

OGGETTO 9116



Partito Democratico  
Gruppo Assembleare  
Regione Emilia-Romagna

Bologna, 13 novembre 2019

Alla Presidente dell'Assemblea Legislativa  
Simonetta Saliera  
SEDE

### Interrogazione a risposta scritta

#### Premesso che

- Tper, principale gestore del trasporto pubblico su gomma per le province di Ferrara e Bologna, conta vari sportelli di contatto con l'utenza. La dislocazione e il numero degli sportelli sono decisi dall'azienda con una valutazione dei costi/benefici, tenendo conto dell'organizzazione, delle strumentazioni e della formazione del personale, nonché la disponibilità di canali alternativi, sia online che fisici, per l'acquisto di abbonamenti e titoli di viaggio.
- Gli sportelli sul territorio svolgono funzioni non solo di biglietteria, ma anche di informazione, gestione di reclami e segnalazioni, in generale coprendo tutte le problematiche inerenti alla mobilità metropolitana e regionale.
- Con la Risoluzione n. 8393 a mia firma, approvata dall'Assemblea legislativa il 18 giugno scorso, si impegnava la Giunta regionale a verificare la *"congruità dell'offerta di sportelli rispetto alle esigenze degli utenti, al fine di non creare inutili disagi agli abbonati, eventualmente valutando – laddove dovesse risultare utile – l'apertura di ulteriori punti anche a rotazione settimanale, per agevolare la fruibilità ed accessibilità al servizio di rilascio di nuovi abbonamenti anche ai pendolari più distanti"*.
- A seguito delle novità tariffarie introdotte negli ultimi anni, il bacino di utenza che si rivolge ai punti Tper risulta essere in aumento. Agli sportelli possono accedere gli utenti del bacino metropolitano bolognese (con estensioni anche a Ferrara e Modena) e, a seguito dell'integrazione ferroviaria, anche parte dell'utenza di Trenitalia.
- I canali online cui possono accedere gli utenti in alternativa agli sportelli fisici non paiono peraltro brillare per facilità d'uso ed accessibilità.

#### Considerato che

- Il servizio di biglietteria ed assistenza alla clientela Tper da molti anni viene affidato in gestione a ditte esterne, attraverso gare che periodicamente rimettono in discussione questa attività strategica e continuativa.

- Al di là dei bandi e delle discontinuità gestionali, il personale addetto agli sportelli risulta essere composto da tempo in grande parte dalle stesse persone. Al tempo stesso l'esternalizzazione del servizio di fatto comporta serie limitazioni nelle comunicazioni e nell'operatività, al di là dell'aspetto – senz'altro negativo dal punto di vista del personale addetto – del protrarsi di una situazione di precarietà dal punto di vista contrattuale.
- Il tema è stato oggetto anche dell'Udienza conoscitiva convocata dalla Commissione consiliare "Mobilità infrastrutture e lavori pubblici" del Comune di Bologna il 7 novembre scorso, per un aggiornamento sul tema delle biglietterie del trasporto pubblico.
- Da quanto si apprende l'ultimo bando, oltre a confermare una durata contrattuale limitata, ben inferiore ai termini di concessione del servizio di trasporto pubblico a Tper ed aziende consorziate sull'area metropolitana, introduce anche una divisione in lotti, con il rischio di una ulteriore frammentazione di questo strategico servizio.

#### **Valutato che**

- Un approccio di minor precarietà e frammentazione, e di maggior prospettiva ed investimento sulle capacità professionali del personale destinato ad interfacciare l'utenza, apparirebbe del tutto opportuno e produttivo.

#### **Interroga la Giunta per sapere**

- Se ritenga di segnalare a Tper, nelle forme consentite dal ruolo della Regione di azionista della società, l'opportunità di rivedere la propria strategia, relativamente al servizio degli sportelli dedicati all'utenza, prevedendo:
  - un miglioramento delle condizioni di lavoro del personale, diminuendo la precarietà e la frammentazione delle commesse;
  - un miglioramento delle caratteristiche di comunicazione ed organizzazione interna a supporto di quel servizio;
  - un miglioramento dell'usabilità dei canali online rivolti all'utenza;
  - ed, alla luce di tutto ciò, una riorganizzazione del servizio di supporto all'utenza, anche facendo seguito alla Risoluzione sopra citata.

Giuseppe Paruolo

