; alla tutela dell'ambiente e molti altri ancora oggi tutti fortemente compromessi.

Più nel dettaglio, il lavoro realizzato da Cittadinanzattiva Sicilia³ consta di due parti: la prima di carattere generale volta a delineare alcuni aspetti ambientali, demografici e socio-economici della Sicilia; la seconda, più estesa, incentrata sull'analisi del trasporto pubblico locale, con specifico riferimento al trasporto locale su gomma ed al trasporto ferroviario, attraverso l'articolazione dei dati raccolti.

Il rapporto contiene, inoltre, la descrizione del progetto realizzato ed una nota metodologica con la quale vengono esplicitate le province ed i settori del trasporto pubblico locale oggetto dell'analisi; le modalità impiegate per la raccolta e l'elaborazione degli stessi dati, nonché, il periodo durante il quale l'analisi è stata condotta.

³ La relazione è stata curata da Anna Orofino, Coordinatore esecutivo del Progetto, con la supervisione di Mimma Modica Alberti, Segretario regionale di Cittadinanzattiva Sicilia, e la consulenza di Giustino Trincia, V. Segretario generale di Cittadinanzattiva.

DESCRIZIONE DEL PROGETTO: *Valutazione civica della qualità: il sistema trasporto in Sicilia*

Il Progetto realizzato da Cittadinanzattiva Sicilia, con il quale è stato possibile reperire i dati contenuti nel presente Rapporto, è intitolato *Valutazione civica della qualità: il sistema trasporto in Sicilia*. Esso è inserito nell'ambito del Programma generale di intervento 2005-2006 della Regione Siciliana e realizzato con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle Attività Produttive.

Il tipo di valutazione che Cittadinanzattiva Sicilia ha scelto di condurre per la realizzazione del progetto, è denominato Analisi Civica.

Essa, può definirsi come sistema di attività poste in atto dai cittadini per partecipare al processo di *policy making* e, più in particolare, per definire, comunicare e far valere il proprio punto di vista in ordine alle questioni di rilevanza pubblica e sociale, soprattutto quando esse riguardano direttamente la tutela dei diritti e la qualità della vita⁴.

Questo tipo di valutazione che trae spunto dalle esperienze già condotte nella dimensione internazionale (in particolare nel Regno Unito) è stata per la prima volta sperimentata da Cittadinanzattiva - Tribunale per i Diritti del Malato nel 1992⁵ in ambito sanitario al fine di valutare l'azione delle aziende sanitarie proprio partendo dal punto di vista del cittadino, inteso come titolare di diritti, di competenze e di capacità di intervento⁶. La medesima tecnica è stata poi successivamente impiegata nell'ambito delle politiche dei consumatori; della sicurezza nelle scuole; della sicurezza domestica e in tutti i principali ambiti di interesse del movimento.

Il metodo dell'analisi civica parte dalla necessità e dalla possibilità di effettuare rilevazioni che misurino quegli aspetti significativamente importanti per gli utenti, i fattori della qualità riconosciuti e identificati dai cittadini come caratteristici del loro rapporto di fruizione del servizio. Il metodo richiede quindi la messa a fuoco degli elementi specifici che mettano in evidenza proprio i pubblici di riferimento per i quali i servizi vengono pensati ed erogati. Sulla base di questa attività preliminare, per la quale è indispensabile l'apporto di

⁴ G. Moro, *Manuale di cittadinanza attiva*, Carocci Editore, Roma 1998

⁵ Movimento Federativo Democratico (oggi Cittadinanzattiva) "Rapporto sullo stato dei diritti dei cittadini nel servizio sanitario nazionale"

⁶ Rispetto al tema della centralità del cittadino nelle democrazie moderne esiste una nutrita bibliografia. Tra i testi più significativi ricordiamo: T. Petrangolini, *Salute e diritti dei cittadini. Cosa sapere e cosa fare*, Editori Riuniti, Roma 2003. G. Moro, *Azione civica. Conoscere e gestire le organizzazioni di cittadinanza attiva*, Carocci Faber, Roma 2005. G. Cotturri, *La cittadinanza attiva*, Fondazione Italiana per il volontariato, Roma 1998. G. Arena, *Cittadini Attivi. Un altro modo di pensarci l'Italia*, Edizioni Laterza, Bari 2006. G. Trincia, *Il consumatore attivo*, Editori Riuniti, Roma 2003. G. Trincia, *Il cittadino europeo. Un viaggio attraverso diritti e doveri*, I Quaderni del CIDE, Roma 2006

competenze, professionalità ed esperienze specifiche, partendo proprio dalle aspettative ed esigenze dell'utenza, è possibile affidare a quest'ultima oltre ad una parte di rilievo nell'elaborazione di indicatori di qualità, un ruolo principale nell'attività operativa di verifica e monitoraggio degli stessi⁷.

L'analisi civica si propone di valutare, attraverso il reperimento di dati il più possibile oggettivi, l'adesione delle stesse aziende ai principi che riguardano la centralità del cittadino e la loro reale espressione in forme organizzative congruenti.

In particolare, applicata nell'ambito della valutazione del sistema trasporto tale tecnica consiste in un'analisi critica e sistematica, messa in atto dai cittadini, dell'azione delle aziende e degli enti che erogano i servizi di pubblica utilità e comporta tre conseguenze precise⁸.

La prima è che, in nessun caso, la valutazione civica può essere confusa con una attività ispettiva sul rispetto delle normative, che compete ad organismi dotati di specifiche competenze e ufficialmente individuati come tali. La finalità è piuttosto quella di rendere rilevante un punto di vista – quello del cittadino – che spesso subisce le conseguenze del cattivo (o assente) governo dei rischi senza potere intervenire.

La seconda è di ordine più tecnico, e discende dal fatto che l'esigenza di interagire tempestivamente sulle situazioni in atto richiede modalità di raccolta dei dati e di produzione delle informazioni rapide e di costo non eccessivo. Le tecniche della statistica, quando si vuole davvero il rigore scientifico, sono costose e comportano tempi alquanto lunghi (una rilevazione sulla sicurezza condotta utilizzando queste tecniche richiede, nel migliore dei casi, non meno di un anno mentre l'osservazione civica giunge a conclusione in due - tre mesi). Come si vedrà più avanti è comunque possibile mettere in campo dati e informazioni dotati di un valore riconoscibile.

La terza conseguenza è che nelle organizzazioni civiche sono presenti e si sviluppano competenze di ordine tecnico. È bene ricordare, infatti, che i cittadini attivi svolgono (o hanno svolto) funzioni qualificate nei rispettivi luoghi di lavoro ma, soprattutto, che il sistematico intervento sulle diverse questioni connesse con la tutela dei diritti produce esperienza, informazione e quindi competenza.

Le finalità che Cittadinanzattiva ha inteso perseguire nell'ambito della realizzazione del progetto in questione sono le seguenti:

⁷ Cittadinanzattiva, *Consumatori per la qualità dei servizi*, Roma 2005

⁸ Cittadinanzattiva, *IV Rapporto Nazionale sulla sicurezza degli edifici scolastici*, Roma 2006

- promuovere la cultura della qualità dei servizi tra i consumatori e le associazioni dei consumatori;
- attivare un rapporto di interlocuzione e di cooperazione tra cittadini, aziende erogatrici di servizi e comunità scientifica sulle politiche dei consumatori nello specifico ambito dei trasporti;
- rendere trasparente e verificabile l'azione delle aziende;
- contribuire al miglioramento del sistema trasporto in Sicilia.

Lo svolgimento del progetto, infine, ha avuto una durata complessiva di dodici mesi (novembre 2005 – novembre 2006) attraverso un'articolazione in cinque fasi distinte:

- la prima fase, è stata dedicata ad attività di studio e di elaborazione degli strumenti;
- la seconda fase, è stata impiegata per la formazione e la preparazione delle *èquipe* locali attraverso degli incontri che si sono svolti presso la sede della segreteria regionale di Cittadinanzattiva Sicilia;
- la terza fase è stata destinata, a livello locale, alla raccolta dei dati e, a livello nazionale, all'elaborazione di un apposito *database* per l'inserimento dei dati;
- la quarta fase, è servita proprio all'inserimento dei dati raccolti;
- la quinta fase, infine, è stata riservata all'analisi dei dati, alla realizzazione del rapporto e all'organizzazione dell'evento finale utile per la presentazione dei dati.

NOTA METODOLOGICA

I dati contenuti nel rapporto, pur non avendo alcuna pretesa di avere rilevanza dal punto di vista statistico, consentono di rilevare alcuni indicatori delle principali criticità relative al trasporto pubblico locale.

Essi si riferiscono alle nove province siciliane (Agrigento, Caltanissetta, Catania, Enna, Messina, Ragusa, Siracusa, Palermo, Trapani)⁹ e sono stati ottenuti attraverso il monitoraggio di una linea di trasporto urbano su gomma per ognuna delle città sopraindicate e di una tratta ferroviaria interna alle varie province¹⁰.

Il monitoraggio nel particolare è stato così articolato:

A) le tratte sono state individuate tenendo conto del percorso effettuato e dei luoghi di interesse comune raggiunti, e sono state monitorate due volte a settimana in fasce orarie differenti (Prima delle 9.00; 9.00-11.30; 11.30-14.00; 16.30-19.00);

B) sono state ricostruite le caratteristiche essenziali delle linee identificate a partire dai seguenti parametri:

- le caratteristiche delle zone attraversate (luoghi di residenza, di studio, per il tempo libero, di servizi pubblici e commerciali, etc.);
- le caratteristiche delle linee (tracciato, fermate, etc.);
- la frequenza del servizio (attesa, programma, orari, etc.);

C) i parametri adottati al fine, invece, di valutarne la loro competitività sono stati:

- gli strumenti e i mezzi di comunicazione;
- la qualità percepita;
- la sicurezza;
- l'accessibilità.

A tale proposito sono stati messi a punto 2 strumenti di analisi distinti:

- una griglia di osservazione strutturale (una tantum);
- una griglia di osservazione periodica (da ripetere in giorni ed orari diversi).

⁹ Non tutti i dati riferiti alla provincia di Messina sono contenuti nel presente rapporto perché pervenuti in ritardo presso la centrale operativa di Catania.

¹⁰ Le aziende del trasporto pubblico locale monitorate sono state: Trenitalia, l'AMT di Catania, la SAIS di Enna, l'AST di Siracusa, la SCAT di Caltanissetta, la TUA di Agrigento, l'AMT di Messina, l'AST di Ragusa, la SUA di Trapani e l'AMAT di Palermo.

Più precisamente gli aspetti delle linee presi in considerazione sono stati i seguenti:

1. Modalità di trasporto

- Autobus
- Treno
- Tram
- Metropolitana

2. Bacino d'utenza del servizio

- Urbano
- Extraurbano
- Regionale
- Intercity

3. Territorio attraversato dalla linea

- Residenziale
- Industriale
- Uffici e Servizi
- Commerciale e Svago

4. Caratteristiche della linea

- Numero delle fermate
- Parcheggi di scambio
- Connessione con altre linee di tpl

5. Comunicazione all'utenza

- Alla fermata
- Al capolinea
- Presso le biglietterie

6. Qualità percepita

- Comfort (alla fermata e in viaggio)
- Personale addetto (cortesia, disponibilità)

7. Sicurezza

- Safety
- Security

8. Accessibilità

- Attenzione per disabili, anziani, bambini, donne incinte, stranieri (comunicazioni in più lingue).

I dati, raccolti presso le sedi di Cittadinanzattiva Sicilia (Assemblee Territoriali e Reti di Tutela: Tribunale per i Diritti del Malato, Procuratori dei Cittadini, Servizio PiT¹¹) presenti sul territorio regionale, sono confluiti a Catania presso la sede regionale dove sono stati inseriti in un *database* appropriato, tra loro comparati e sintetizzati nel presente rapporto.

E' opportuno, altresì precisare, che i dati e le percentuali calcolate fanno riferimento al totale dei soli mezzi osservati durante lo svolgimento del monitoraggio.

D) Il monitoraggio è stato condotto durante i mesi di Settembre ed Ottobre 2006 per un totale di 5 settimane ed è stato realizzato a cura dei *monitori civici*, vale a dire cittadini che a titolo volontario svolgono attività di interesse generale. Per la loro formazione e per quella degli operatori del Progetto, in merito alle tematiche dello stesso e sugli strumenti di osservazione sono stati organizzati 2 incontri di formazione a Catania: il primo, il 15 marzo 2006 dal titolo "Mobilità e diritti", tenuto da Giustino Trincia, Vice Segretario generale di Cittadinanzattiva; il secondo, il 31 maggio 2006 dal titolo "Valutazione civica della qualità: ruolo dei cittadini e strumenti per la raccolta delle informazioni" tenuto dal Segretario regionale di Cittadinanzattiva e da Tina Napoli, Referente per l' Area Servizi Pubblici di Cittadinanzattiva.

E) Il Progetto ha messo a frutto le competenze acquisite dal livello nazionale di Cittadinanzattiva nell'ambito del Progetto "Consumatori per la qualità dei servizi" (finanziato con i fondi antitrust). La collaborazione ha riguardato la consulenza in materia di trasporti, la comunicazione, la formazione e la progettazione e realizzazione degli strumenti (questionari e *database*).

¹¹ Le sedi siciliane di Cittadinanzattiva in cui è attivo il Servizio PiT (Progetto integrato di Tutela dei diritti) sono Catania, Palermo, Agrigento, Caltanissetta, Siracusa.

CAPITOLO PRIMO

CENNI SINTETICI SULLE CARATTERISTICHE AMBIENTALI DEMOGRAFICHE E SOCIO-ECONOMICHE DELLA SICILIA

1.1 Morfologia territoriale, sua incidenza sulla mobilità e qualità dell'ambiente

La Sicilia, con i suoi 25.710 Km² di superficie, costituisce la Regione più estesa d'Italia. Nel complesso il territorio regionale si presenta per il 61% collinare, per il 25% montuoso e per il 14% pianeggiante; in particolare la porzione settentrionale è prevalentemente montuosa, quella centro-meridionale per lo più collinare, il settore orientale è caratterizzato dalla presenza del complesso vulcanico Etneo, le aree costiere, infine, sono pianeggianti¹².

Tale scenario, spiega la presenza delle maggiori infrastrutture di trasporto (fatta eccezione del collegamento Palermo-Catania) lungo il perimetro costiero tirrenico e ionico. Queste zone, infatti, sono attraversate da strade statali, linee autostradali e ferroviarie. Le aree costiere sono, inoltre, le più popolate e quelle in cui maggiore è la presenza di servizi e strutture di interesse comune. Esattamente opposta la situazione delle zone interne e montuose caratterizzate da una bassa densità abitativa, determinata da un progressivo processo di spopolamento (verso le aree più dotate) con il conseguente verificarsi di fenomeni di degrado e marginalizzazione¹³.

Come ogni medaglia anche questa, però, presenta il suo rovescio: le zone costiere si contraddistinguono, infatti, per una più significativa alterazione paesaggistica (conseguenza diretta della costruzione di strutture ed infrastrutture di trasporto nonché della crescita dell'urbanizzazione) e per la presenza di un più elevato tasso di inquinamento (determinato tanto dalla presenza di siti industriali quanto da una maggiore circolazione viaria).

Situazioni di degrado possono essere determinate dall'espandersi dell'urbanizzazione a ridosso di corpi idrici, spesso in prossimità della foce, soggetti a fenomeni di abusivismo edilizio, a cementificazione degli alvei o destinati a discarica abusiva. Le infrastrutture di trasporto autostradali o ferroviarie, invece, se non progettate o costruite opportunamente sono

¹² Assessorato Regionale ai Trasporti, Dipartimento Trasporti e Comunicazioni, *Piano Regionale dei Trasporti e della Mobilità, Piani attuativi del trasporto stradale, ferroviario, marittimo ed aereo*, Palermo, Regione Siciliana, 2004

¹³ *Ibidem*

causa di un consistente effetto barriera che può compromettere la connettività del paesaggio e degli ecosistemi¹⁴.

Esempi di questi fenomeni sono evidenti in provincia di Catania nella zona circostante la foce del fiume Simeto (elevato tasso di inquinamento delle acque e del territorio e diffusi fenomeni di abusivismo) ma anche all'interno della stessa città etnea: la costruzione del porto e della rete ferroviaria hanno interrotto quasi del tutto il rapporto tra il mare e la città. Situazioni simili si ripetono in forma polverizzate lungo tutte le coste dell'isola.

Gli effetti sulla vita umana dell'attuale sistema di trasporti sono dunque certamente positivi, se si considerano le molteplici possibilità di movimento offerte, ma sono anche particolarmente critici se si tiene conto prevalentemente delle loro conseguenze sull'ambiente provocate prevalentemente dall'utilizzo di fonti energetiche non rinnovabili, inquinanti e quindi dannose agli equilibri chimico-fisici dell'atmosfera e alla salute dell'uomo e degli animali¹⁵.

In particolare può affermarsi che l'impatto ambientale dei trasporti sia legato tanto alla fase di realizzazione delle infrastrutture che a quella dell'esercizio.

Per quanto riguarda la fase di realizzazione tra i fattori di pressione determinati dal settore dei trasporti stradali e ferroviari sull'ambiente si trova innanzitutto l'occupazione dello spazio fisico dai mezzi e dalle infrastrutture, e cioè l'occupazione e il consumo del suolo (con conseguenti rischi nell'assetto idrogeologico). Questo tipo di pressione è particolarmente rilevante in ambito urbano dove influisce non poco sulle condizioni di qualità della vita nonché all'effetto barriera nel paesaggio e negli ecosistemi.

Rispetto alla seconda fase, invece, il movimento dei veicoli, esso indipendentemente dalla categoria cui essi appartengono, provoca consumo di risorse energetiche ricavate da fonti non rinnovabili, inquinamento atmosferico e acustico (particolarmente rilevante in ambito urbano). Altri danni all'ambiente sono quelli relativi all'inquinamento di suoli e acque, spesso dovuti a versamenti accidentali di sostanze tossico-nocive per incidenti verificabili sia durante l'esercizio che in fase di costruzione. In fine va ricordato l'impatto del sistema dei trasporti sul patrimonio artistico e storico, causato dall'annerimento da smog e dalle vibrazioni¹⁶.

¹⁴ Assessorato Regionale ai Trasporti, Dipartimento Trasporti e Comunicazioni, *Piano Regionale dei Trasporti e della Mobilità, Piani attuativi del trasporto stradale, ferroviario, marittimo ed aereo*, Palermo, Regione Siciliana, 2004

¹⁵ *Ibidem*

¹⁶ *Ibidem*

1.2 Quadro demografico

All'inizio del 2001, data dell'ultimo Censimento, la popolazione complessivamente residente in Sicilia ammontava a 5 milioni 77 mila unità, di cui 2 milioni 612 mila femmine (51,5%) e 2 milioni 465 mila maschi (48,5%). La popolazione residente legale era pari a 4.968.991 unità (+0,1%, pari a 2.605 unità, rispetto al precedente censimento del 1991) localizzata in 390 comuni, con una densità media pari a 193,3 abitanti per kmq¹⁷.

La provincia di Palermo con 1 milione 234 mila abitanti e quella di Catania con 1 milione 102 mila residenti detengono il 46% dell'intera componente demografica siciliana mentre il restante 54% è distribuito tra le altre sette aree provinciali, con un ventaglio che va da un massimo di 674 mila abitanti a Messina ad un minimo di 180 mila ad Enna.

La dinamica demografica evidenzia nel corso degli ultimi 10 anni un'inversione di tendenza dei movimenti della Sicilia, nel senso che da una fase di crescita della popolazione si passa ad una fase riduttiva tuttora in corso.

Le cause direttamente responsabili della decelerazione della crescita della popolazione siciliana nel quinquennio 1990 – 95 e della sua riduzione nella seconda metà del decennio sono verosimilmente da ricondurre alla cauta ripresa dell'emigrazione ed al declino delle nascite. Rispetto a quest'ultimo aspetto, infatti, cinque province si qualificano per un declino delle nascite più marcato (Caltanissetta, Enna, Siracusa, Messina, Agrigento) e le restanti quattro per un contenimento brusco (Catania, Trapani, Palermo, Ragusa)¹⁸.

A caratterizzare gli aspetti demografici della Sicilia sono dunque: il rapido invecchiamento della popolazione ed il riemergere di un saldo netto in uscita dal territorio.

Le modalità evolutive del processo di invecchiamento registrato in Sicilia non sembrano discostarsi sensibilmente da quelle delle restanti regioni italiane, sebbene lo squilibrio tra gli anziani ed i giovani risulti localmente molto meno accentuato.

Nel 2000 l'indice di vecchiaia – costituito dal numero degli ultra sessantaquattrenni ogni 100 minori di 15 anni – ha raggiunto quota 89 a fronte di una media italiana di 124,5, mentre dieci anni prima lo stesso indicatore era pari a 63 in Sicilia e 88 nel resto del Paese¹⁹.

La conoscenza dell'andamento demografico di un dato territorio in un dato periodo storico, risulta un'analisi imprescindibile se si vuole conoscerne la realtà socio – economica.

¹⁷ Assessorato Regionale ai Trasporti, Dipartimento Trasporti e Comunicazioni, *Piano Regionale dei Trasporti e della Mobilità, Piani attuativi del trasporto stradale, ferroviario, marittimo ed aereo*, Palermo, Regione Siciliana, 2004

¹⁸ Ibidem

¹⁹ Ibidem

A tale scopo può risultare utile effettuare delle previsioni strutturali per verificare l'andamento della popolazione nel breve e nel lungo periodo e svolgere delle comparazioni a livello macro (regionale e nazionale)²⁰.

Seguendo quest'ottica, sono state prese in considerazione le previsioni della popolazione italiana e confrontate con quelle della regione Sicilia.

Il dato che emerge, in linea all'andamento dell'Italia e di tutti i Paesi ad economia avanzata, è che si assiste ad un inesorabile e progressivo invecchiamento della popolazione che prescindendo da picchi immigratori, al 2050 dovrebbe contrarsi perdendo 764.721 unità, pari al 15,1%. Le fasce di popolazione che risentiranno maggiormente di questa consistente diminuzione, con variazioni percentuali negative comprese fra -18,7% e -41,6%, sono quelle dei giovanissimi e degli adulti, mentre la popolazione anziana subirà un incremento di circa 54 punti percentuali²¹.

L'analisi della realtà territoriale regionale e nazionale, in un arco temporale più breve (25 anni), evidenzia una situazione preoccupante se si considera che, tra il 2001 ed il 2010, la popolazione siciliana varierà di -0,33% punti percentuali, contro il +1,25% del valore nazionale. Nel 2025, le fasce di età della popolazione siciliana che registreranno le oscillazioni negative più forti, rispetto a i valori nazionali, saranno quella compresa fra i 15 e i 19 anni, il cui scarto tra valore regionale e nazionale sarà pari a -9,2 punti percentuali (-17,75% in Sicilia vs -8,55% in Italia), quella compresa fra i 20 - 24 anni e i 30 - 34 anni, le cui differenze si attestano, in entrambi i casi, ai 7 punti percentuali. Nell'anno 2025, si stima inoltre, che la percentuale di popolazione anziana della regione Sicilia aumenterà in percentuale inferiore rispetto al valore medio nazionale (+30,56% in Sicilia contro il 38,49% in Italia)²².

1.3 Aspetti socio-economici

Anche per quanto riguarda la situazione socio-economica regionale risulta molto utile far riferimento agli studi recentemente condotti dalla Regione Siciliana²³ dai quali si riesce a delineare un preciso quadro territoriale e dal quale si comprende come la specializzazione produttiva settoriale rifletta le caratteristiche strutturali del sistema economico, la posizione funzionale della regione in ambito nazionale e la sua evoluzione nel tempo.

²⁰ Assessorato Regionale ai Trasporti, Dipartimento Trasporti e Comunicazioni, *Piano Regionale dei Trasporti e della Mobilità, Piani attuativi del trasporto stradale, ferroviario, marittimo ed aereo*, Palermo, Regione Siciliana, 2004

²¹ Ibidem

²² Ibidem

²³ Ibidem

All'interno del tessuto produttivo regionale, in particolare, è possibile individuare particolari sistemi locali a specializzazione manifatturiera consistenti in aree che, pur rispondendo, dal punto di vista economico, a logiche vagamente sistemiche, non si sono definitivamente trasformate in veri e propri distretti industriali.

Essi sono individuabili, essenzialmente, nel sistema dell'estrazione e lavorazione del marmo di Custonaci-Valderice, in quello operante nel settore tessile - abbigliamento di Brolo, nel sistema locale della lavorazione della ceramica di S. Stefano di Calastra ed in quello specializzato nei prodotti in metallo di Milazzo. I sistemi locali manifatturieri siciliani (SLM) non presentano, inoltre, uno dei caratteri distintivi delle economie distrettuali: la presenza di un elevato numero di imprese che produce beni intermedi o di investimento per altre imprese del distretto. In media, l'82,2% delle imprese produce prodotti finiti, e una presenza rilevante di beni intermedi si riscontra solo a Milazzo.

La produzione su commessa è di gran lunga privilegiata. Il ruolo della committenza nella distribuzione del prodotto è essenziale in molti distretti, e dall'analisi risulta come nei SLM siciliani siano tuttora poco presenti imprese specializzate nella commercializzazione dei prodotti dell'area così come si sono sviluppate nell'esperienza dei distretti²⁴.

L'analisi dei meccanismi di integrazione orizzontale tra le imprese evidenzia come tutti i sistemi locali manifatturieri siano piuttosto lontani dal soddisfacimento del più importante requisito che caratterizza i distretti industriali: la presenza di un ispessimento di relazioni imprenditoriali sul territorio, soprattutto con riferimento alla sfera economica.

Nelle imprese dei SLM siciliani colpisce invece la dominanza di attività di servizio svolte all'interno dell'impresa (non solo servizi di contabilità e amministrazione e selezione del personale, ma anche servizi di assistenza all'export e, in buona misura, progettazione). Per quanto riguarda la fornitura di servizi finanziari, informatici, di manutenzione tecnica e di consulenza legale – fiscale essa avviene in parte all'interno ed in parte a livello locale.

Accanto ai SLM l'Istat ha individuato delle realtà locali, non facendo leva esclusivamente sul criterio della specializzazione manifatturiera, ma solo sulla dinamica della densità imprenditoriale in specifici comparti produttivi.

Rientrano tra queste le aree specializzate di Bronte e Randazzo (industria tessile), la fascia ionica della provincia di Catania (alimentare), Valguarnera e Regalbuto (tessile e gomma),

²⁴ Assessorato Regionale ai Trasporti, Dipartimento Trasporti e Comunicazioni, *Piano Regionale dei Trasporti e della Mobilità, Piani attuativi del trasporto stradale, ferroviario, marittimo ed aereo*, Palermo, Regione Siciliana, 2004

Priolo (chimica), Aspra – Bagheria (prodotti ittici), Ragusa e Comiso (alluminio e marmo), Taormina (turismo e relativi servizi)²⁵.

In aggiunta alle aree così individuate, un'attenzione particolare meritano, inoltre, delle aggregazioni territoriali che potremmo definire distretti di tipo integrato.

Nel dettaglio, si parla di alcune aree della provincia di Agrigento (Menfi e Sambuca, per il vitivinicolo), Sciacca (pesce e prodotti ittici), fascia jonica di Catania (elettronica – servizi connessi; packaging), Palermo (carta, stampa, editoria), Ragusa (agroalimentare), Marsala e Valle del Belice (viticoltura), Mazara del Vallo (pesce e prodotti ittici).

In questi sistemi locali le imprese e le produzioni appaiono integrate più verticalmente che orizzontalmente: le imprese cioè appartengono a settori diversi e integrazione, cooperazione e concorrenza seguono meccanismi e dinamiche del tutto differenti rispetto ai distretti mono-settoriali²⁶.

Le nuove evidenze insistono sull'elevata dinamica attuale e potenziale di tali aree, che potrebbero, anche in virtù del peso dell'integrazione con altri settori (agricoltura, servizi tradizionali ed avanzati) rivelarsi strategiche in termini di sviluppo locale e, più in generale, di sviluppo regionale.

Va notato, infatti, che i sistemi locali integrati hanno una collocazione spesso contigua ai grandi agglomerati urbani, sicché le loro dinamiche sono caratterizzate da una forte interazione con un più ampio tessuto socio – economico, cosa che ne amplifica le potenzialità, ma anche, in presenza di condizioni meno favorevoli, i possibili limiti.

I punti di forza dei sistemi integrati sono rappresentati dalla presenza di imprese di dimensioni mediamente maggiori di quelle operanti nell'ambito dei sistemi manifatturieri tradizionali il maggior grado di cooperazione orizzontale tra le imprese e tra queste ed il contesto locale, cosa particolarmente rilevante non solo in termini di input di base, ma anche di qualità dei fattori di produzione²⁷.

Si sottolinea, infine, la rilevanza della qualità delle forze di lavoro disponibili ad esempio nei comparti ad alta tecnologia nell'area catanese ma, allo stesso tempo, la rapidità e l'efficacia con la quale innovazioni di prodotto e di processo provenienti dall'esterno (altre aziende

²⁵ Assessorato Regionale ai Trasporti, Dipartimento Trasporti e Comunicazioni, *Piano Regionale dei Trasporti e della Mobilità, Piani attuativi del trasporto stradale, ferroviario, marittimo ed aereo*, Palermo, Regione Siciliana, 2004

²⁶ *Ibidem*

²⁷ *Ibidem*

leader; centri di ricerca; Università) vengono assimilate nei sistemi locali in questione. Questi ultimi, peraltro, sembrano soffrire in misura sensibilmente minore delle diseconomie esterne che strutturalmente penalizzano il tessuto produttivo regionale.

CAPITOLO SECONDO

IL TRASPORTO PUBBLICO IN SICILIA

2.1 Il Trasporto Pubblico Locale

La diffusione del trasporto e il progressivo ampliamento del raggio di mobilità degli individui, si è sviluppato nel corso degli ultimi due secoli in modo piuttosto disomogeneo. Infatti, mentre nella fase iniziale (a partire dagli inizi dell'800) hanno prevalso modalità di trasporto di tipo ferroviario e navale (più tardi anche aereo) nel corso della seconda metà del novecento, la mobilità è divenuta prevalentemente individuale e motorizzata. Ciò, se da un lato, ha aumentato la mobilità "soggettiva" incrementando la libertà spaziale e le potenzialità degli individui, dall'altro ha comportato uno stravolgimento della ripartizione modale degli spostamenti, che nel tempo ha visto prevalere il trasporto su gomma su tutte le altre modalità a scapito soprattutto del trasporto collettivo e in particolare del trasporto pubblico locale (TPL)²⁸.

Guardando all'ultimo scorcio del secolo passato si può, infatti, apprezzare che il valore assoluto dei passeggeri trasportati dalle aziende del TPL italiane è sceso da più di 6 miliardi di persone nel 1981 a poco più di 4,3 nel 1996 e sempre nello stesso periodo le vetture circolanti sono passate da 42 ogni 100 abitanti a 52 (oggi siamo oltre 70)²⁹.

Se in passato, inoltre, gli spostamenti rappresentavano un lusso, oggi sono una necessità. La facilità di accesso, non solo ai luoghi di studio e di lavoro, ma anche agli uffici pubblici o ai luoghi di svago e di intrattenimento culturale, rappresenta per i residenti nelle grandi città come in quelle piccole e medie, un elemento fondamentale di valutazione della vivibilità di un territorio. Nelle società più avanzate, inoltre, esso rappresenta un indicatore fondamentale della qualità della vita degli agglomerati urbani (perché ad esempio può farsi carico del trasporto degli anziani, dei portatori di handicap, ma anche offrire maggiori opportunità di fruizione del tempo libero, ecc.), senza contare l'aiuto che il TPL può dare per risolvere i problemi di congestione e di inquinamento dovuti all'uso intensivo dei mezzi privati. Più in generale l'inefficienza del servizio può incidere significativamente sui livelli di qualità della vita percepiti dai cittadini fino a renderli inaccettabili³⁰.

²⁸ Cittadinanzattiva, *Consumatori per la qualità dei servizi*, Roma 2005

²⁹ Ibidem

³⁰ Ibidem

2.2 Normativa regionale di riferimento

La Regione Sicilia, secondo quanto disposto dall'art. 17 del suo Statuto, nel settore dei trasporti è dotata di una competenza legislativa concorrente con quella dello Stato. Ciò significa che a livello centrale vengono individuate le regole generali, mentre a livello regionale la disciplina di dettaglio ed attuazione³¹.

Successive modifiche normative sono, però, intervenute rispetto alla distribuzione di tali competenze. Proprio l'art. 117 della Costituzione prevede, infatti, che rientrino nell'ambito della legislazione concorrente le grandi reti di trasporto e di navigazione e che spetti alle Regioni la potestà legislativa su ogni altra materia non espressamente riservata alla legislazione dello Stato³².

Il nuovo assetto delle competenze nel settore dei trasporti è dunque il seguente: le grandi reti di trasporto e di navigazione sono oggetto di legislazione concorrente; tutti gli altri settori rientrano nella competenza legislativa esclusiva della Regione.

Fatta questa premessa, le leggi fondamentali che disciplinano tale settore a livello regionale sono³³:

- La Legge 28/09/1939 n. 1822 che disciplina la concessione dei servizi di trasporto pubblico;
- Il D.P.R. 17/12/1953 n. 1113, modificato ed integrato con il D. Lgs. N. 296 dell'11/09/2000; “Norme di attuazione dello Statuto Speciale della Regione Siciliana recanti modifiche ed integrazioni al decreto del Presidente della Repubblica 17 dicembre 1953, n. 1113, in materia di Comunicazioni e Trasporti”;
- La Legge Regionale 04/06/1964 n. 10, concernente il decentramento di attribuzioni regionali in materia di trasporti e provvidenze per favorire la municipalizzazione degli autoservizi municipalizzati di linea;
- a Legge Regionale n. 181/81 “Proroga dei termini di cui agli articoli 2, 15 e 16 della legge 24 dicembre 1979, n. 650 e modifiche ed integrazioni delle leggi regionali 18 giugno 1977, n. 39 e 4 agosto 1980, n. 78, in materia di tutela delle acque dall'inquinamento.

³¹ Assessorato Regionale al Territorio e all'Ambiente (ARTA), *Relazione sullo stato dell'ambiente in Sicilia*, Palermo 2005

³² Ibidem

³³ Ibidem

- La Legge Regionale 14/06/1983 n. 68 recante norme per la predisposizione del Piano Regionale dei Trasporti, per la ristrutturazione ed il potenziamento dei trasporti pubblici locali nel territorio siciliano e per il collegamento con le isole minori;
- La Legge Regionale n. 10/93 “Nuove norme in materia di lavori pubblici e di forniture di beni e servizi, nonché modifiche ed integrazioni della legislazione del settore”;
- La Legge Regionale 32/2000 “Disposizioni per l’attuazione del POR 2000-2006 e di riordino dei regimi di aiuto alle imprese”;
- La Legge Regionale 03/05/2001 n. 6 “Disposizioni programmatiche e finanziarie per l’anno 2001”.

2.3 I dati del monitoraggio

I risultati che emergono dalla rilevazione effettuata nell’ambito del monitoraggio, che ha interessato le 9 province siciliane, sebbene non abbiano la pretesa di essere considerati come rappresentativi delle *performance* del TPL regionale o delle aziende le cui linee sono state osservate traggono la loro importanza prevalentemente dal fatto di rappresentare il punto di vista dei cittadini.

I dati raccolti³⁴, confermano quanto affermato in sede di commento dei dati Isfort/Audimob. Ovvero il servizio pubblico è tagliato su misura sull’utente sistematico, che svolge lo stesso tragitto tutti i giorni feriali per recarsi tendenzialmente sempre nello stesso posto (spostamento per motivi di lavoro/studio). Questo tipo di utente non ha bisogno di sapere il percorso (già lo conosce) e non è neanche molto attento al comfort del mezzo (o, sarebbe più corretto dire che, di solito, non ha altre alternative)³⁵.

Nelle 9 città considerate si nota che nel totale dei veicoli osservati il 53% risulta operante da più di vent’anni; il 56% di questi risultano sporchi e prevalentemente alimentati a gasolio (Fig. 1).

³⁴ I dati sono stati raggruppati e commentati tenendo conto delle diverse fasce orarie in cui si sono effettuati i passaggi oltre che nella loro complessità. Sono, inoltre, riferiti al totale dei mezzi osservati.

³⁵ Cittadinanzattiva, *Consumatori per la qualità dei servizi*, Roma 2005

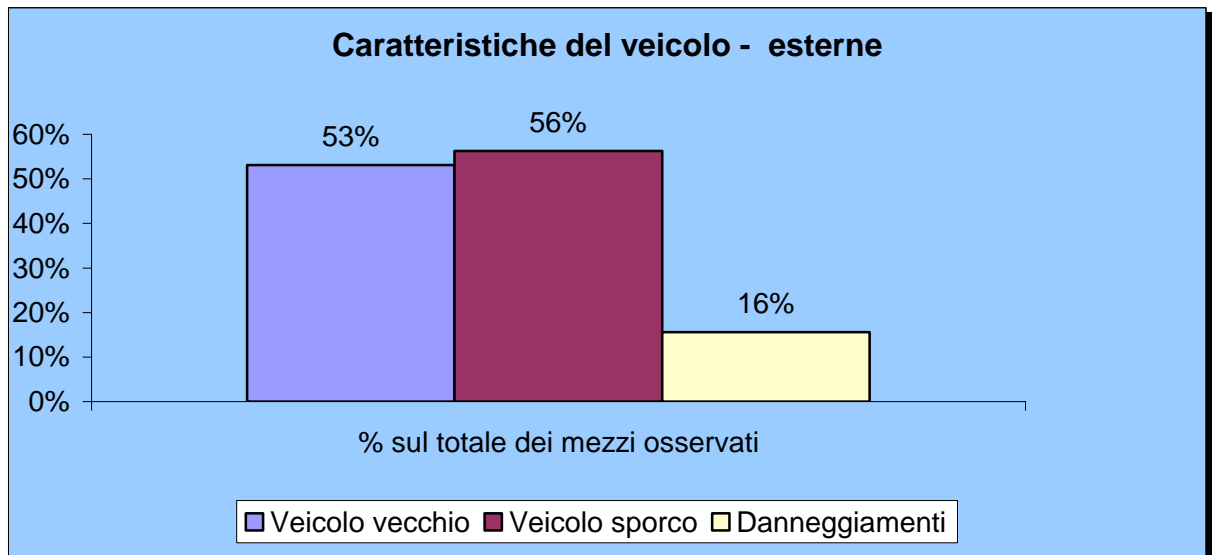


Fig.1 - Cittadinanzattiva Sicilia, *Valutazione civica della qualità: il sistema trasporto in Sicilia*

Tenendo conto degli stessi parametri di riferimento ma differenziando le fasce orarie durante le quali il monitoraggio è stato effettuato si evince un netto aumento della percentuale (60% circa) di autobus sporchi nelle fasce orarie di metà mattina e nel pomeriggio (Fig. 2). Ciò denota un ulteriore dato negativo relativo alla scarsa pulizia quotidiana dei veicoli.

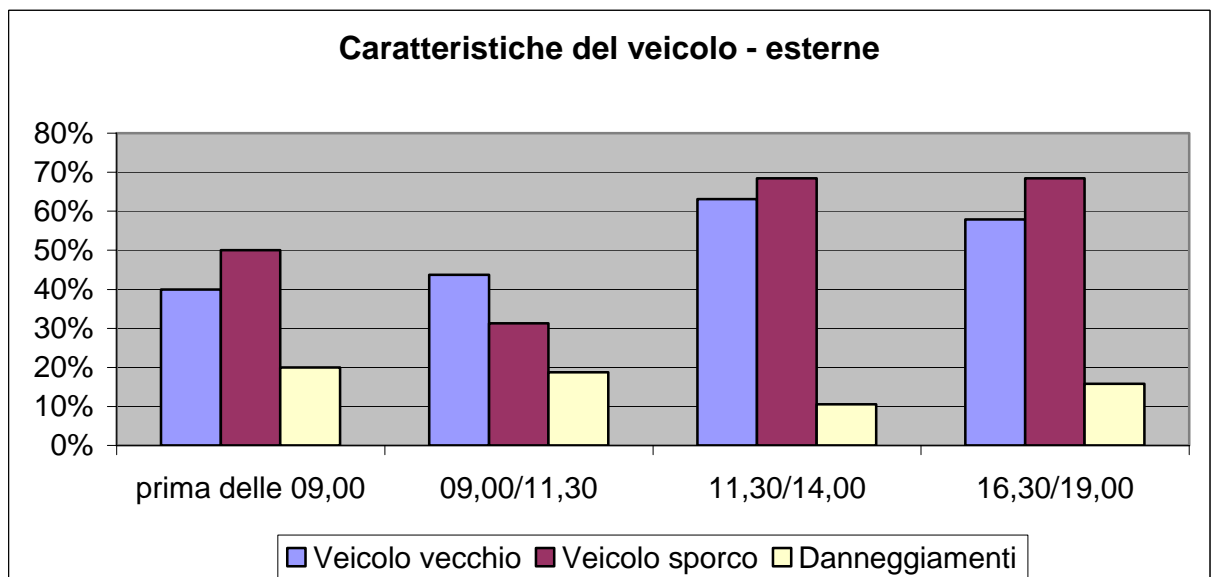


Fig. 2 - Cittadinanzattiva Sicilia, *Valutazione civica della qualità: il sistema trasporto in Sicilia*

Anche la figura del bigliettaio sembra essere sparita (spesso si viaggia con l'abbonamento, oppure si è al corrente di dove si possono acquistare i biglietti). Occorre precisare che sebbene nel 16% dei mezzi osservati viene segnalata la presenza del bigliettaio, il dato si riferisce alla possibilità di effettuare i biglietti all'interno dei mezzi ma direttamente dall'autista (Fig. 3 e Fig. 4).

Comunque l'opportunità di acquisto presso giornali e tabaccai e la possibilità di validare il titolo di viaggio sul mezzo o presso le fermate è molto diffusa.

Le altre dotazioni interne considerate sono: il climatizzatore presente nel 31% dei veicoli (anche se purtroppo spesso non funzionante e comunque riferito prevalentemente al trasporto extraurbano), ed il corrimano presente nel 63% dei casi (Fig. 3).

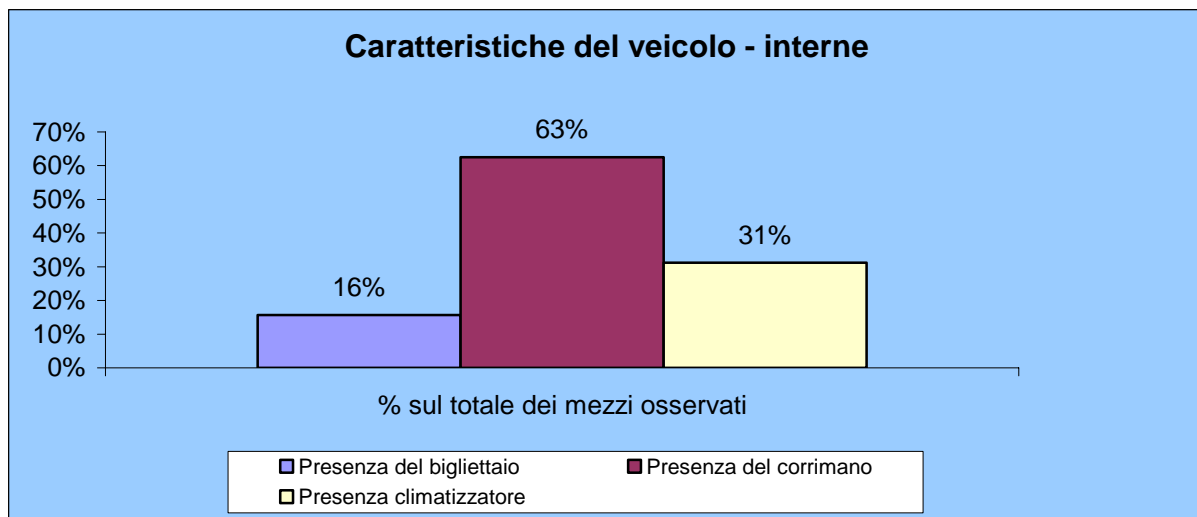


Fig. 3 - Cittadinanzattiva Sicilia, *Valutazione civica della qualità: il sistema trasporto in Sicilia*

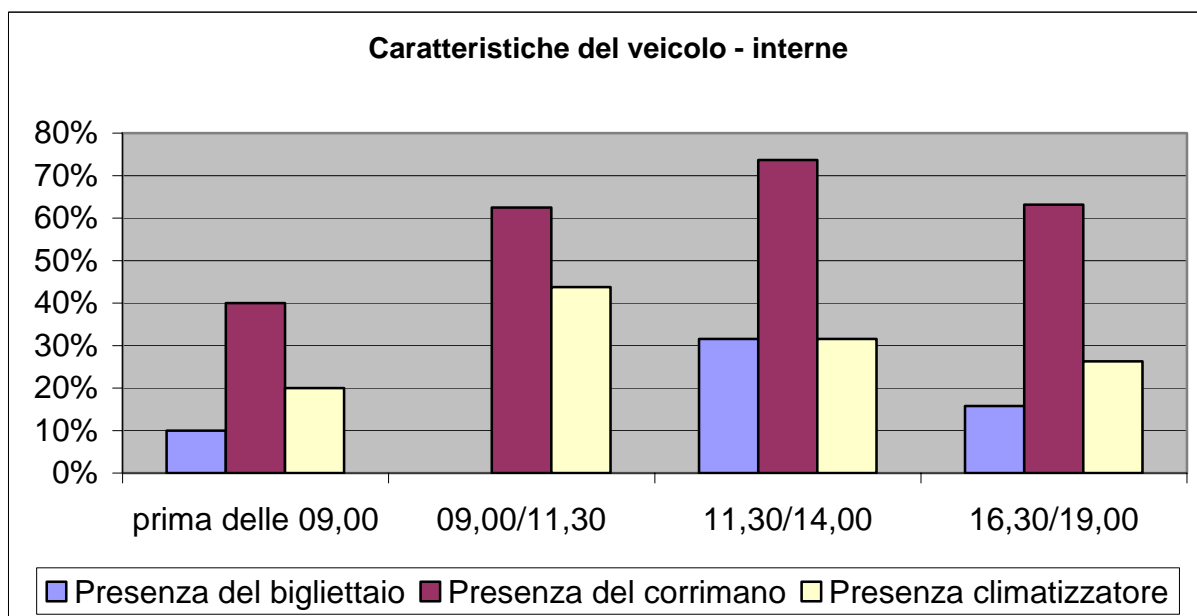


Fig. 4 - Cittadinanzattiva Sicilia, *Valutazione civica della qualità: il sistema trasporto in Sicilia*

Il diritto alla mobilità³⁶ se viene poi osservato in riferimento ai cittadini disabili diventa, se è possibile, ancor più astratto e teorico di quanto non lo sia per chi è in grado autonomamente di

³⁶ «Lo sviluppo di un'adeguata politica sul territorio favorirebbe non solo la promozione di una nuova cultura che vede nel diritto al tempo libero per tutti un'importante momento di civiltà e di crescita sociale, ma anche lo sviluppo di una nuova imprenditoria che faccia della qualità dell'accoglienza per tutti un'importante opportunità di sviluppo economico» Manifesto²⁰ di Agrigento. *Principi per la realizzazione di un sistema turistico per tutti* (in allegato).

spostarsi. La gravità del dato è emerso dal nostro monitoraggio poiché sono pressoché assenti strumenti utili a consentire ai disabili tanto l'accesso quanto l'utilizzo di mezzi pubblici, autobus e treno. Ciò concorre a compromettere la loro qualità della vita in quanto ricordiamo che spostarsi significa poter raggiungere luoghi di lavoro, svago o servizi.

Meno diffuso appare invece, l'impiego di accessori per consentire l'utilizzo dei mezzi di trasporto pubblico ai disabili: solo nel 20% sono presenti ascensori per consentire a questi ultimi di accedere al mezzo; nel 9% sono presenti i corrimano ad altezza adeguata molto più frequente, invece, la presenza di posti riservati (39%) (Fig. 5 e Fig. 6).

Per chi non è un utente abituale o che per motivi fisici non è in grado di salire da solo sul mezzo pubblico, utilizzare il servizio pubblico è dunque spesso complicato perché il servizio non si mostra particolarmente "User friendly".

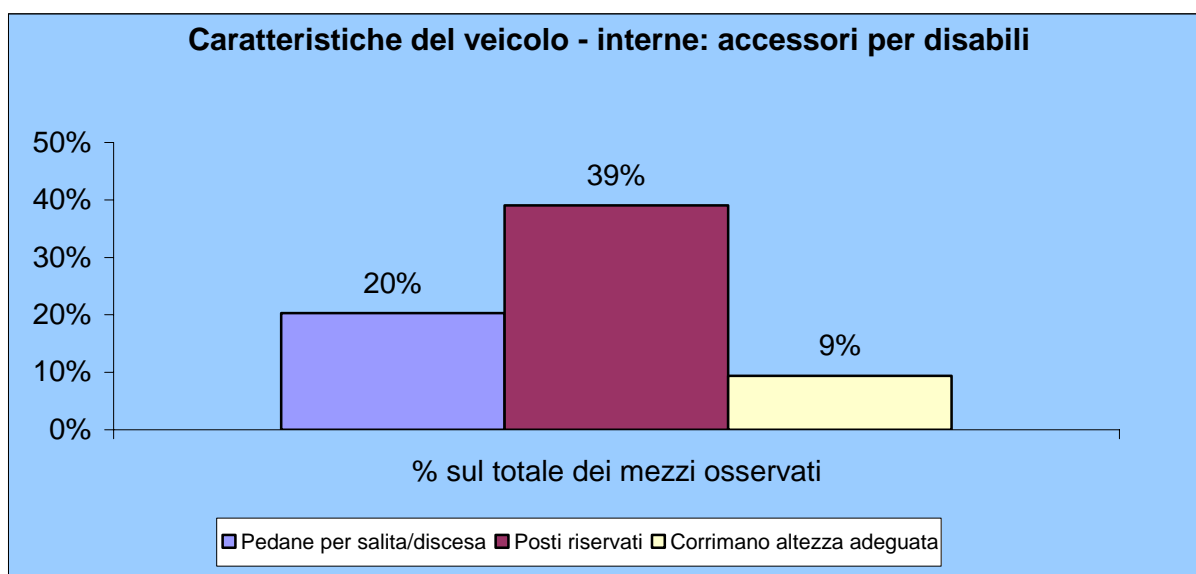


Fig. 5 - Cittadinanzattiva Sicilia, *Valutazione civica della qualità: il sistema trasporto in Sicilia*

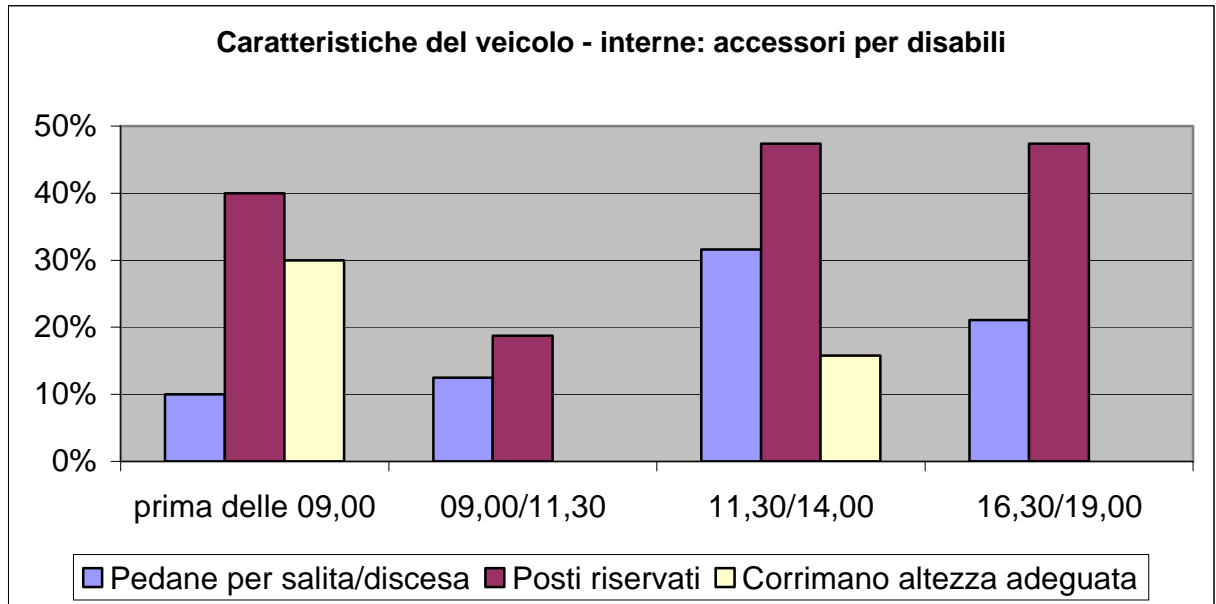


Fig. 6 - Cittadinanzattiva Sicilia, Valutazione civica della qualità: il sistema trasporto in Sicilia

Per quanto riguarda il comfort interno dei veicoli duole segnalare che in circa 2/3 dei mezzi osservati si riscontrano finestrini lesionati e/o bloccati. Nel 53% dei mezzi inoltre il climatizzatore non funzionante (Fig. 7 e Fig. 8).

Il viaggio seduti non è per tutti. Inoltre spesso, e non solo nelle ore di punta, sono stati notati viaggiatori in piedi ed in un numero di casi rilevante la temperatura interna al veicolo è stata valutata piuttosto inadeguata (sensazione di caldo o di freddo eccessivi).

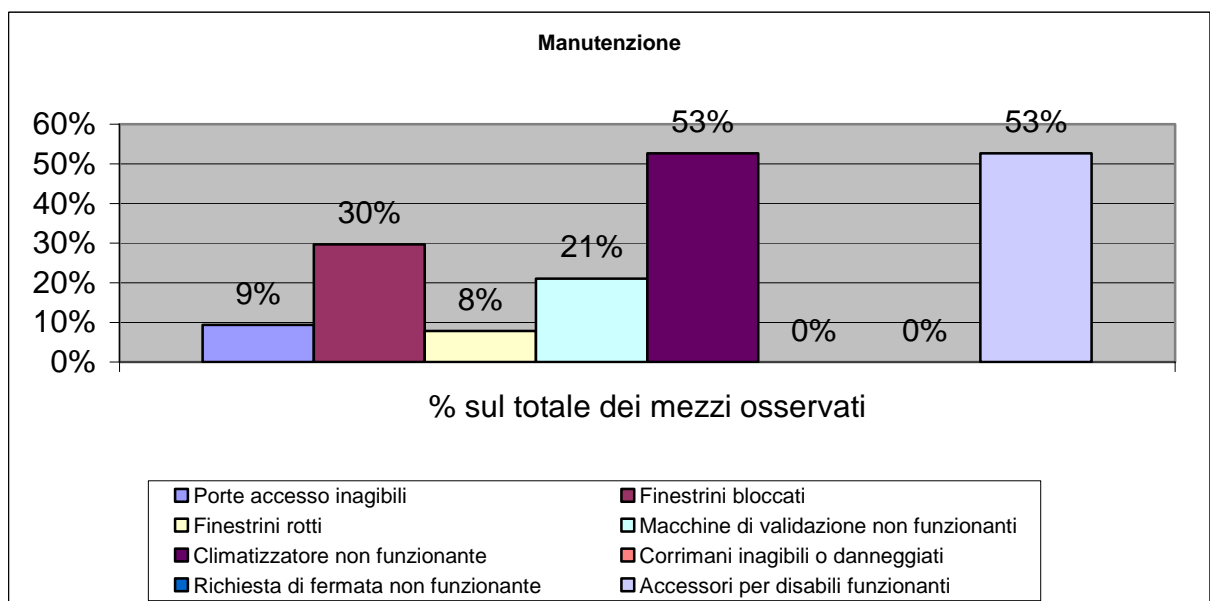


Fig. 7 - Cittadinanzattiva Sicilia, Valutazione civica della qualità: il sistema trasporto in Sicilia

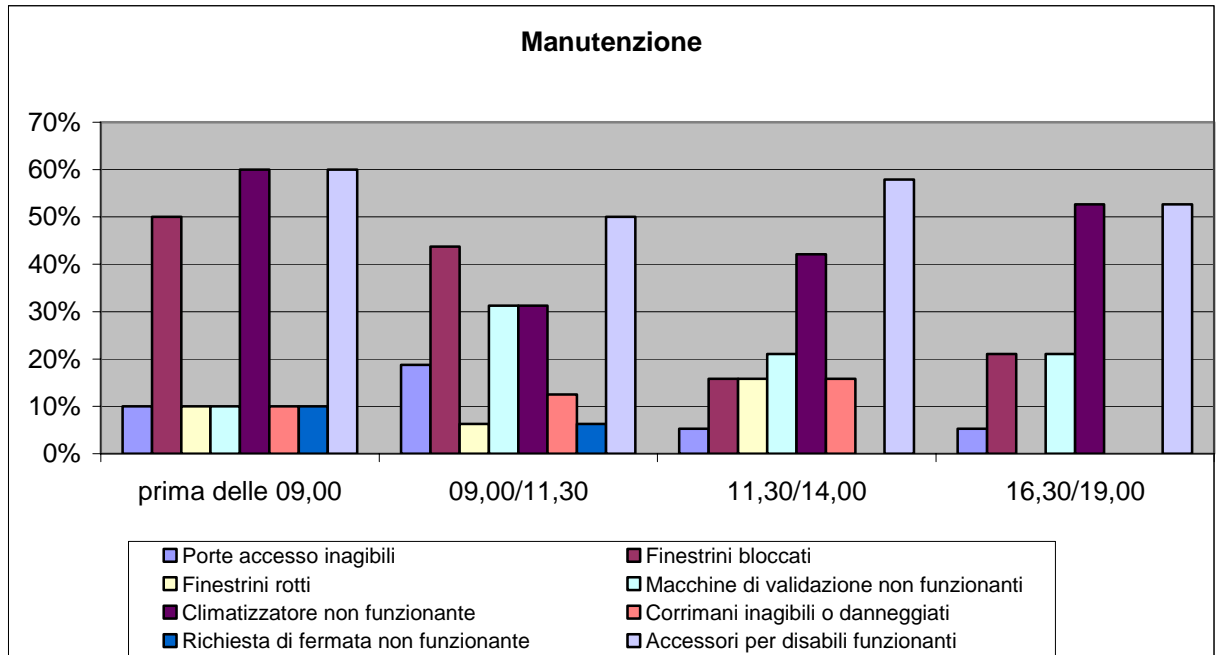


Fig. 8 - Cittadinanzattiva Sicilia, *Valutazione civica della qualità: il sistema trasporto in Sicilia*

In quasi l'80% delle vetture esaminate è stata rilevata la presenza di polvere; nel 33% la presenza di cartacce e nel 70% di finestrini sporchi (Fig. 9 e Fig. 10).

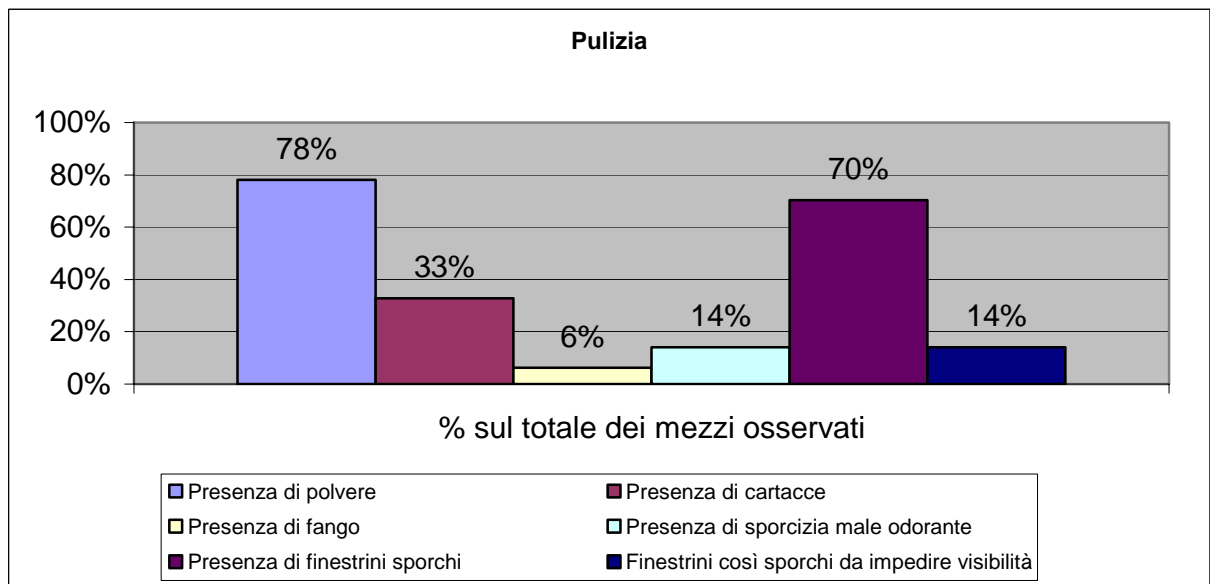


Fig. 9 - Cittadinanzattiva Sicilia, *Valutazione civica della qualità: il sistema trasporto in Sicilia*

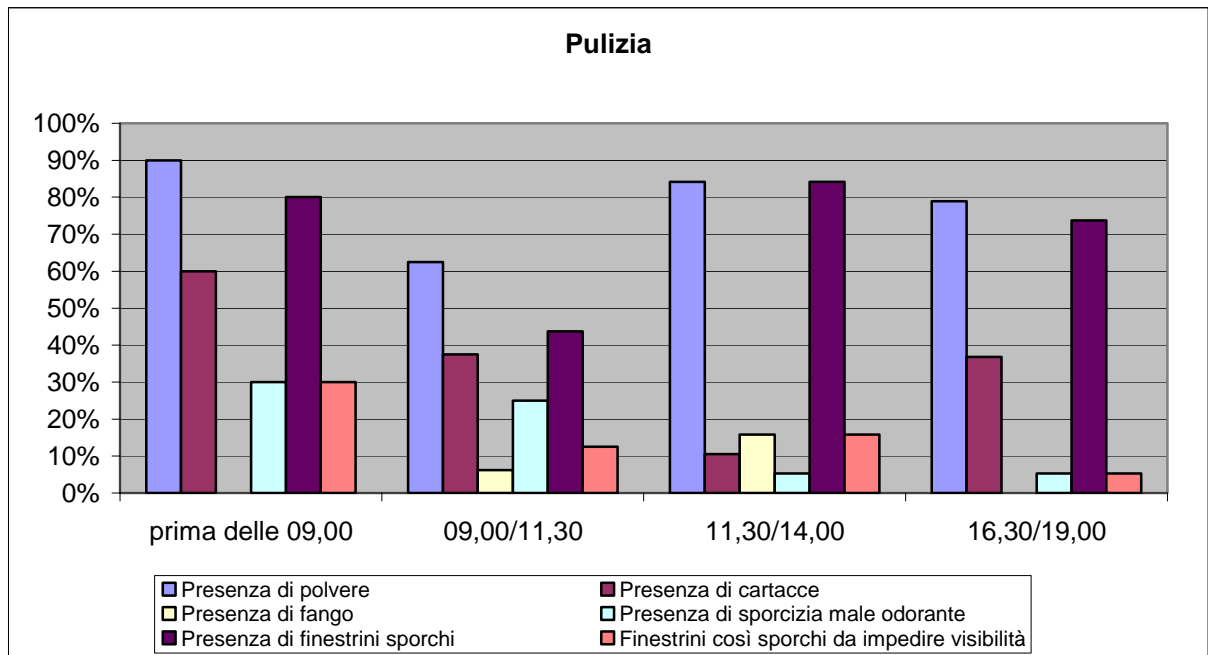


Fig. 10 - Cittadinanzattiva Sicilia, *Valutazione civica della qualità: il sistema trasporto in Sicilia*

In generale il tema della sicurezza, intesa anche come tutela della salute dei passeggeri, non è molto curato. In molte vetture non sono risultati presenti elementi importanti quali cinture di sicurezza (5%), indicazioni sulla possibile presenza di borseggiatori (0%), n. max dei posti a sedere (22%), estintori (55%), uscite di emergenza (67%), quest'ultimo dato è riferito prevalentemente alla mancanza del martelletto per rompere i finestrini, etc. (Fig. 11, Fig. 12, Fig. 13 e Fig. 14).

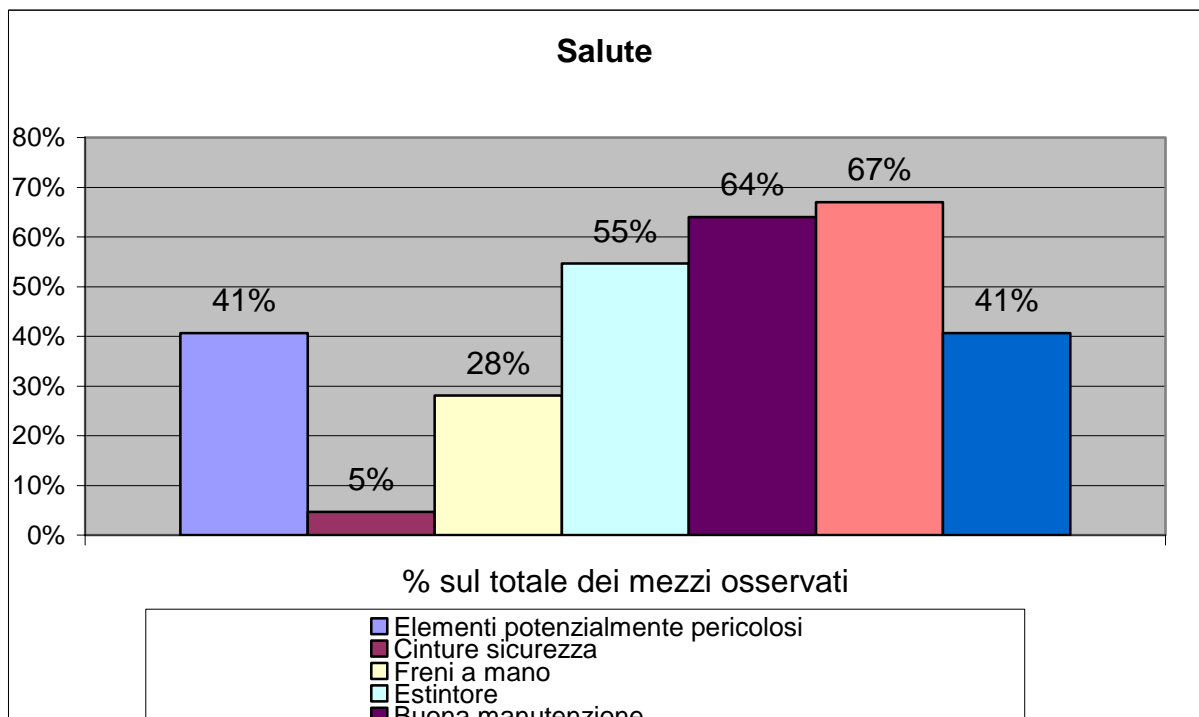


Fig. 11 - Cittadinanzattiva Sicilia, *Valutazione civica della qualità: il sistema trasporto in Sicilia*

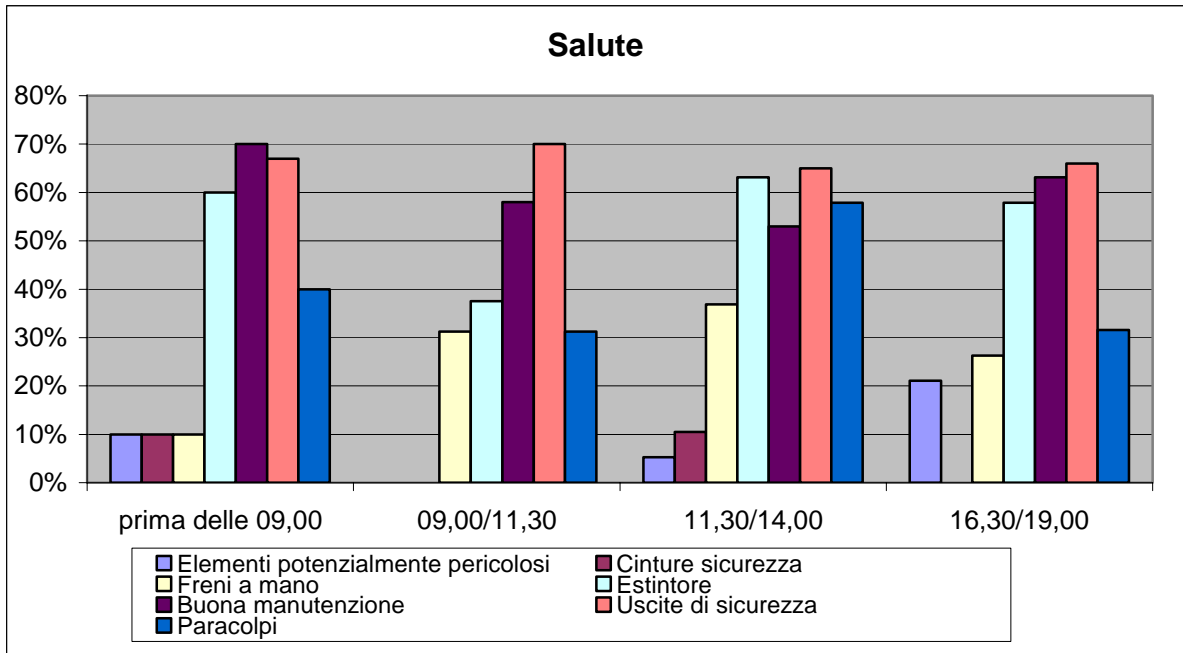


Fig. 12 - Cittadinanzattiva Sicilia, *Valutazione civica della qualità: il sistema trasporto in Sicilia*

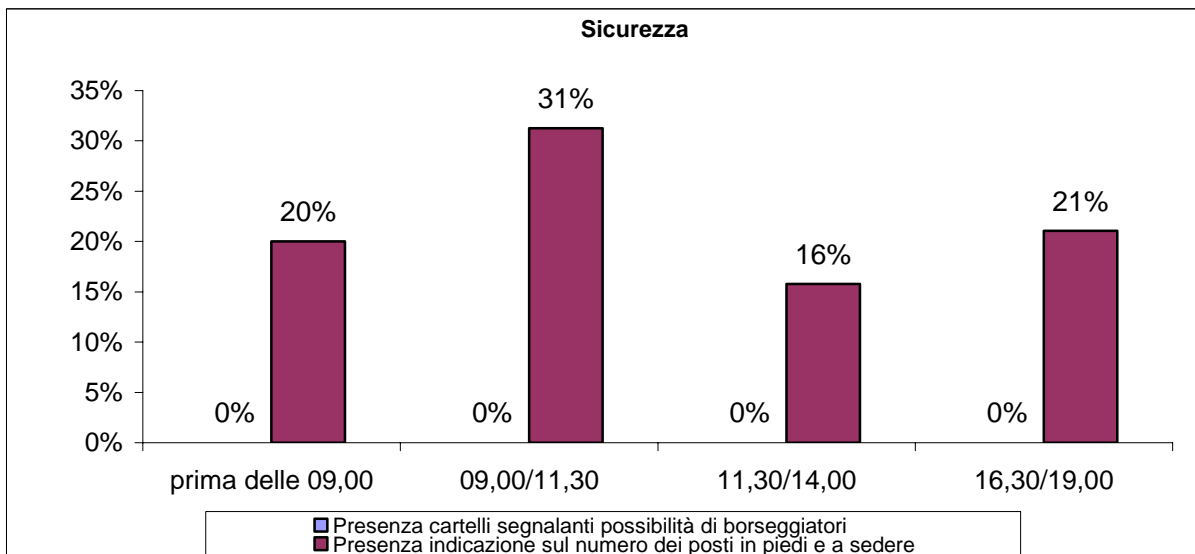


Fig. 13 - Cittadinanzattiva Sicilia, *Valutazione civica della qualità: il sistema trasporto in Sicilia*

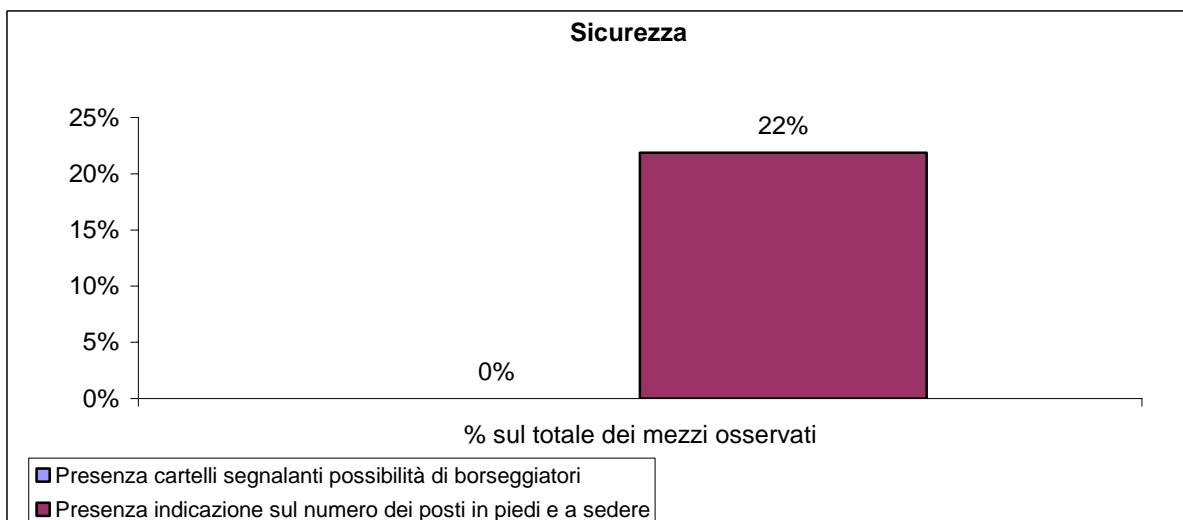


Fig. 14 - Cittadinanzattiva Sicilia, *Valutazione civica della qualità: il sistema trasporto in Sicilia*

Dal punto di vista delle informazioni, si può constatare una scarsa attenzione per gli stranieri e/o immigrati, infatti è molto raro trovare cartelli informativi in lingue diverse dall'italiano.

Inoltre chi sale sul mezzo di trasporto pubblico si presume sia già informato su quale sarà il percorso e a quale fermata dovrà scendere. In tutte le vetture analizzate non è infatti presente una mappa del percorso (0%), né tanto meno la rete di TPL della città (0%) o quella servita dall'azienda e l'annuncio sonoro delle fermate (0%); risulta presente e funzionante la modalità di richiesta sonora delle fermate (45%) (Fig. 15 e Fig. 16).

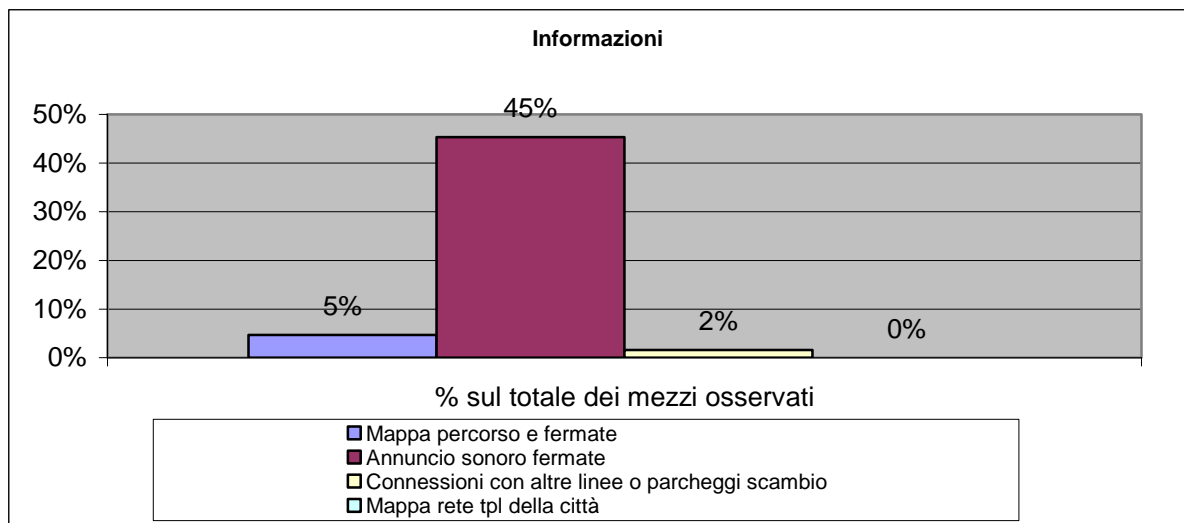


Fig. 15 - Cittadinanzattiva Sicilia, *Valutazione civica della qualità: il sistema trasporto in Sicilia*

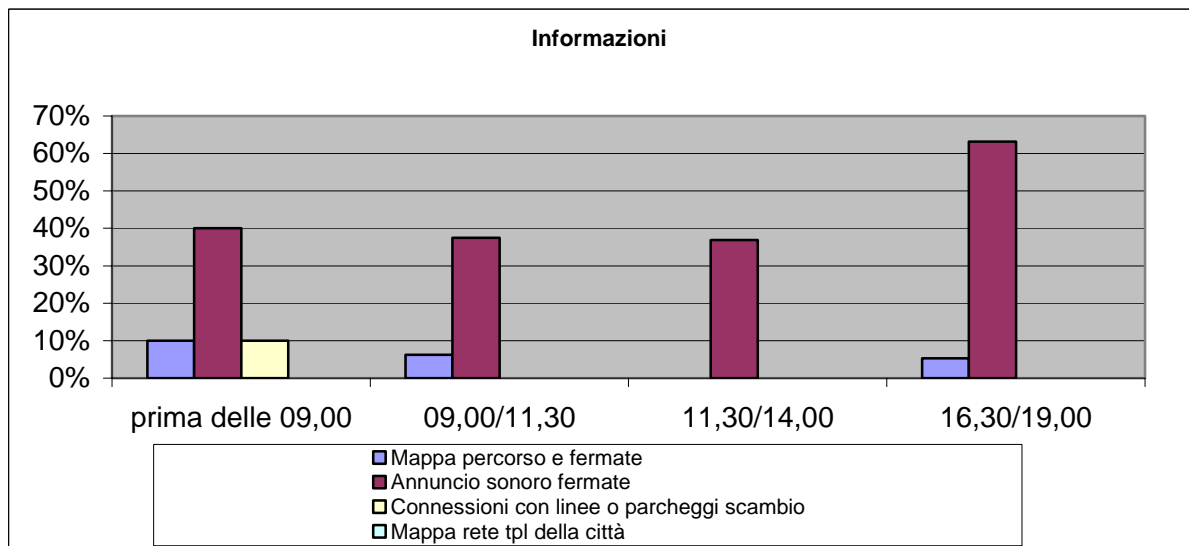


Fig. 16 - Cittadinanzattiva Sicilia, *Valutazione civica della qualità: il sistema trasporto in Sicilia*

Il giudizio in merito al personale è piuttosto positivo. I tempi di attesa per consentire la salita e la discesa degli utenti (81%) sono valutati quasi sempre come adeguati, così come la disponibilità a fornire informazioni (48%). Nonostante ciò in qualche caso i cittadini/monitori hanno valutato eccessivo lo stile di guida del conducente (velocità elevata (5%), frenate brusche (20%)) (Fig. 17 e Fig. 18).

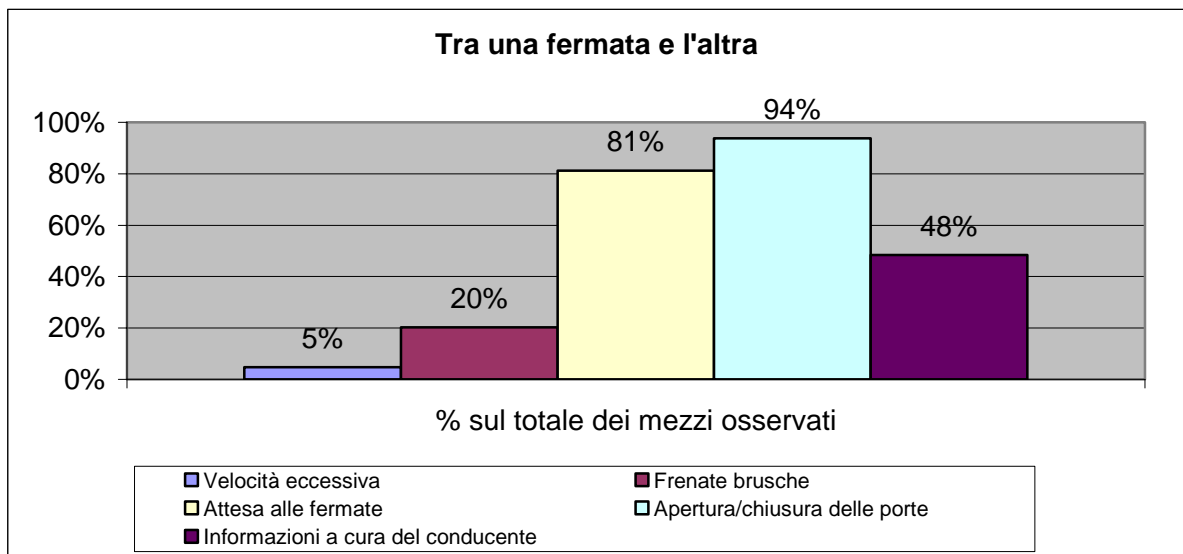


Fig. 17 - Cittadinanzattiva Sicilia, *Valutazione civica della qualità: il sistema trasporto in Sicilia*

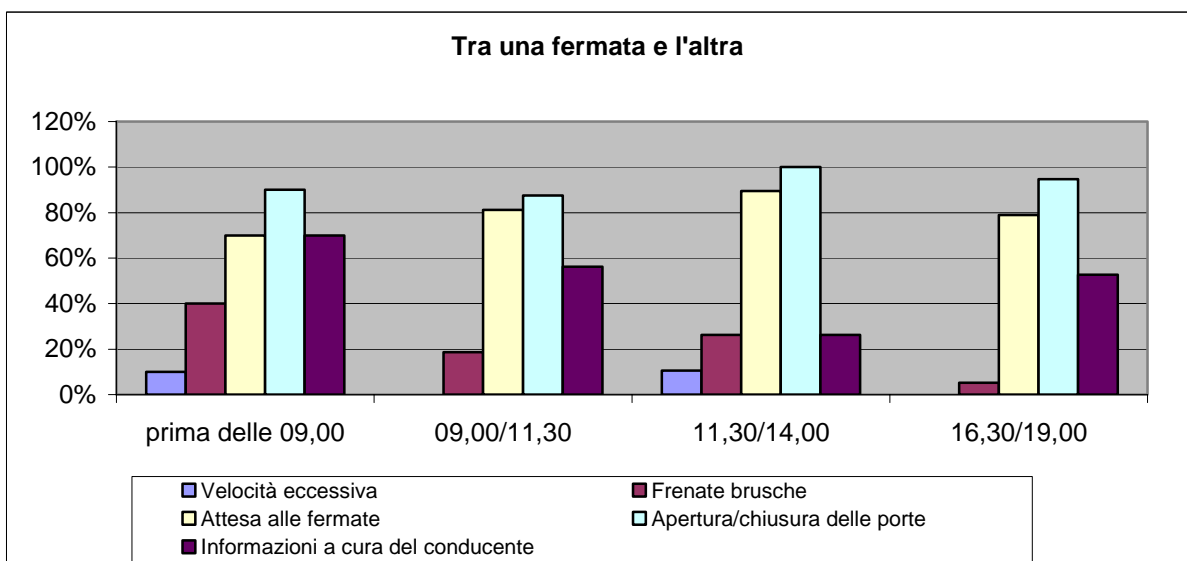


Fig. 18 - Cittadinanzattiva Sicilia, *Valutazione civica della qualità: il sistema trasporto in Sicilia*

CAPITOLO TERZO

RISULTATI DEL PROGETTO: IL SISTEMA PiT NELLA REGIONE SICILIANA. DUE EMERGENZE: SANITÀ E TRASPORTI

(estratto)

Qualità, sicurezza, accessibilità e trasparenza: il punto di vista dei cittadini

Premessa

In questa *Relazione* vengono presentati i risultati conclusivi delle attività svolte, in attuazione del Progetto “Il sistema PiT nella Regione Siciliana. I servizi di pubblica utilità, due emergenze: sanità e trasporti” dal 2 novembre 2005 al 1 novembre 2006, in 5 province siciliane: Catania, Palermo, Agrigento, Caltanissetta e Siracusa. Con tale Progetto Cittadinanzattiva Sicilia si è posta l’obiettivo di rafforzare il diritto alla salute ed alla mobilità attraverso il potenziamento e l’attivazione di 5 servizi locali di informazione, assistenza e intervento gratuito rivolto ai cittadini, consumatori, utenti. Il Progetto è stato realizzato, nelle province sopraindicate, nell’ambito del Programma generale di intervento 2005-2006 della Regione Siciliana finanziato attraverso i fondi delle multe antitrust del Ministero delle Attività Produttive.

“PiT” è l’acronimo di **Progetto integrato di Tutela** ed è un centro di **raccolta e di gestione di segnalazioni** sul funzionamento dei servizi coinvolti e sulla qualità dell’erogazione del servizio stesso a cui i cittadini si sono rivolti di persona oppure a mezzo fax, telefono e posta elettronica o cartacea.

Gli ambiti di intervento dei 5 PiT sono stati, come si diceva, la sanità ed i trasporti.

Ogni sede locale PiT, dotata di strumenti informatici, ha svolto attività di ascolto e informazione, intervento e consulenza per la casistica più complessa, promozione di partnership ed alleanze con altre associazioni, inserimento nelle banche dati e di elaborazione ed analisi dei dati raccolti.

L’esperienza *PiT* – di Cittadinanzattiva - nasce nel 1996 in ambito sanitario (PiT salute) e prosegue nel 1998/1999 nell’ambito dei servizi pubblici (PiT servizi) su iniziativa dei Procuratori dei Cittadini (PdC) con il patrocinio ed il sostegno della Commissione Europea DG Sanco prima e con i precedenti fondi derivanti dalle multe dell’Anti-Trust dopo (Progetto “Consumatori per la qualità dei servizi”). In Sicilia l’esperienza PiT nasce a Catania e Palermo nel 1996.

Nota metodologica

Questa Relazione è suddivisa in due *Sezioni* e rende conto dei risultati e rappresenta il punto di vista dei cittadini sullo stato del Servizio Sanitario Regionale nella prima mentre nella seconda sullo stato del servizio trasporti nelle 5 Province toccate dal Progetto, vale a dire Catania, Palermo, Agrigento, Caltanissetta e Siracusa.

Ciò che distingue la Metodologia PiT da altre analoghe imprese di ricerca o di informazione sullo stato dei servizi pubblici e di pubblica utilità, è proprio il legame con il punto di vista e la

condizione dei cittadini-consumatori-utenti di tali servizi con le politiche volte ad assicurare riconoscimento e protezione dei loro diritti. In ciò risiede, peraltro, il maggior valore di questa iniziativa. La pubblicazione della Relazione si iscrive nel quadro di quella attività di informazione e analisi civica che caratterizza una parte rilevante delle politiche, non solo del Tribunale per i diritti del malato e/o dei Procuratori dei Cittadini, ma dell'intera Cittadinanzattiva.

L'intento della Relazione è quello di mettere a disposizione della opinione pubblica, dei cittadini e di quanti esercitano ruoli rilevanti nel sistema di welfare in generale, dati e informazioni sul rapporto tra cittadini, sistema sanitario e sistema trasporti, secondo un approccio che mette in primo piano la condizione degli utenti dei servizi. Tali dati e tali informazioni potranno essere utilizzati – com'è già avvenuto in passato – per verificare l'impatto di politiche o programmi, individuare priorità, indirizzare la spesa pubblica, orientare la programmazione regionale e la gestione delle aziende sanitarie e, naturalmente, per guidare le politiche dei cittadini.

La metodologia

I dati raccolti e qui presentati non hanno la pretesa di avere rilevanza statistica, vale a dire non sono espressione di un campione rappresentativo dei cittadini, nelle diverse accezioni. Essi si contraddistinguono per il legame con il punto di vista e la condizione dei cittadini-consumatori-utenti dei servizi pubblici e con le politiche volte ad assicurare riconoscimento e protezione dei loro diritti. Essi, pertanto, offrono spunti per:

- individuare una situazione di “emergenza”;
- scoprire nuovi problemi e/o carenze;
- verificare situazioni critiche.

Il PiT inteso come fonte di informazioni è costituito da una struttura centrale, articolata in front-line e back-office, e da un sistema di reti di cittadini e professionisti distribuiti su tutto il territorio regionale che si attivano per la presa in carico dei casi che giungono alla osservazione del servizio, o direttamente alle sedi locali di Cittadinanzattiva (Tribunale per i diritti del malato, Procuratori dei Cittadini). Il flusso di dati raccolti e analizzati dal Servizio fa riferimento a due diversi insiemi:

- i dati contenuti nel database della sala operativa centrale, nel quale sono registrati i contatti (telefonate, posta, posta elettronica, fax) che vengono gestiti direttamente dalla sede centrale e dalle sedi dei PiT locali;
- i dati provenienti dalla attività delle sedi locali delle reti, esistenti nel territorio delle 5 province, e riguardanti tanto la gestione di richieste di intervento quanto, più in generale, segnalazioni sullo stato dei servizi sanitari.

Nei ultimi due anni, per la predisposizione della relazione annuale è stato possibile utilizzare le informazioni provenienti dalle sedi locali anche come elementi di verifica puntuale di alcune conclusioni dell'analisi dei dati della struttura centrale di Catania.

Quest'anno si è cominciato a utilizzare, nel contesto di questo Progetto, sistematizzare e rendere omogenee nelle 3 province siciliane (Agrigento, Caltanissetta e Siracusa) la rilevazione e la classificazione delle segnalazioni e delle richieste di intervento, rendendo così disponibile un³⁰

unico insieme di dati.

L'analisi a cui fa riferimento la presente Relazione si è svolta su un universo di contatti. Le informazioni contenute nei record fanno riferimento, tra l'altro, ai dati anagrafici del soggetto interessato, alla descrizione del problema all'origine della richiesta di intervento, alla registrazione delle procedure avviate per fronteggiarlo e all'esito delle stesse.

Anche allo scopo di consentire la comparazione con i dati relativi agli anni passati, è stato conservato il medesimo impianto metodologico. I record selezionati sono stati sottoposti, quindi, a cinque tipi di analisi.

Come si diceva in premessa, questa Relazione prende in esame il contenuto dei contatti gestiti dalle sedi di Catania, Palermo, Agrigento, Caltanissetta e Siracusa dal 2 novembre 2005 al 01 novembre 2006.

Hanno dato un notevole impulso alla tutela dei diritti dei cittadini in ambito sanitario, anche i Volontari del Servizio Civile Nazionale impegnati, presso le sedi di Catania, Palermo, Agrigento, Canicattì, Caltanissetta e Trapani, nella realizzazione del progetto "Sportello salute e diritti", chiuso il 2 ottobre 2006.

Tab. A - Analisi dei contatti con il PiT in ambito sanitario

1. E' stata realizzata in primo luogo una classificazione dei contatti per area di riferimento, allo scopo di individuare l'area specialistica o il settore del servizio sanitario dal quale con maggiore frequenza vengono segnalati problemi o richiesti interventi dai cittadini che si rivolgono al PiT.
 2. In secondo luogo i contatti sono stati classificati per genere, distinguendo tra le segnalazioni di problemi e questioni e le richieste di assistenza, orientamento (cioè informazione qualificata), consulenza.
 3. Sono stati quindi presi in considerazione gli oggetti dei contatti, mettendo a fuoco le situazioni, gli eventi, le questioni che hanno indotto il cittadino a mettersi in contatto con il PiT e a chiedere ad esso informazioni o aiuto. Ogni contatto è stato classificato solo una volta per ciascuno dei cinque tipi di analisi, individuando e scegliendo l'aspetto prevalente.
 4. Per ogni oggetto è stato identificato il principale attore del servizio sanitario coinvolto, allo scopo di raccogliere informazioni sugli interlocutori che, a seconda delle situazioni occorse ai cittadini che si sono rivolti al PiT, avrebbero dovuto agire e non lo hanno fatto o lo hanno fatto in modo ritenuto non soddisfacente.
 5. I contatti sono stati classificati infine con riferimento ai 14 diritti dei cittadini contenuti nel Protocollo proclamato nel giugno 1995 dal Tribunale per i diritti del malato e da altre organizzazioni della cittadinanza attiva, allo scopo di ricavare informazioni sui diritti maggiormente violati o dei quali si richiede con più frequenza il rispetto.
-

Tab. B - Analisi dei contatti con il PiT in ambito trasporti

1. E' stata realizzata in primo luogo una classificazione dei contatti per materia di intervento (aereo, ferroviario, su strada, marittimo, etc) allo scopo di individuare quelle con maggiore problematicità.
 2. In secondo luogo i contatti sono stati classificati per tipologia di contatti, distinguendo tra le segnalazioni di problemi e questioni e le richieste di assistenza, orientamento (cioè informazione qualificata), consulenza.
 3. Sono stati quindi presi in considerazione le principali questioni oggetto delle segnalazioni, mettendo a fuoco le situazioni, gli eventi, le questioni che hanno indotto il cittadino a mettersi in contatto con il PiT e a chiedere ad esso informazioni o aiuto. Ogni contatto è stato classificato solo una volta per ciascuno dei cinque tipi di analisi, individuando e scegliendo l'aspetto prevalente.
 4. I contatti sono stati classificati infine con riferimento ai 10 diritti dei cittadini contenuti nella Carta nazionale dei diritti del cittadino-consumatore, promossa da Cittadinanzattiva, allo scopo di ricavare informazioni sui diritti maggiormente violati o dei quali si richiede con più frequenza il rispetto.
-

Bisogna considerare, inoltre, che quanti richiedono l'intervento del PiT sono incorsi in problemi o hanno incontrato difficoltà che non possono ovviamente essere estesi alla generalità dei cittadini.

Il significato dei dati utilizzati sta piuttosto nella loro capacità di costituire una sorta di termometro, vale a dire di essere spie o indicatori delle più rilevanti situazioni di malessere con le quali si misurano i cittadini nel loro contatto con i servizi (sanità e trasporti). Le informazioni che emergono dal PiT possono infatti essere utili:

1. per la registrazione di eventi sentinella, cioè di fatti o circostanze che non dovrebbero mai accadere e il cui verificarsi, anche una sola volta, indica l'esistenza di una situazione di emergenza o comunque patologica;
2. per la scoperta di problemi nuovi e la indicazione di linee di tendenza emergenti;
3. per la verifica dell'andamento di situazioni critiche per la tutela dei diritti dei cittadini.

UNA PRIMA CLASSIFICAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

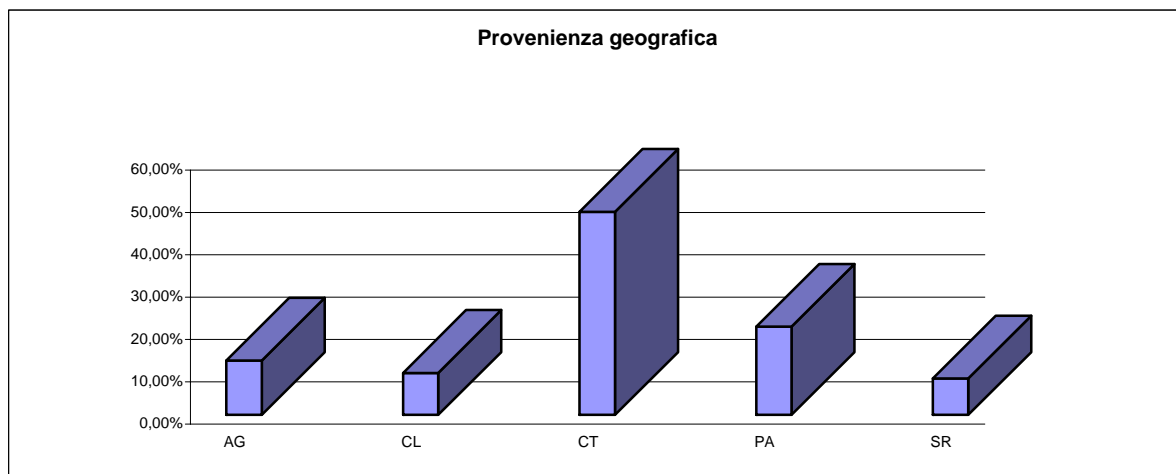
Le informazioni presentate nella *Relazione*³⁷ fanno riferimento all'analisi di 1.907, contatti gestiti dalle 5 sedi del Progetto poi confluiti nella banca dati generale presso la sede regionale di Catania, nei quali sono compresi quelli delle sedi³⁸ di Cittadinanzattiva esistenti in ciascuna provincia (Tribunale per i Diritti del Malato e Procuratori dei Cittadini) presenti nelle province interessate dal Progetto. Il periodo preso in considerazione va dal 2 novembre 2005 al 1 novembre 2006 a Catania e Palermo; mentre per quanto riguarda Agrigento, Caltanissetta e Siracusa va dal 2 febbraio al 1 novembre 2006 .

In questa sezione vengono presentati alcuni dati che sono stati divisi in tre parti. La prima riporta dati generali relativi al servizio PiT; la seconda e la terza presentano i dati rispettivamente suddivisi per ambito sanitario e trasporti e per provincia.

Alcuni dati generali del Servizio PiT

Come si diceva, in questa prima parte si presentano alcune informazioni generali suddivise in cinque ordini di dati. Il primo è quello relativo alla provenienza geografica delle segnalazioni e delle richieste pervenute al servizio PiT di Cittadinanzattiva; il secondo alla tipologia dei contatti ed il terzo al sesso dei soggetti interessati dal problema; il quarto sulla base dell'età del soggetto interessato; il quinto riferisce dello stato delle segnalazioni (Tabelle n. 1, 2, 3, 4, 5).

Tab. 1– Provenienza geografica delle richieste/segnalazioni



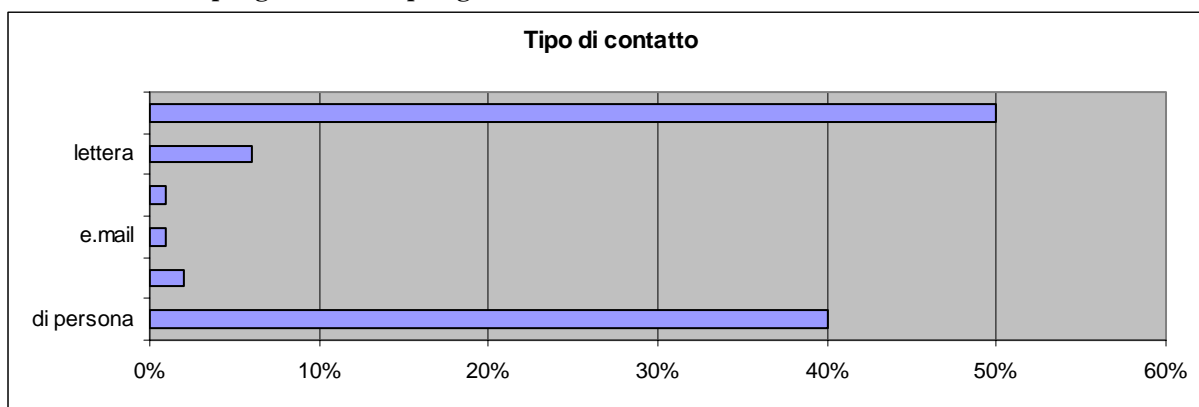
fonte: Cittadinanzattiva –Sistema PiT nella Regione Siciliana - Relazione 2005-2006

³⁷ La Relazione è stata redatta da Mimma Modica Alberti e Daniela La Spina, con il contributo dei Coordinatori dei PiT Anna Caronia, Franca Stefania Lo Cicero, Leda Mulè, Anna Orofino, e delle Volontarie del Servizio Civile Rossella Barbara, Roberta Alparone, Cristina Sgammeglia, Anita Maria Rita Falauto, Roberta Antonella Caruso e dei Responsabili di Cittadinanzattiva.

³⁸ Sedi di Acireale, Caltagirone, Giarre, Palermo (sedi presso gli H. Cervello, Civico, CTO-Villa Sofia, Policlinico, Ingrassia), Bagheria, Termini Imerese, Canicattì, Castel Termini, Licata, Sciacca, Mazzarino, San Cataldo, Augusta, Lentini, Noto.

Per quanto attiene alla tipologia dei contatti, risulta che ben il 50% dei cittadini preferisce utilizzare il telefono per avviare il primo contatto. Questa modalità risulta essere la più utile perché permette di acquisire in tempo reale informazioni sui propri diritti: accesso alla documentazione sanitaria, liste di attesa, modalità per attivare la dimissione protetta, denuncia di problemi etc.; risultano altresì significativi i dati relativi alla scelta del contatto personale (40%) e quelli che evidenziano la poca dimestichezza nell'uso dei mezzi informatici quali la posta elettronica (Tab.2).

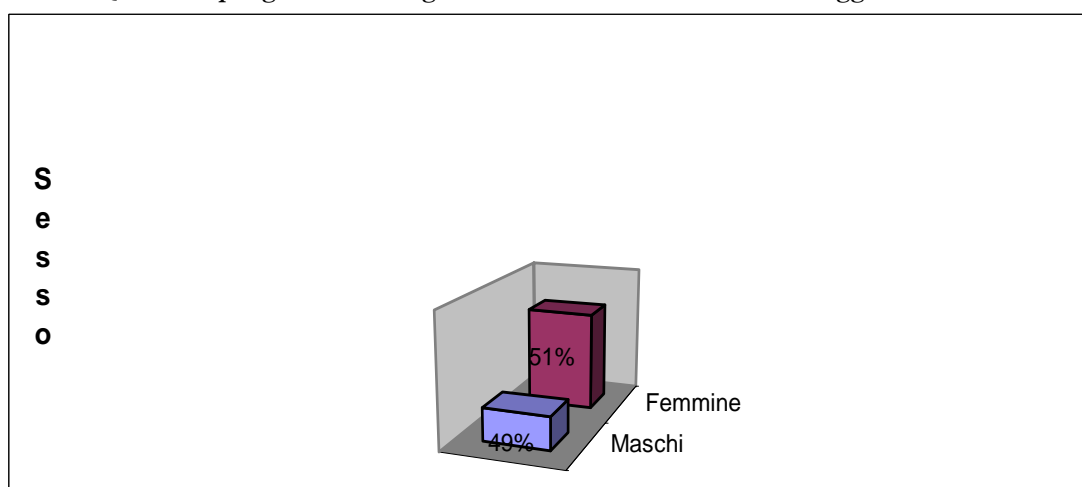
Tab. 2– Quadro riepilogativo delle tipologie di contatto



fonte: *Cittadinanzattiva –Sistema PiT nella Regione Siciliana - Relazione 2005-2006*

Nell'analisi della tipologia dei soggetti che si sono rivolti al “PiT” si è tenuto conto del sesso dei cittadini-consumatori-utenti direttamente interessati dal problema, il quale risulta essere per il 51% femminile, mentre il 49% maschile. Si evidenzia che, rispetto alle scorse relazioni, è notevolmente aumentato il numero delle donne, direttamente interessate al problema, che si rivolgono al Servizio PiT (Tab. 3).

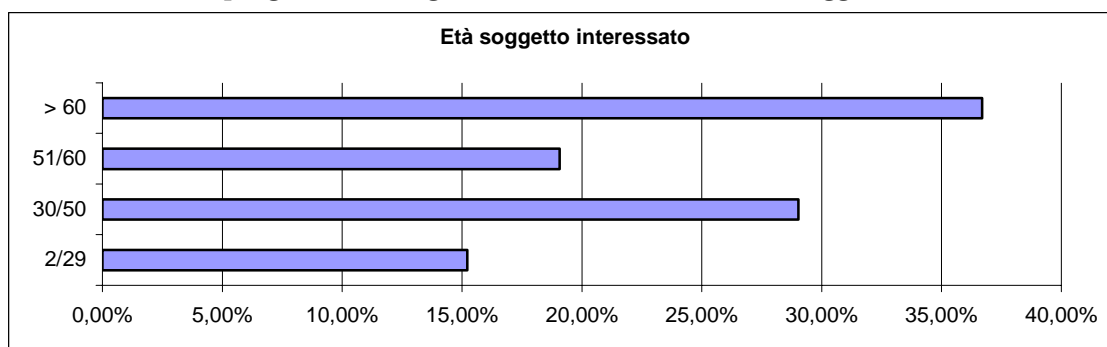
Tab. 3 – Quadro riepilogativo delle segnalazioni sulla base del sesso del soggetto interessato



fonte: *Cittadinanzattiva –Sistema PiT nella Regione Siciliana - Relazione 2005-2006*

età in cui si collocano i soggetti interessati (Tab. 4).

Tab. 4 - Quadro riepilogativo delle segnalazioni sulla base dell'età del soggetto interessato

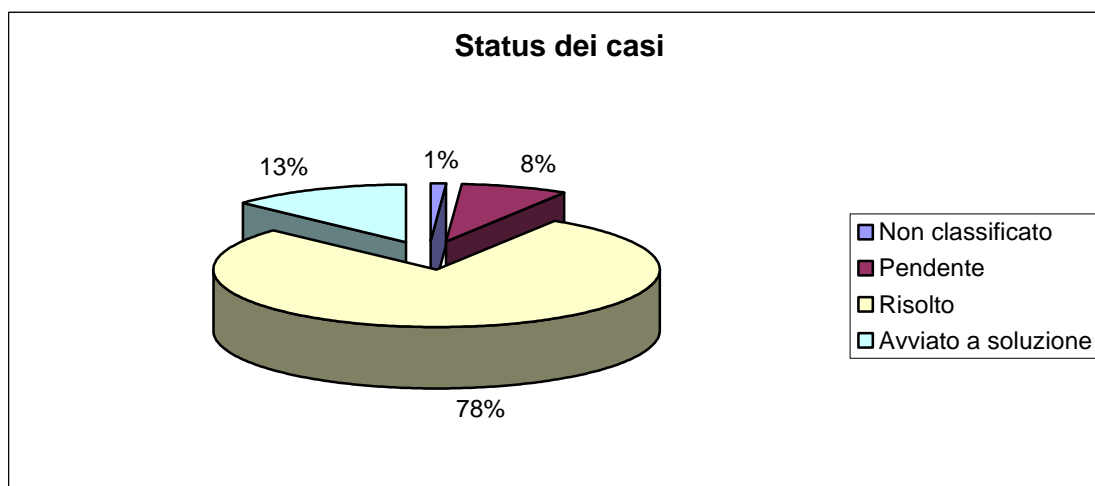


fonte: *Cittadinanzattiva-Tribunale per i diritti del malato Sicilia – Relazione 2004-2005*

Infine, la tabella che segue riferisce della situazione dei casi presi in esame. La trattazione dei casi è stata convenzionalmente indicata in quattro diversi gradi di attività:

- ◆ Non classificato
- ◆ Pendente
- ◆ Avviato a soluzione
- ◆ Risolto

Tab. 5 – Status dei casi



fonte: *Cittadinanzattiva – Sistema PtT nella Regione Siciliana - Relazione 2005-2006*

Per non classificato si intende un caso che non ha bisogno di alcun tipo di trattazione, sono delle segnalazioni ed informazioni che arrivano al servizio ma che non necessitano un'istruzione.

Per pendente si intende un caso che non è stato ancora istruito, indipendentemente dal grado di complessità.

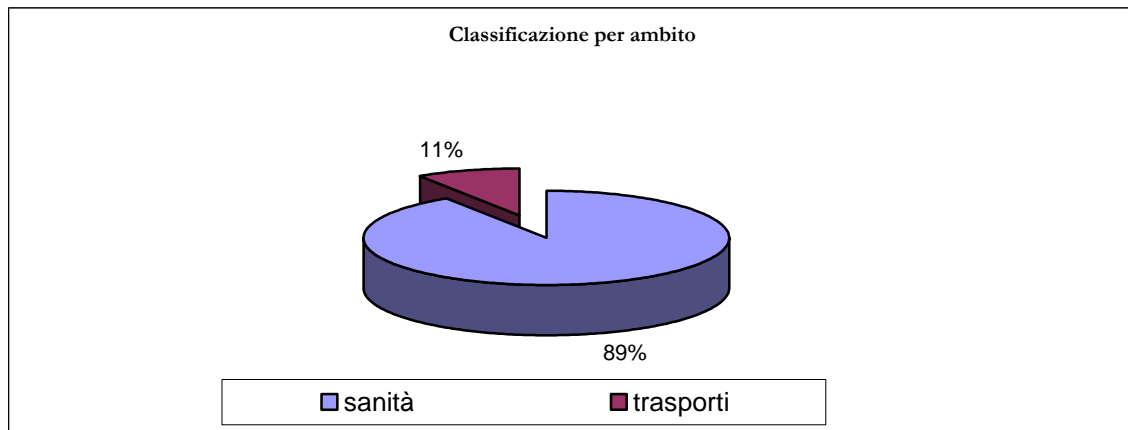
Per avviato a soluzione si intende un caso per cui non si è ancora giunti alla risoluzione definitiva ma per i quali è stata avviata un'interlocazione con le aziende e con le amministrazioni interessate, o per il quale è stato chiesto un parere ad un consulente.

Si intende per risolto un caso il quale è stata fornita una risposta esaustiva alla richiesta del cittadino-consumatore-utente

Alcuni dati generali del Servizio PiT suddivisi per ambito (sanità e trasporti) e per provenienza

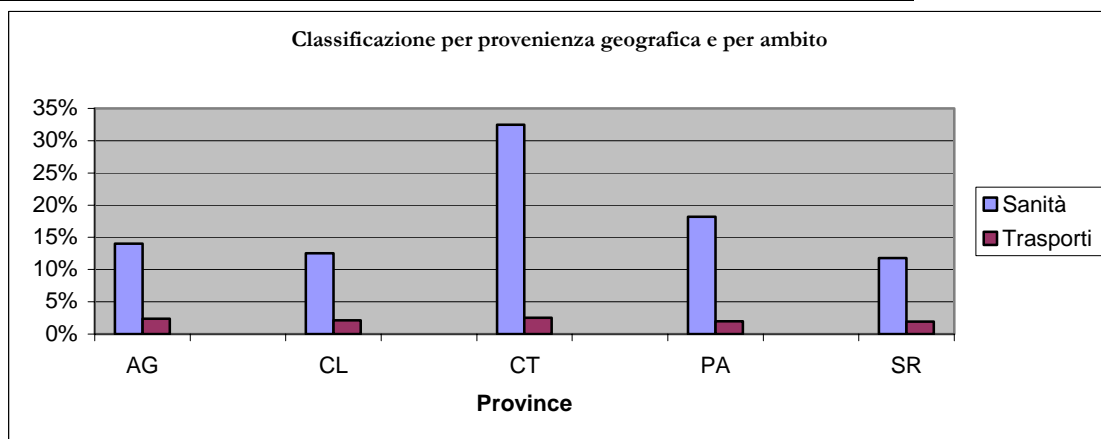
Le segnalazioni pervenute sono state registrate in due diversi data base. Nelle tabelle che seguono vengono riportate le segnalazioni contraddistinte per ambito e per provenienza geografica. Dell'universo dei contatti (1907), il 89% riguardano le segnalazioni dei cittadini in ambito sanitario.

Tab. 6 - Quadro riepilogativo rispetto all'ambito della segnalazione



fonte: *Cittadinanzattiva – Sistema PiT nella Regione Siciliana - Relazione 2005-2006*

Tab. 7 - Quadro riepilogativo rispetto all'ambito della segnalazione



fonte: *Cittadinanzattiva – Sistema PiT nella Regione Siciliana - Relazione 2005-2006*

[...]

CITTADINI E SERVIZIO TRASPORTO REGIONALE

In questa seconda parte sono presentati i dati specifici del servizio PIT provenienti dalle segnalazioni dei cittadini in merito al funzionamento del servizio regionale trasporti ed alcune proposte di chiave di lettura delle stesse.

E' importante precisare che la Costituzione italiana offre un importante riferimento che può essere preso a fondamento della legittimità dell'azione dei cittadini per la tutela dei beni comuni, ci riferiamo all'art. 118 u. c³⁹., non a caso inserito nella mission di Cittadinanzattiva. Un mercato dei servizi regolato ed orientato alla competitività è senz'altro un bene comune e i cittadini attraverso le loro segnalazioni, i reclami, le loro attività di conciliatori per la risoluzione delle controversie, oppure attraverso le attività di monitoraggio e verifica della qualità dei servizi anche attraverso percorsi di audit civico⁴⁰, realizzano di fatto una funzione pubblica, affiancandosi ad esempio, con altri strumenti e modalità al fondamentale ruolo delle Authorities. Naturalmente, per quanto attiene a quanto svolto dalle associazioni di consumatori, tale funzione è di reale interesse generale laddove vengano realizzate (non ci stancheremo mai di ribadirlo), le condizioni di indipendenza, autonomia, e professionalità delle organizzazioni civiche.

Il cittadino-consumatore che si rivolge agli attori della rete di tutela civica (associazioni, istituzioni, garanti, comitati, ecc.), per segnalare un addebito sulla bolletta telefonica di cinque euro per un servizio non richiesto o che reclama per un'attesa eccessiva al call center per comunicare un'autolettura dei consumi elettrici o che lamenta le condizioni di sovraffollamento della metropolitana non è né un'“anima bella” che adempie ad un dovere morale, né un consumatore egoista.

Il cittadino-consumatore che si rivolge agli attori della rete di tutela civica per segnalare un mal funzionamento del servizio della rete di trasporto pubblico è un cittadino che esercita il suo potere di sovranità che partecipa al principio di solidarietà riconosciuto dall'art. 2 della Costituzione Italiana. La richiesta di tutela del singolo infatti consente di agire sulle condizioni di accessibilità, qualità, trasparenza e sicurezza dei servizi di pubblica utilità, migliorando al a qualità di vita di milioni di persone. Su la base di questi presupposti è stata elaborata la carta dei diritti del consumatore, che di fatto è una sintesi interpretativa delle segnalazioni dei cittadini. È per questo che ci sembra opportuno misurare il livello di competitività di un Paese anche sulla base del rispetto dei diritti dei cittadini-consumatori riportati di seguito.

Tab. 30 - Carta dei 10 diritti del cittadino-consumatore proclamata da Cittadinanzattiva

1. Diritto alla scelta e alla comparazione

Ogni cittadino – consumatore - utente ha diritto:

³⁹ “Stato, Regioni, Città Metropolitane, Province e Comuni favoriscono l'autonomia iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà”.

⁴⁰ L'audit civico è uno strumento di valutazione, analisi critica e sistematica dell'azione delle aziende, attuato dalle organizzazioni civiche in collaborazione con le aziende stesse, nato per rispondere all'esigenza di dare una forma concreta alla centralità del punto di vista del cittadino.

- a scegliere l'ente o l'azienda a cui rivolgersi per ricevere un determinato servizio;
- a poter comparare le condizioni economiche e le tecniche di fornitura del servizio.

2. Diritto all'accesso, all'informazione, alla trasparenza e alla libera circolazione

Ogni cittadino – consumatore - utente, prescindendo dalla propria razza, nazionalità, opinione politica e religiosa e dalle proprie condizioni economiche e di salute, ha diritto:

- ad accedere ai servizi di pubblica utilità, nel rispetto delle norme stabilite a livello europeo e nazionale;
- a circolare liberamente all'interno dei servizi di pubblica utilità, nel rispetto delle norme in materia di sicurezza e di rispetto della privacy;
- a ricevere tempestivamente tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita per poter accedere ai servizi, per poter verificare lo stato della loro qualità e per tutelare i propri legittimi diritti nei confronti degli enti e delle aziende erogatrici.

3. Diritto al servizio universale e alla continuità dei servizi

Ogni cittadino – consumatore - utente, senza discriminazione rispetto alla propria residenza e alla propria condizione economica, sociale e religiosa, ha diritto:

- alla continuità dell'erogazione dei servizi;
- a un pacchetto di prestazioni di base, con adeguati standard di qualità, a costi accessibili.

4. Diritto alla partecipazione civica

Ogni cittadino – consumatore - utente ha diritto:

- a svolgere un ruolo attivo per la promozione dell'accessibilità, dell'adeguatezza, della trasparenza e della sicurezza dei servizi di pubblica utilità;
- a essere consultato, anche mediante ricorso alle nuove tecnologie e nel rispetto della normativa sulla privacy, in ordine alle modalità di erogazione del servizio e alle iniziative per il miglioramento degli standard di accessibilità, adeguatezza, trasparenza e sicurezza;
- a prevenire, in collaborazione con l'azienda erogatrice e con i suoi operatori, le situazioni di rischio per la sicurezza propria e di altri.

5. Diritto alla qualità

Ogni cittadino – consumatore - utente ha diritto:

- a usufruire di servizi di pubblica utilità in grado - quanto all'adeguatezza, alle procedure, allo stato delle strutture e ai comportamenti degli operatori - di assicurare il rispetto di idonei standard di qualità e di assicurarne un progressivo miglioramento.

6. Diritto alla sicurezza

Ogni cittadino – consumatore - utente ha diritto:

- ad accedere a servizi di pubblica utilità in grado di assicurare il rispetto degli standard di sicurezza;
- a non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

7. Diritto al tempo

Ogni cittadino – consumatore - utente ha diritto a vedere riconosciuto e rispettato, in ogni momento del rapporto con l'azienda erogatrice, il valore del suo tempo.

8. Diritto all'equità contrattuale

Ogni cittadino – consumatore - utente ha diritto:

- a poter recedere dal contratto di fornitura e di accesso a un determinato servizio, nel rispetto delle

norme vigenti e senza sottostare a clausole contrattuali palesemente vessatorie nei suoi confronti;

- a conoscere, in maniera comprensibile e senza ulteriori costi aggiuntivi, le condizioni contrattuali e organizzative di accesso ai servizi, i principali profili tariffari, le principali modalità e caratteristiche del loro funzionamento, gli strumenti e le procedure a propria disposizione per la tutela dei propri diritti, l'assetto societario dell'azienda erogatrice

9. Diritto alla tutela

Ogni cittadino – consumatore – utente, ha diritto a esercitare, secondo le modalità stabilite dalle norme vigenti a livello europeo e nazionale, la tutela dei propri diritti:

- attivandosi in prima persona;
- ricorrendo all'aiuto di una organizzazione d'impegno civico.

10. Diritto al risarcimento del danno e alla risoluzione alternativa delle controversie

Ogni cittadino – consumatore - utente ha diritto, di fronte a una violazione dei propri diritti:

- ad accedere alla procedura conciliativa più celebre e risolutiva;
- alla riparazione del danno subito in misura adeguata e in tempi brevi.

Dall'analisi dei dati pervenuti al Servizio PiT è emerso che i principali diritti violati sono risultati il diritto alla qualità (24%) e subito a seguire (con il 19%) il diritto alla sicurezza (Tab. 31).

Tab. 31- Quadro riepilogativo dei principali diritti violati

Diritto al risarcimento del danno e alla risoluzione alternativa delle controversie	5%
Diritto al servizio universale e alla continuità del servizio	10%
Diritto all'accesso, all'informazione, alla trasparenza	14%
Diritto all'equità contrattuale	10%
Diritto alla qualità	24%
Diritto alla scelta e alla comparazione	5%
Diritto alla sicurezza	19%
Diritto alla tutela	10%
Diritto al risarcimento del danno	5%

fonte: *Cittadinanzattiva – Sistema PiT nella Regione Siciliana - Relazione 2005-2006*

Un indicatore fondato sulla verifica del rispetto dei dieci diritti elencati nella carta, la cui valenza non è tanto quella dell'affermazione di principi etici quanto piuttosto una rappresentazione dal punto di vista del cittadino del funzionamento dei servizi, consentirebbe di far leva su un fattore importante di valutazione vale a dire quello della qualità e della sicurezza del servizio trasporto.

I cittadini si sono rivolti al Servizio di ascolto principalmente per segnalare un disservizio o un problema, chiedere assistenza per aver garantito un diritto. La tabella seguente rende conto degli oggetti delle segnalazioni.

Tab. 32 - Oggetto delle richieste pervenute al Servizio PiT

Richiesta di informazione	14%
Richiesta di assistenza	29%
Richiesta di consulenza	5%
Segnalazione - reclamo	52%

fonte: *Cittadinanzattiva – Sistema PiT nella Regione Siciliana - Relazione 2005-2006*

Vediamo, come sempre, cosa ci dicono i dati in nostro possesso.

Le principali questioni

I cittadini sembrano ormai rassegnati a questo stato di cose, i disservizi vengono segnalati ma allo stesso tempo ci si sente impotenti, come se non ci fosse nessun mezzo di tutela a propria disposizione nei confronti di chi eroga un servizio in condizioni di monopolio o al massimo di oligopolio.

Cosa fare davanti a questo stato di cose? Bisogna rassegnarsi ad un quadro generale così critico? Oppure rinunciare ad utilizzare il servizio pubblico, come purtroppo molti cittadini fanno?

Facendo queste considerazioni bisogna ricordare una questione fondamentale: quella della libera mobilità e circolazione, questo è uno dei diritti più importante dei cittadini a cui non si può rinunciare.

Partendo da questa considerazione, facciamo un'analisi dal punto di vista dei cittadini prendendo in considerazione le maggiori criticità in ambito della qualità, conflittualità, sicurezza, accessibilità e trasparenza nel settore dei trasporti.

Tab. 33 - Quadro riepilogativo delle principali questioni segnalate al PIT

qualità	48%
sicurezza	24%
accessibilità	14%
trasparenza	14%

fonte: *Cittadinanzattiva – Sistema PiT nella Regione Siciliana - Relazione 2005-2006*

Come si evince dalla tabella le maggiori criticità si riferiscono alla qualità del servizio (48%) alla sicurezza (24%) seguite dalla trasparenza e dall'accessibilità (entrambe al 14%). Le segnalazioni confermano che il servizio trasporti fa acqua da più parti, vediamo nel dettaglio quali sono gli indicatori che influiscono maggiormente.

Tab. 34 - Qualità nei trasporti quadro degli aspetti critici

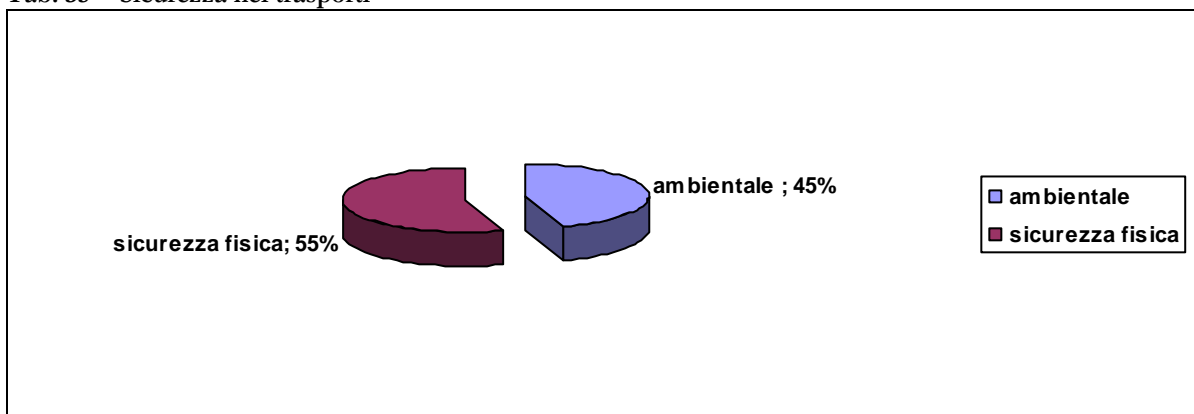
Carenza dei servizi	30%
Affidabilità e continuità	20%
Comunicazione ai consumatori	20%
Ritardi	10%
Condizioni delle strutture-comfort	10%
Trattamento utenti	10%

fonte: *Cittadinanzattiva – Sistema PiT nella Regione Siciliana - Relazione 2005-2006*

Al primo posto troviamo la carenza dei servizi, si pensi ad esempio al numero inadeguato di vetture messe a disposizione nelle fasce d'orario più critiche; seguono l'affidabilità e continuità (20%) rispetto agli orari ed al numero delle corse dichiarate dalle stesse aziende di trasporto pubblico. Per quanto riguarda la comunicazione (20%), i cittadini lamentano di non essere adeguatamente e tempestivamente informati della cancellazione di corse o spostamenti delle
fermate. Infine con una percentuale del 10% troviamo i ritardi, le condizioni delle strutture ed il

trattamento degli utenti.

Tab. 35 - Sicurezza nei trasporti



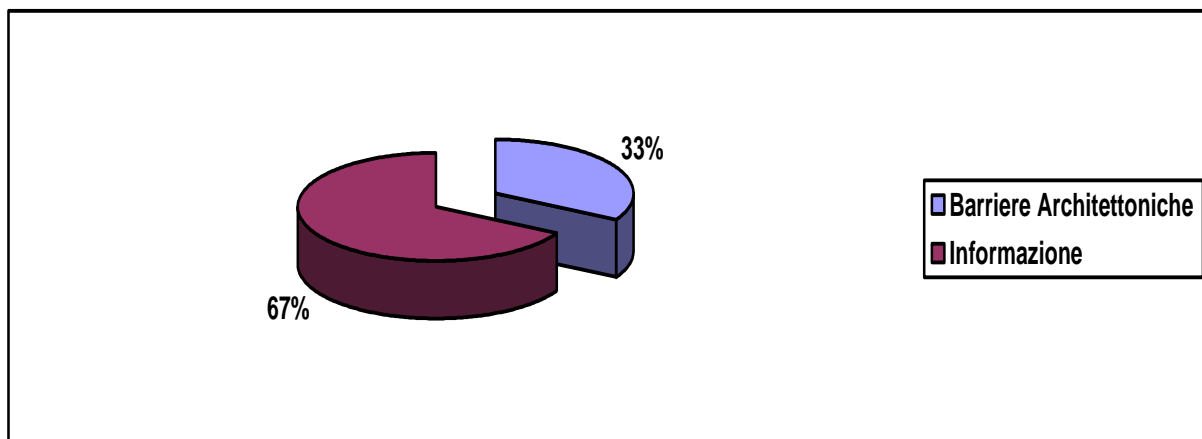
fonte: Cittadinanzattiva –Sistema PiT nella Regione Siciliana - Relazione 2005-2006

Come era prevedibile, ad incidere sull'indicatore della sicurezza è soprattutto la sicurezza fisica (55%), i cittadini segnalano situazioni in cui è stata messa a repentaglio la loro sicurezza perché si sono verificati degli incidenti, ma anche casi in cui solo per una fortuita casualità sono stati evitati (surriscaldamento del motore, guasti alle porte, cattivo funzionamento dei condizionatori/riscaldamento, etc).

Ad incidere sull'indicatore della sicurezza troviamo anche il fattore ambientale, che comprende tutti quei pericoli da esso possono scaturire o che possono essere percepiti come tale; sono emblematiche le segnalazioni pervenute a proposito dell'utilizzo degli ATR (aerei di piccole dimensioni) come mezzo veloce di trasporto per gli abitanti delle isole minori (Lampedusa) e non adatti a volare in condizioni atmosferiche avverse e non adeguati al trasporto di persone malate in barella.

Accessibilità

Tab. 36 - Accessibilità nei trasporti

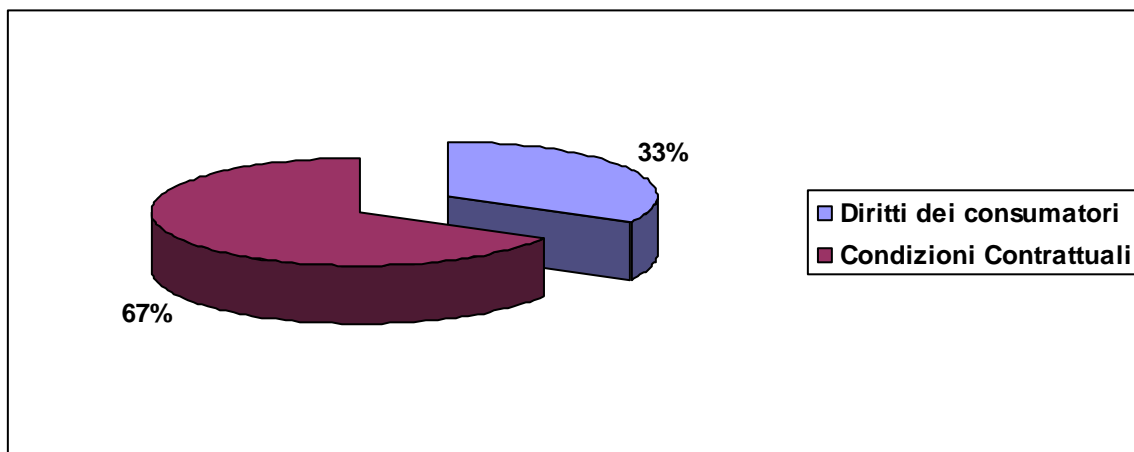


fonte: Cittadinanzattiva –Sistema PiT nella Regione Siciliana - Relazione 2005-2006

Risulta che molto spesso i servizi di trasporto pubblico non sono accessibili ai cittadini perché manca l'informazione (tabelle o siti internet non aggiornati) o perché diventa difficile reperirla; viene altresì segnalato che non viene data comunicazione dei cambi di orario, sospensione o riduzione del servizio di trasporto pubblico (67%), mentre il 33% dell'inaccessibilità ai servizi di trasporto pubblico è dovuta alla presenza di barriere architettoniche.

Trasparenza

Tab. 37 - Trasparenza nei trasporti



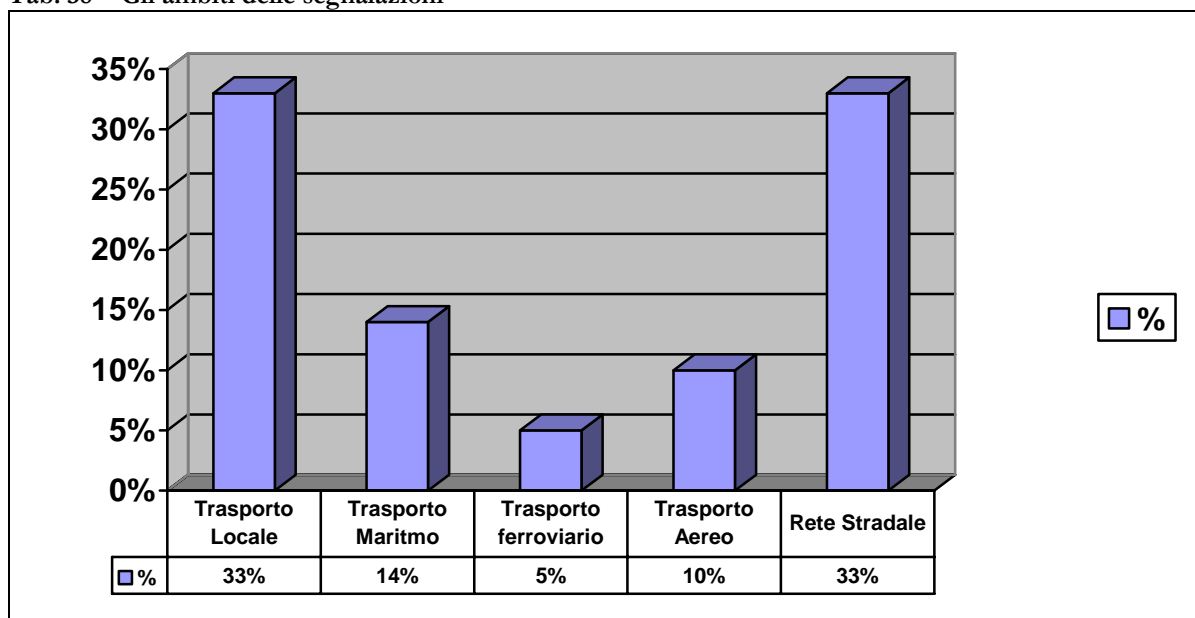
fonte: Cittadinanzattiva –Sistema PiT nella Regione Siciliana - Relazione 2005-2006

Tallone d'Achille risultano essere le condizioni contrattuali (67%) le quali spesso risultano essere non chiare oppure vengono consegnate ai cittadini in alcuni casi a seguito di esplicita richiesta, in altri solo dopo aver acquistato il titolo di viaggio senza quindi la possibilità di conoscere preventivamente condizioni di trasporto, reclamo, rimborso ecc che l'azienda di trasporto offre. Il 33% delle segnalazioni riguarda la violazione dei diritti del cittadino- consumatore (diritto al reclamo, al risarcimento, modalità di rimborso, reperibilità dei recapiti, etc).

Ambiti delle segnalazioni

Le segnalazioni riguardanti il settore trasporti hanno toccato i seguenti ambiti: trasporto aereo, ferroviario, marittimo, locale (su gomma e su rotaia). La tabella che segue indica come incidono i diversi settori sul totale delle segnalazioni dei trasporti.

Tab. 38 - Gli ambiti delle segnalazioni



fonte: *Cittadinanzattiva – Sistema PiT nella Regione Siciliana - Relazione 2005-2006*

Trasporto Locale

Nell'ambito del trasporto Locale le segnalazioni hanno riguardato per lo più il trasporto su gomma, i cittadini hanno segnalato diversi disservizi tra i principali riscontriamo i ritardi, la presenza di barriere architettoniche presso le fermate, la presenza di nel parco macchine di vetture vecchie e ancora la poca pulizia di alcuni mezzi.

Trasporto Marittimo

Le segnalazioni nell'ambito del trasporto marittimo hanno riguardato per il 10% i disservizi dei call center e per il 5% la gestione dei reclami

Trasporto Ferroviario

Cittadinanzattiva ha promosso nell'anno 2006 la Campagna nazionale "ridateci i treni"⁴¹ una campagna di mobilitazione dei cittadini con l'obiettivo di dare voce a tutti i pendolari che sono considerati solo dei numeri; per lo più le segnalazioni hanno riguardato i ritardi specialmente degli eurostar.

Trasporto Aereo

Per il trasporto aereo le segnalazioni sono caratterizzate dai disservizi nelle strutture e nei call center, nello specifico i cittadini nel primo caso lamentano perdita e/o danneggiamento dei

⁴¹ Promossa da Cittadinanzattiva con la collaborazione della rete dei Procuratori dei cittadini e dei PiT

bagagli, servizi igienici insufficienti e/o sporchi e la presenza di barriere architettoniche; nel secondo caso lamentano i costi elevati dei call center.

Rete Stradale

I cittadini hanno segnalato sia la pessima condizione della rete stradale a causa della scarsa manutenzione (buche non riparate, mancanza di segnaletica ecc.) che la sua inadeguatezza. Nell'uno e nell'altro caso i cittadini lamentano la scarsa sicurezza di chi viaggia.

RINGRAZIAMENTI

La presente Relazione è resa possibile dal lavoro quotidiano dei responsabili e dei volontari delle sezioni e dei Centri del Tribunale per i diritti del malato di Cittadinanzattiva presenti nelle 5 province sedi del progetto, ai quali va il nostro ringraziamento più sentito ed affettuoso.

In particolare la Relazione è frutto delle attività svolte, nell'ambito dei Progetti, dai Volontari del servizio civile Nazionale, Rossella Barbara, Roberta Alparone, Anita Maria Rita Falauto, Roberta Antonella Caruso, Cristina Sgammeiglia, Anna Genovese; dei Coordinatori del PiT, Anna Caronia, Franca Stefania Lo Cicero, Leda Mulè, Anna Orofino; di Barbara Blundo, Responsabile Amministrativo e dei Rapporti Istituzionali del Progetto.

E' anche il frutto delle attività di consulenza di un folto gruppo di medici legali e legali che collaborano con la sede regionale di Catania e con la sede di Palermo, che ringraziamo sentitamente per il contributo prezioso che offrono, a titolo gratuito, per la risoluzione dei casi segnalati dai cittadini: i dottori Calì Angelo; Filippone Giuseppe; Franco Massimiliano; Iosia Serena; Platania Antonio; Saitta Biagio; Testa Carlo. E ancora gli avvocati: Arena Rosalinda; Bisagna Giorgio; Carroccio Liborio; Caruso Lilian; Ciulla Roberto; Consiglio Maria Concetta; D'Aquila Odette; Damiani Giorgia; Favata Grazia; Fortunato Luigi; Fresta Lucio; Giaccone Rosalia; Geraci Antonietta; Giacona Pierpaolo; La Vecchia Fulvio; Meli Mauro; Napoli Giovanna; Presti Vito; Puliafito Stefania; Russo Fiorella; Sallustro Emanuela; Massimiliano Virzi.

Si ringraziano altresì per il costante e prezioso impegno i Volontari ed i responsabili di Cittadinanzattiva (Assemblee e TDM): Salvo Di Puma, Maria la Porta, Lia Del Popolo, Maria Grazia Cimino, Lilla Piazza, Luigi Anile, Carmelo Musmeci, Eduardo Caruso, Giuseppe Patanè, Emilio Spagnol, Rino Bruno, Giuseppe Covais, Giovanni Anselmo, Dore Orlando, Cristina Marrone, Giuseppe Mancino, Giorgio Marchese, Vito Imperiale, Giuseppe Fricano, Nicola Testa, Giuseppe Roccaro, Pino Tomasella, Lorenzo Lo Coco, Maria Vitello, Angelo Cibardo, Mimmo Frusciano, Alfio Bosco, Enzo Valvo.

CONCLUSIONI E PROPOSTE

PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SISTEMA TRASPORTO IN SICILIA

Le proposte di Cittadinanzattiva Sicilia sono volte ad incrementare l'efficacia e l'efficienza del *Trasporto pubblico locale* e riguardano in primo luogo la necessità di inserire, nei Contratti di servizio e nelle Concessioni che regolano i rapporti tra la Regione Sicilia o Enti Locali e Aziende di Trasporto, idonei istituti di partecipazione civica finalizzata alla promozione ed il controllo della qualità, della sicurezza e dell'efficacia del sistema di trasporto regionale. A tal fine prioritariamente vanno adottate le seguenti misure:

- 1) l'assunzione del metodo dell'*audit civico*, promosso e sperimentato da Cittadinanzattiva, come metodo di valutazione della qualità del sistema trasporto dal punto di vista dei cittadini;
- 2) la ridefinizione del Piano regionale del Trasporto Pubblico con il coinvolgimento di Organizzazioni civiche largamente presenti e da lungo tempo operanti sul territorio regionale;
- 3) il collaudo civico dei mezzi, al fine di prevenire i disagi causati dalla presenza di barriere architettoniche;
- 4) il controllo civico degli appalti (acquisto e pulizia);
- 5) l'inserimento di rappresentanti esterni (civici) nei nuclei di valutazione.

In secondo luogo, si ritiene fondamentale la costituzione di tavoli di lavoro congiunti a livello di aree metropolitane e grandi città, con la partecipazione di amministrazioni pubbliche, aziende e le Associazioni di cittadini-consumatori-utenti sopra richiamate, per trattare prioritariamente i seguenti punti:

- le politiche tariffarie;
- i piani di investimento (aumento dei mezzi);
- i programmi di potenziamento del servizio nei tratti critici;
- attività di monitoraggio della accessibilità, della qualità e della sicurezza, condotti con il coinvolgimento anche degli utenti e delle loro organizzazioni di tutela;
- interventi di mappatura e superamento dei diversi tipi di barriere architettoniche, con interventi prioritari per disabili e anziani, donne con bambini o in attesa;
- politiche di tutela dell'ambiente (privilegiando investimenti sui mezzi meno inquinanti).

Per quanto riguarda il **Trasporto ferroviario** chiediamo:

1. Un piano di potenziamento ed ammodernamento della rete ferroviaria siciliana
2. L'introduzione di procedure di conciliazione per redimere controversie di dimensioni circoscritte
3. L'introduzione di sistemi di valutazione di operato pubblico che tengano conto del punto di vista dei cittadini espresso attraverso le organizzazioni di tutela dei diritti del cittadino

Infine non possono essere trascurate le seguenti questioni:

- *Trasparenza del sistema tariffario e delle condizioni contrattuali*

L'utente nel momento a cui accede al servizio deve essere informato sulla tariffa complessiva con indicazione delle singole voci di costo inoltre deve essere informato delle condizioni generali di trasporto;

- *Informazione*

Si propone di promuovere una campagna d'informazione finalizzata a far conoscere meglio il servizio regionale e locale di trasporto pubblico, le tariffe, gli orari, i diritti/doveri degli utenti, le procedure di reclamo e gli strumenti di tutela dei propri diritti;

- *Carta della qualità*

Tutte le aziende che effettuano un servizio di trasporto pubblico devono possedere una carta della qualità che deve essere resa accessibile al cittadino ed aggiornata periodicamente.

ALLEGATO A: Art. 117 della Costituzione della Repubblica Italiana

La potestà legislativa è esercitata dallo Stato e dalle Regioni nel rispetto della Costituzione, nonché dei vincoli derivanti dall'ordinamento comunitario e dagli obblighi internazionali.

Lo Stato ha legislazione esclusiva nelle seguenti materie:

- a) politica estera e rapporti internazionali dello Stato; rapporti dello Stato con l'Unione europea; diritto di asilo e condizione giuridica dei cittadini di Stati non appartenenti all'Unione europea;
- b) immigrazione;
- c) rapporti tra la Repubblica e le confessioni religiose;
- d) difesa e Forze armate; sicurezza dello Stato; armi, munizioni ed esplosivi;
- e) moneta, tutela del risparmio e mercati finanziari; tutela della concorrenza; sistema valutario; sistema tributario e contabile dello Stato; perequazione delle risorse finanziarie;
- f) organi dello Stato e relative leggi elettorali; referendum statali; elezione del Parlamento europeo;
- g) ordinamento e organizzazione amministrativa dello Stato e degli enti pubblici nazionali;
- h) ordine pubblico e sicurezza, ad esclusione della polizia amministrativa locale;
- i) cittadinanza, stato civile e anagrafi;
- l) giurisdizione e norme processuali; ordinamento civile e penale; giustizia amministrativa;
- m) determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale;
- n) norme generali sull'istruzione;
- o) previdenza sociale;
- p) legislazione elettorale, organi di governo e funzioni fondamentali di Comuni, Province e Città metropolitane;
- q) dogane, protezione dei confini nazionali e profilassi internazionale;
- r) pesi, misure e determinazione del tempo; coordinamento informativo statistico e informatico dei dati dell'amministrazione statale, regionale e locale; opere dell'ingegno;
- s) tutela dell'ambiente, dell'ecosistema e dei beni culturali.

Sono materie di legislazione concorrente quelle relative a: rapporti internazionali e con l'Unione europea delle Regioni; commercio con l'estero; tutela e sicurezza del lavoro; istruzione, salva l'autonomia delle istituzioni scolastiche e con esclusione della istruzione e della formazione professionale; professioni; ricerca scientifica e tecnologica e sostegno all'innovazione per i settori produttivi; tutela della salute; alimentazione; ordinamento sportivo; protezione civile; governo del territorio; porti e aeroporti civili; grandi reti di trasporto e di navigazione; ordinamento della comunicazione; produzione, trasporto e distribuzione nazionale dell'energia; previdenza complementare e integrativa; armonizzazione dei bilanci pubblici e coordinamento della finanza pubblica e del sistema tributario; valorizzazione dei beni culturali e ambientali e promozione e organizzazione di attività culturali; casse di risparmio, casse rurali, aziende di credito a carattere regionale; enti di credito fondiario e agrario a carattere regionale. Nelle materie di⁴⁷

legislazione concorrente spetta alle Regioni la potestà legislativa, salvo che per la determinazione dei principi fondamentali, riservata alla legislazione dello Stato.

Spetta alle Regioni la potestà legislativa in riferimento ad ogni materia non espressamente riservata alla legislazione dello Stato.

Le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano, nelle materie di loro competenza, partecipano alle decisioni dirette alla formazione degli atti normativi comunitari e provvedono all'attuazione e all'esecuzione degli accordi internazionali e degli atti dell'Unione europea, nel rispetto delle norme di procedura stabilite da legge dello Stato, che disciplina le modalità di esercizio del potere sostitutivo in caso di inadempienza.

La potestà regolamentare spetta allo Stato nelle materie di legislazione esclusiva, salva delega alle Regioni. La potestà regolamentare spetta alle Regioni in ogni altra materia. I Comuni, le Province e le Città metropolitane hanno potestà regolamentare in ordine alla disciplina dell'organizzazione e dello svolgimento delle funzioni loro attribuite.

Le leggi regionali rimuovono ogni ostacolo che impedisce la piena parità degli uomini e delle donne nella vita sociale, culturale ed economica e promuovono la parità di accesso tra donne e uomini alle cariche elettive.

La legge regionale ratifica le intese della Regione con altre Regioni per il migliore esercizio delle proprie funzioni, anche con individuazione di organi comuni.

Nelle materie di sua competenza la Regione può concludere accordi con Stati e intese con enti territoriali interni ad altro Stato, nei casi e con le forme disciplinati da leggi dello Stato.

ALLEGATO B: Manifesto della cittadinanza attiva per una nuova classe dirigente

Manifesto della cittadinanza attiva PER UNA NUOVA CLASSE DIRIGENTE

Siamo cittadini che amano il loro paese. Vogliamo spenderci perché tutti, e soprattutto i giovani, guardino al futuro come allo spazio per un nuovo sviluppo umano, liberato dalle difficoltà evitabili della vita quotidiana e dalla sofferenza inutile.

La decadenza dell'economia nazionale, il dilagare di corruzione e illegalità, la crisi dei principali servizi di pubblica utilità, la precarietà dei rapporti di lavoro esigerebbero una classe dirigente competente e generosa, capace di stringere una forte alleanza con i cittadini. Al suo posto c'è oggi una partitocrazia invasiva, che tende a occupare tutti gli spazi della vita pubblica, ma è per lo più incapace di fare fronte ai gravi problemi del paese; che utilizza i beni comuni per i propri fini particolari; che, al di là del rispetto delle religioni, mina la laicità dello Stato; che si oppone ad una presenza paritaria delle donne nelle istituzioni rappresentative e in tutti gli ambiti della vita associata; che altera le regole della vita democratica, dall'assalto alla Costituzione ad una legge elettorale contraria alle indicazioni dei referendum popolari.

Ripiegata su se stessa, questa classe dirigente rifugge la società civile e, così facendo, ostacola il pieno sviluppo di due risorse fondamentali per la ripresa del paese: la libertà dei cittadini di muoversi, di scegliere servizi e prodotti in un mercato libero da privilegi e da rendite, di essere imprenditori; il loro senso di responsabilità, che li porta ad agire in prima persona per curare i beni comuni e difendere i diritti.

Da almeno un quarto di secolo, i cittadini hanno imparato a:

- tutelare i diritti - dei malati, dei consumatori, degli utenti e dei risparmiatori - attraverso reti capillari di centri di ascolto, consulenza e assistenza integrati;
- raccogliere e rendere pubblici i disagi e le sofferenze inutili subiti a causa del cattivo funzionamento di sanità, giustizia, istruzione, trasporti;
- verificare e controllare strutture, programmi e lavori, per individuare violazioni, orientare priorità, prevenire sprechi e salvaguardare l'ambiente;
- valutare qualità e sicurezza dei servizi fondamentali;
- creare nuovi servizi a sostegno dei soggetti deboli;
- promuovere la conciliazione dei conflitti e l'informazione capillare alla popolazione.

È dunque indispensabile un sostanziale trasferimento di poteri e di risorse per ridurre gli spazi occupati impropriamente dalla rappresentanza politica, che deve tornare a svolgere al meglio e senza dispersioni le funzioni proprie e sostenere la ripresa del paese con la piena utilizzazione del capitale sociale accumulato in questi anni. Noi vogliamo impegnarci perché questo patrimonio non sia marginalizzato, ma sia investito per la realizzazione di un'azione costituente, di quattro riforme, di cinque grandi infrastrutture.

L'azione costituente è il pieno riconoscimento del cittadino come soggetto costituzionale portatore di interessi generali.

Per questo ci impegniamo a:

- proseguire e rafforzare il lavoro di attuazione dell'art. 118, IV comma, della Costituzione, che recita: "Stato, regioni, province, aree metropolitane e comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale sulla base del principio di sussidiarietà";
- sostenere l'abrogazione della riforma costituzionale approvata dal Parlamento, con la raccolta delle firme e il voto al referendum, e ribadire che una riforma costituzionale non può essere fatta a maggioranza, come già accaduto nel 2001;
- riaffermare il ruolo di nazione pacifica dell'Italia come sancito dall'articolo 11 della Costituzione;
- sostenere il processo di revisione e adozione della Costituzione europea, promuovendo l'introduzione del principio di sussidiarietà orizzontale.

Chiediamo:

- la partecipazione a una nuova riforma costituzionale, di cui il paese ha urgenza e necessità, attraverso il percorso avviato da un'Assemblea costituente, aperta alle realtà della cittadinanza attiva, e concluso da un referendum confermativo;
- un sistema elettorale maggioritario che rafforzi il legame diretto fra eletti ed elettori, con l'obbligo delle elezioni primarie;
- la riduzione delle dimensioni e dei costi delle assemblee elettive, soprattutto ai livelli nazionale e regionale, con una adeguata presenza delle donne.

Quattro riforme

Per avere un paese attento all'effettiva tutela dei diritti, e quindi competitivo, sono indispensabili quattro riforme essenziali.

1. La riunificazione del servizio sanitario nazionale, con un sistema di verifiche e interventi che raccolga l'esperienza di venticinque anni di Tribunale per i diritti del malato e garantisca la parità dei diritti dei cittadini in tutto il territorio nazionale.

Per questo proponiamo:

- l'adozione della Carta europea dei diritti del malato da parte del Parlamento, dei consigli regionali e degli ordini professionali;
- la partecipazione dei cittadini alla valutazione delle strutture, dei dirigenti e dei professionisti, e alla formazione dei programmi regionali e aziendali, in obbedienza alle norme;
- l'apertura ai cittadini della Conferenza Stato-Regioni, che definisce le risorse finanziarie da destinare al fondo sanitario nazionale e i criteri di ripartizione;
- l'adozione sistematica di modalità di comunicazione e di prenotazione che consentano l'esercizio del diritto di libera scelta e facilitino l'accesso ai servizi e la riduzione delle liste di attesa;
- la destinazione del 50% dei fondi per l'educazione sanitaria a sostegno di programmi di informazione e formazione promossi dalle organizzazioni civiche;

- la piena attuazione del decreto legislativo 230/99 che prevede il trasferimento dell'assistenza sanitaria nelle carceri al servizio sanitario nazionale.

2. La riforma della giustizia, che abbia finalmente al suo centro il diritto del cittadino ad avere informazioni certe e processi celeri e a non subire comportamenti arbitrari.

Per questo proponiamo:

- l'adozione con legge della Carta dei diritti del cittadino nella giustizia, con la possibilità per i cittadini di verificarne l'attuazione;
- l'abrogazione della riforma dell'ordinamento giudiziario recentemente approvata e della legge ex Cirielli sulla prescrizione e sulla recidiva;
- l'introduzione di garanzie per la tutela delle vittime dei reati;
- il riconoscimento e lo sviluppo delle nuove forme di tutela e di conciliazione previste, da attuare e diffondere insieme con le organizzazioni civiche;
- l'introduzione di un sistema di valutazione della qualità del servizio giustizia e degli operatori che veda finalmente coinvolti i cittadini.

3. La liberalizzazione e l'effettiva regolazione del mercato dei servizi, finora ostacolate dalla partitocrazia e dai detentori di interessi costituiti.

Per questo proponiamo:

- il rafforzamento dell'indipendenza e delle prerogative delle autorità di controllo, con il trasferimento dei poteri di nomina al Capo dello Stato e con la previsione di forme efficaci di consultazione e di partecipazione delle organizzazioni dei consumatori;
- l'adozione con legge della Carta dei diritti dei cittadini nei servizi di pubblica utilità;
- la piena liberalizzazione del mercato dei servizi e delle professioni;
- l'introduzione di procedure di tutela giuridica collettiva dei consumatori;
- la destinazione prioritaria delle multe comminate dall'autorità antitrust allo sviluppo delle forme di tutela e di rappresentanza dei cittadini;
- la possibilità di accedere ai documenti che regolano i processi locali e nazionali di liberalizzazione e di formulare osservazioni con obbligo di risposta.

4. L'adeguamento della pubblica amministrazione, reso difficile da burocrazie spesso non contrastate dalla classe politica.

Per questo proponiamo:

- il riconoscimento generalizzato del diritto di accesso agli atti amministrativi, senza che sia necessario dimostrare l'esistenza di uno specifico interesse;
- l'applicazione delle leggi sull'autocertificazione e sulla semplificazione, e una particolare attenzione agli adempimenti amministrativi per le persone con disabilità, con la rimozione dei responsabili di violazioni di tali leggi, l'istituzione di sanzioni economiche nei confronti delle amministrazioni inadempienti, la destinazione dei fondi così acquisiti a sostegno di campagne di informazione civica;
- la destinazione di almeno il 50% dei fondi istituzionali per la comunicazione, finora impegnati

prevalentemente per rafforzare l'immagine dei governanti, a sostegno di campagne di informazione sulle leggi, e sulla loro attuazione, attuate di intesa con la cittadinanza attiva;

- l'approvazione della legge sul sequestro dei beni dei colpevoli di corruzione e la destinazione degli introiti all'opera di informazione e al sostegno delle iniziative di innovazione dell'amministrazione realizzate con il concorso attivo dei cittadini.

Cinque grandi infrastrutture

L'attenzione dei partiti, finora, è stata rivolta a poche grandi opere pubbliche destinate a produrre effetti, se non negativi, in tempi lontani ed incerti, e ha suscitato per questo la legittima opposizione delle popolazioni.

Sono state invece ridotte le risorse per l'adeguamento delle infrastrutture di base ed è venuta meno la capacità di concepire ed attuare programmi complessi, definiti nel tempo, tali da mobilitare tutte le risorse imprenditoriali, tecnologiche e professionali del paese.

Il nostro paese ha necessità di cinque grandi infrastrutture: edifici scolastici sicuri e adeguati; una rete efficiente di trasporti, soprattutto ferroviari, che consenta di muoversi con ragionevole velocità, in condizioni di certezza e senza rischi; un sistema di impianti e tecnologie per la produzione di energia, pulita e rinnovabile, e il risparmio energetico; l'adeguamento del servizio idrico e un sistema adeguato per la gestione dei rifiuti e l'incentivazione della raccolta differenziata.

Per questo proponiamo:

- la predisposizione e l'attuazione di programmi quinquennali di intervento per mettere a norma tutti gli edifici scolastici; per adeguare il trasporto ferroviario; per gestire i rifiuti, soprattutto nelle regioni meridionali; per portare, come richiede l'Unione europea, ad almeno il 12% del fabbisogno, entro il 2010, la produzione di energia pulita e rinnovabile e ad almeno il 20% degli attuali consumi il risparmio energetico; per modernizzare la rete idrica;
- la riallocazione, a questi fini, delle risorse economiche previste per "grandi opere" di dubbia utilità, a partire dalla rinuncia alla realizzazione del ponte sullo stretto di Messina;
- l'adozione obbligatoria della valutazione ambientale strategica, nell'ambito dei processi di programmazione partecipata, in tema di energia, rifiuti e ambiente;
- la partecipazione delle organizzazioni civiche, e di tutti i cittadini interessati, alla progettazione e alla verifica dei programmi.

ALLEGATO C: Carta dei 10 diritti del cittadino-consumatore proclamata da Cittadinanzattiva

CARTA DEI 10 DIRITTI DEL CITTADINO-CONSUMATORE

1. Diritto alla scelta e alla comparazione

Ogni cittadino – consumatore - utente ha diritto:

- a scegliere l'ente o l'azienda a cui rivolgersi per ricevere un determinato servizio;
- a poter comparare le condizioni economiche e le tecniche di fornitura del servizio.

2. Diritto all'accesso, all'informazione, alla trasparenza e alla libera circolazione

Ogni cittadino – consumatore - utente, prescindendo dalla propria razza, nazionalità, opinione politica e religiosa e dalle proprie condizioni economiche e di salute, ha diritto:

- ad accedere ai servizi di pubblica utilità, nel rispetto delle norme stabilite a livello europeo e nazionale;
- a circolare liberamente all'interno dei servizi di pubblica utilità, nel rispetto delle norme in materia di sicurezza e di rispetto della privacy;
- a ricevere tempestivamente tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita per poter accedere ai servizi, per poter verificare lo stato della loro qualità e per tutelare i propri legittimi diritti nei confronti degli enti e delle aziende erogatrici.

3. Diritto al servizio universale e alla continuità dei servizi

Ogni cittadino – consumatore - utente, senza discriminazione rispetto alla propria residenza e alla propria condizione economica, sociale e religiosa, ha diritto:

- alla continuità dell'erogazione dei servizi;
- a un pacchetto di prestazioni di base, con adeguati standard di qualità, a costi accessibili.

4. Diritto alla partecipazione civica

Ogni cittadino – consumatore - utente ha diritto:

- a svolgere un ruolo attivo per la promozione dell'accessibilità, dell'adeguatezza, della trasparenza e della sicurezza dei servizi di pubblica utilità;
- a essere consultato, anche mediante ricorso alle nuove tecnologie e nel rispetto della normativa sulla privacy, in ordine alle modalità di erogazione del servizio e alle iniziative per il miglioramento degli standard di accessibilità, adeguatezza, trasparenza e sicurezza;
- a prevenire, in collaborazione con l'azienda erogatrice e con i suoi operatori, le situazioni di rischio per la sicurezza propria e di altri.

5. Diritto alla qualità

Ogni cittadino – consumatore - utente ha diritto:

- a usufruire di servizi di pubblica utilità in grado - quanto all'adeguatezza, alle procedure, allo stato delle strutture e ai comportamenti degli operatori - di assicurare il rispetto di idonei standard di qualità e di assicurarne un progressivo miglioramento.

6. Diritto alla sicurezza

Ogni cittadino – consumatore - utente ha diritto:

- ad accedere a servizi di pubblica utilità in grado di assicurare il rispetto degli standard di sicurezza;
- a non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

7. Diritto al tempo

Ogni cittadino – consumatore - utente ha diritto a vedere riconosciuto e rispettato, in ogni momento del rapporto con l'azienda erogatrice, il valore del suo tempo.

8. Diritto all'equità contrattuale

Ogni cittadino – consumatore - utente ha diritto:

- a poter recedere dal contratto di fornitura e di accesso a un determinato servizio, nel rispetto delle norme vigenti e senza sottostare a clausole contrattuali palesemente vessatorie nei suoi confronti;
- a conoscere, in maniera comprensibile e senza ulteriori costi aggiuntivi, le condizioni contrattuali e organizzative di accesso ai servizi, i principali profili tariffari, le principali modalità e caratteristiche del loro funzionamento, gli strumenti e le procedure a propria disposizione per la tutela dei propri diritti, l'assetto societario dell'azienda erogatrice

9. Diritto alla tutela

Ogni cittadino – consumatore – utente, ha diritto a esercitare, secondo le modalità stabilite dalle norme vigenti a livello europeo e nazionale, la tutela dei propri diritti:

- attivandosi in prima persona;
- ricorrendo all'aiuto di una organizzazione d'impegno civico.

10. Diritto al risarcimento del danno e alla risoluzione alternativa delle controversie

Ogni cittadino – consumatore - utente ha diritto, di fronte a una violazione dei propri diritti:

- ad accedere alla procedura conciliativa più celebre e risolutiva;
- alla riparazione del danno subito in misura adeguata e in tempi brevi.

ALLEGATO D: Manifesto di Agrigento. Principi per la realizzazione di un sistema turistico per tutti

MANIFESTO DI AGRIGENTO

PRINCIPI PER LA REALIZZAZIONE DI UN SISTEMA TURISTICO PER TUTTI

Il Manifesto di Agrigento è il frutto delle giornate di lavoro del convegno " Per Tutti Una Valle Incantata...- Prospettive sociali e sviluppi economici di una nuova cultura nel turismo", promosso dalla cooperativa sociale CAPP e dal Laboratorio Nazionale Turismo Accessibile Si Può, che si è svolto ad Agrigento dal 26 al 28 maggio 2004.

Questo momento di confronto è stato un importante laboratorio per lo sviluppo di tematiche dedicate alla ricerca e all'enunciazione di principi nell'ambito del turismo "per tutti".

Esso rappresenta il testo condiviso di linee per lo sviluppo di un modello ospitale per tutti, peraltro non nuovo per regioni come la Sicilia, storicamente capaci di accettare e integrare le diversità culturali, religiose ed etniche. Occorre recuperare queste capacità identificando e sistematizzando gli elementi fondamentali per giungere ad una programmazione di sistema inserita nel nuovo contesto di mercato.

Rendere fruibili i servizi alle persone con esigenze specifiche, diventa opportunità di sviluppo attraverso la capacità di fornire servizi di qualità per tutti con un sistema ospitale integrato.

PREMESSA

Nell'elaborazione del presente manifesto si è tenuto conto dei principali documenti di riferimento nazionali e internazionali sull'uguaglianza e le pari opportunità per le persone con disabilità.

In particolare si sono fatti propri i principi e le linee d'indirizzo contenute nella Carta europea dei diritti fondamentali, nella Carta di Madrid, nella Carta di Perugia, nella Carta di Norcia, nella Carta della Sussidiarietà e in tutti documenti approvati in materia nell'ambito dell'Unione Europea.

Considerato che

Il turismo si è trasformato, nell'arco del secolo da poco terminato, in un fenomeno sociale di straordinaria importanza, che muove milioni di persone in tutto il mondo, specialmente in Europa, costituendo non solo un fattore di ricchezza e progresso economico senza precedenti, ma anche un elemento decisivo per il miglioramento della conoscenza, la comunicazione, il grado di relazione, il rispetto ed i rapporti pacifici tra cittadini di distinti Paesi.

Il turismo è un bisogno sociale di primaria importanza. Da questa considerazione emerge la necessità di garantire la fruibilità dei beni turistici a tutti i cittadini, indipendentemente dalle circostanze personali, sociali, economiche e di qualsiasi altra natura.

Il "Turismo per Tutti" è rispettoso dei bisogni specifici delle persone con disabilità motoria, sensoriale e psichica. Il concetto di bisogni specifici si estende alle persone con problemi dietetici, d'intolleranze alimentari, di allergie, e può includere, più generalmente, anche le persone anziane e persone in condizioni di svantaggio.

In aiuto al concetto di "Turismo per Tutti" si afferma, ai nostri giorni, il progetto dell'accessibilità globale, valore universale valido in tutti gli ambiti delle società umane. Società accessibili sono società aperte, tolleranti, rispettose di tutte le diversità (culturali, sociali, individuali) e dei diritti umani. Nel nostro millennio l'accessibilità richiama l'attenzione dei governi nazionali, regionali e locali e degli organismi internazionali.

Il diritto di tutti di godere di una vacanza diventa anche necessità e opportunità di migliorare la fruibilità del patrimonio monumentale, archeologico, paesaggistico, naturalistico e dei centri storici del territorio unitamente ai servizi turistici legati al sistema dell'ospitalità.

L'approccio più corretto alla fruibilità per tutti di tale patrimonio si basa sull' " Universal Design ", soluzioni globali che tengono conto delle tante diversità umane. L'accessibilità e la fruibilità per tutti rappresentano uno standard di qualità essenziale del turismo.

I servizi turistici devono garantire un impatto ambientale rispettoso della natura. Il Turismo ecosostenibile difende la ricchezza della biodiversità, mantiene una relazione ecologica con i beni ambientali e naturali, e produce servizi ed azioni che salvaguardano gli equilibri naturali della flora e della fauna.

Lo sviluppo di un'adeguata politica sul territorio favorirebbe non solo la promozione di una nuova cultura che vede nel diritto al tempo libero per tutti un'importante momento di civiltà e di crescita sociale, ma anche lo sviluppo di una nuova imprenditoria che faccia della qualità dell'accoglienza per tutti un'importante opportunità di sviluppo economico.

Si calcola che sono circa 44 milioni le persone con bisogni specifici nella sola Unione Europea. In Italia ci sono 1,3 milioni di persone con disabilità, 3,1 milioni di anziani e 3,5 milioni di turisti con bisogni specifici, pari al 6% degli italiani che viaggiano (Fonte Touch Ross).

I paesi mediterranei, per la loro storia plurimillenaria, per la loro ricchezza culturale ed artistica, per le loro bellezze naturali e paesaggistiche, per il loro clima favorevole e, soprattutto, per la pluralità di interessi e attrattive e la molteplicità di stili di vita e di comportamento dei suoi cittadini, hanno rappresentato la prima destinazione turistica d'Europa, scelti da sempre da milioni di turisti provenienti da tutto il mondo.

A fronte di una crescente richiesta di opportunità di vacanza accessibili, non corrisponde un'offerta adeguata in termini di servizi.

Alla luce di quanto premesso si individuano i principi per la realizzazione di un sistema turistico per tutti attraverso quanto di seguito riportato:

- PRINCIPI GENERALI

1. L'International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF) approvata dall'OMS, riguardo al funzionamento e alla disabilità della persona, ha segnato il passaggio dal "modello medico" al modello bio-psico-sociale. Non solo, quindi, disabilità intesa come conseguenza di malattia ma anche come problema creato dalla società nei termini di una piena integrazione delle persone al suo interno. Conseguentemente la gestione del problema richiede azioni sociali e le modificazioni ambientali necessarie per la piena partecipazione delle persone con disabilità in tutte le aree della vita sociale.

2. E' necessario sostenere a tutti i livelli la promozione dei diritti e la partecipazione attiva dei cittadini alla programmazione degli interventi di interesse generale. A tale scopo questo documento recepisce i principi contenuti dalla Carta della Sussidiarietà, nella convinzione che " la sussidiarietà realizza

pienamente la libertà dei cittadini di agire in modo solidale per il miglioramento della vita di tutti, nel rispetto dei principi di uguaglianza e di legalità. Essa costruisce un sistema di alleanze per l'interesse generale fra cittadini, le imprese, la politica e l'amministrazione e non comporta per i soggetti pubblici la possibilità di sottrarsi ai loro compiti istituzionali”.

3. La persona con bisogni specifici è un cittadino ed un cliente e, come tutti, ha diritto a ricevere servizi adeguati e di qualità anche in campo turistico.

4. Riuscire a creare opportunità di turismo per tutti è possibile solo attraverso un'azione di sistema che veda coinvolte le amministrazioni pubbliche, le imprese pubbliche e private, il terzo settore e il privato sociale.

5. Il processo di crescita di un sistema di “accessibilità turistica per tutti” e quindi di programmazione a medio-lungo termine, passa attraverso il riconoscimento di un insieme di valori e di qualità a cui corrisponde un sistema di vincoli (norme, autoregolazione, certificazione) reso trasparente e condiviso. Questo rappresenta la condizione essenziale per potere sviluppare il sistema, dove l'accessibilità diventa nuova cultura piuttosto che mera appendice del processo.

6. In relazione al concetto di accessibilità si rileva, da un lato, l'importanza *delle qualità* al plurale e cioè delle varie componenti (informazione, servizi, attrezzature, itinerari...), dall'altro, la pluralità dei significati della qualità. Questi devono estendersi da una concezione prevalentemente applicata alla capacità prestazionale nei confronti di chi ha bisogni specifici (l'efficienza, la certificazione, le barriere) verso una qualità che ricomprenda l'insieme delle esigenze del territorio e del mercato.

Quando si parla di qualità al plurale ci si riferisce nello specifico a:

- la qualità delle infrastrutture e degli impianti turistici;
- la qualità del territorio ai fini della sua fruibilità;
- la qualità dei servizi
- la qualità nella professionalità degli operatori pubblici e privati del settore turistico;
- la qualità delle strutture ricettive
- la qualità delle informazioni;

La qualità dovrebbe così riguardare la fruibilità in senso ampio del territorio.

Occorre valorizzare il livello della qualità dell'informazione sull'accessibilità e non solo l'abbattimento delle barriere architettoniche e comunicative.

7. E' importante sviluppare la qualità dell'accoglienza. In questa direzione, è determinante il fattore culturale quindi gestionale e organizzativo ancora prima che strutturale, cioè *il modo di porsi*.

8. L'accessibilità turistica di un luogo o di una struttura comportano un grado di integrazione sociale molto forte, dove la fruizione del “servizio” deve essere assicurata in un contesto di socialità molto ampio.

9. Il cliente con bisogni specifici impone una rivisitazione dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni offerte secondo i criteri dell'accessibilità e fruibilità. A tale scopo occorre identificare gli indicatori di valutazione e integrazione dei sistemi di *customer satisfaction*. Innescare un processo che soddisfi e dia certezze alla domanda di bisogni specifici, equivale quindi ad attivare un miglioramento del processo di

qualificazione dell'accoglienza verso tutti gli altri. Tale aspetto dovrà interessare tutti i servizi, dai trasporti ai servizi alberghieri passando dalla fruibilità del territorio.

Ogni struttura e ogni servizio dovrebbero diventare garanti del diritto per tutti ad una vacanza.

10. I punti perno su cui costruire il sistema dovranno necessariamente essere:

- a) i servizi turistici inclusivi e, dove necessario, specializzati e su misura per una garanzia di qualità;
- b) la professionalità nell'accoglienza, per soddisfare le esigenze di tutti;
- c) l'attenzione e comprensione dei bisogni specifici, per offrire una gamma di soluzioni diverse;
- d) l'efficienza e la correttezza delle informazioni, per una completa trasparenza funzionale alla eventuale rispondenza delle strutture e dei servizi ai vari bisogni specifici;
- e) il coinvolgimento di tutto il sistema turistico (alberghi, ristoranti, siti archeologici, musei, monumenti storici ed artistici, parchi naturali, spiagge, etc.).

Occorre, inoltre, sensibilizzare e rendere accessibili gli altri servizi del sistema ospitale (trasporti, servizi pubblici, etc.) per facilitare ogni momento della vacanza.

11. La sicurezza strutturale, la sicurezza di lavoro, la sicurezza territoriale sono indispensabili all'accessibilità.

La sicurezza nelle strutture, per gli ospiti e per gli operatori, rappresenta una condizione preliminare di efficienza nella prestazione di servizi con un grado di complessità elevato. Essa può assumere un connotato di semplificazione e valorizzazione del prodotto se gestita all'interno di un processo di progressiva integrazione nel "sistema qualità".

12. L'accessibilità ha maggiore impatto in luoghi a forte identità e specializzazione. Nella clientela si rafforza sempre più l'esigenza di proposte personalizzate, vicine ai propri valori, connotate da elementi di rarità se non di unicità.

*I proponenti del Manifesto di Agrigento: la Regione Siciliana, la Provincia Regionale di Agrigento, il Comune di Agrigento, l'Ente Parco della Valle dei Templi, l'Azienda Autonoma Provinciale per l'Incremento Turistico di Agrigento, la Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap, l'Ente Bilaterale nazionale per l'Industria Turistica, l'Ente Bilaterale Nazionale per il Turismo, il Consiglio Nazionale sulla Disabilità, il Touring Club Italiano, L'Agriturismo - Confagricoltura, Il Coordinamento per i Diritti degli Handicappati nella regione siciliana, **Cittadinanzattiva Sicilia**, Legambiente, il WWF Italia, il Fondo per l'Ambiente Italiano, l'Associazione Italiana Fisioterapisti, l'ANCST Legacoop, la CISL Sicilia, l'Unione degli Industriali sez. Albergatori di Agrigento, l'ANGLAT Caltanissetta, l'Associazione Italiana Celiachia - Sicilia, l'Unione Italiana Ciechi di Agrigento, l'associazione Utile & Dolce, la CAPP cooperativa sociale, l'Associazione Si Può.*

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Assessorato Regionale ai Trasporti, Dipartimento Trasporti e Comunicazioni, *Piano Regionale dei Trasporti e della Mobilità, Piani attuativi del trasporto stradale, ferroviario, marittimo ed aereo*, Palermo, Regione Siciliana, 2004
- Assessorato Regionale al Territorio e all'Ambiente (ARTA), *Relazione sullo stato dell'ambiente in Sicilia*, Palermo 2005
- G. Arena, *Cittadini Attivi. Un altro modo di pensare l'Italia*, Edizioni Laterza, Bari 2006.
- P. Barcellona, *Il suicidio dell'Europa*, Edizioni Dedalo, Bari 2005
- N. Bobbio, *L'età dei diritti*, Einaudi, Torino 1990
- G. Cotturri, *La cittadinanza attiva*, Fondazione Italiana per il volontariato, Roma 1998.
- Cittadinanzattiva, *Consumatori per la qualità dei servizi*, Roma 2005
- Cittadinanzattiva, *VI Rapporto Pit Servizi*, Roma 2006
- Cittadinanzattiva, *IV Rapporto Nazionale sulla sicurezza degli edifici scolastici*, Roma 2006
- Eurispes, *Rapporto sulla Qualità della Mobilità nelle Province Italiane*, Roma 2006
- G. Moro, *Manuale di cittadinanza attiva*, Carocci Editore, Roma 1998
- G. Moro, *Azione civica. Conoscere e gestire le organizzazioni di cittadinanza attiva*, Carocci Faber, Roma 2005.
- T. Petrangolini, *Salute e diritti dei cittadini. Cosa sapere e cosa fare*, Editori Riuniti, Roma 2003.
- G. Trincia, *Il consumatore attivo*, Editori Riuniti, Roma 2003.
- G. Trincia, *Il cittadino europeo. Un viaggio attraverso diritti e doveri*, I Quaderni del CIDE, Roma 2006

SITI INTERNET CONSULTATI

www.asstra.it

www.istat.it

www.disabilitaincifre.it

www.regione.sicilia.it

www.quirinale.it

RINGRAZIAMENTI

Il presente rapporto è reso possibile dal lavoro quotidiano dei responsabili e dei volontari delle Assemblee Territoriali e delle reti di tutela dei diritti dei cittadini (Tribunale per i Diritti del Malato, Procuratori dei Cittadini) presenti nelle 9 province sedi del progetto, ai quali va il nostro ringraziamento più sentito ed affettuoso.

Si ringrazia la sede Nazionale di Cittadinanzattiva per la qualità dell'apporto dato alla realizzazione del Progetto relativamente alle attività di consulenza, comunicazione e formazione, e specificatamente Giustino Trincia, Tina Napoli e Tiziana Toto.

In particolare la Relazione è frutto delle attività svolte, nell'ambito dei Progetti, dai Volontari del servizio civile Nazionale, Cristina Sgammeglia, Anna Genovese; dei Coordinatori del PiT, Anna Caronia, Franca Stefania Lo Cicero, Leda Mulè; dei collaboratori Marianna Salomone e Mariangela Ligammari; di Anna Orofino, Coordinatore Esecutivo del Progetto e di Barbara Blundo, Responsabile Amministrativo e dei Rapporti Istituzionali del Progetto.

Si ringraziano altresì per il costante e prezioso impegno i Volontari ed i responsabili di Cittadinanzattiva (Assemblee e TDM): Salvo Di Puma, Maria la Porta, Lia Del Popolo, Maria Grazia Cimino, Lilla Piazza, Luigi Anile, Carmelo Musmeci, Eduardo Caruso, Giuseppe Patanè, Emilio Spagnol, Rino Bruno, Giuseppe Covais, Giovanni Anselmo, Dore Orlando, Cristina Marrone, Giuseppe Mancino, Giorgio Marchese, Vito Imperiale, Giuseppe Fricano, Nicola Testa, Giuseppe Roccaro, Pino Tomasella, Lorenzo Lo Coco, Maria Vitello, Angelo Cibardo, Mimmo Fruciano, Alfio Bosco, Enzo Valvo.