



**T-U-Tra-P - APS**  
**Tutela Utenti**  
**Trasporto Pubblico**  
Associazione di Promozione Sociale

Piazza Santiago del Cile 8 • 00197 – Roma  
CF 96569330580 • PI 17222181004  
email: [associazione.tutrap.aps@tutrap.it](mailto:associazione.tutrap.aps@tutrap.it)  
PEC: [associazione.tutrap.aps@pec.tutrap.it](mailto:associazione.tutrap.aps@pec.tutrap.it)  
Sito: [www.tutrap.it](http://www.tutrap.it)

---

**Il Presidente**

**Intervento**  
**Audizione di TUTraP-APS**  
**III Commissione Capitolina Permanente Mobilità**  
**6 dicembre 2023**

Signor Presidente,  
ringrazio cordialmente lei per l'invito ricevuto a partecipare ai lavori della Commissione,  
come pure ringrazio quanti si sono spesi per la presenza di TUTraP-APS a questa  
audizione. Saluto tutti i partecipanti alla seduta.

**Presentazione**

Rappresento **TUTraP-APS**, una Associazione che si prefigge lo scopo di tutelare gli Utenti del Trasporto Pubblico, in particolare di Roma e del Lazio. Dallo scorso mese di novembre TUTraP è iscritta al RUNTS come Associazione di Promozione Sociale. In questa veste si propone quale partner leale e fattivo anche della Pubblica Amministrazione, nello spirito e nella norma del Codice del Terzo Settore e del Regolamento che l'Assemblea Capitolina ha approvato durante il mese di luglio per gestire i rapporti con Enti come il nostro.

Vorrei sottoporre alla vostra attenzione due punti. Il primo riguarda il caso sollevato dal signor Giuseppe Frezzetti, persona disabile in carrozzina; il secondo concerne la sperimentazione MaaS che si è conclusa il 30 novembre.

**Il caso del signor Giuseppe Frezzetti**

Il signor Giuseppe Frezzetti di Napoli viaggia spesso nella Capitale per incontrare suoi parenti. Muovendosi solo in carrozzina si avvale del servizio di trasporto pubblico. È salito agli onori della cronaca lo scorso mese di ottobre grazie all'attenzione riservatagli da TUTraP-APS. Il signor Frezzetti è stato vittima di un disservizio: il 29/09/23 nella stazione

della Metro A di Lepanto ha atteso quasi due ore prima che qualcuno attivasse il montascale per la sua carrozzina. Occorre dire che il signor Frezzetti non aveva avvertito della sua necessità il gestore con le modalità previste, in quanto non a conoscenza di dover prenotare la presenza dell'addetto al servizio.

La Responsabile dell'area Marketing e Comunicazione di ATAC, Anna Valentini, rispondendo ad una richiesta dell'Ing Pellegrini del Dipartimento Mobilità, ha ricostruito la vicenda con una sua lettera del 25/10/23 ribadendo la necessità di prenotare i montascale e fornendo indicazioni allo scopo. Ha altresì garantito che l'efficienza dei servizi è in costante miglioramento. Il signor Frezzetti ha osservato che in nessuna risposta a lui pervenuta si è tenuto conto del disagio da lui patito o si sono mostrate espressioni di empatia nei suoi confronti.

Il 03/11/23 l'Assessore Patanè ha avuto un colloquio in videoconferenza con il signor Frezzetti.

Dovendo tornare a Roma alla fine di novembre e dovendosi spostare con la metropolitana, il signor Frezzetti ha quindi prenotato per tempo il servizio di montascale della fermata Flaminio della Metro A. Il 26/11/23 l'addetto, regolarmente presente, azionava il montascale di salita dal livello binari al livello biglietteria. Tuttavia è stato impossibile azionare il montascale di salita dal livello biglietteria al livello strada in quanto risultava inutilizzabile. Dopo circa un'ora di attesa il signor Frezzetti, colto da malore, ha richiesto l'intervento di un'ambulanza. Il personale sanitario ha quindi caricato il signor Frezzetti sulla lettiga, portandolo a piano strada, mentre altre persone si interessavano di trasportare a mano la carrozzina.

Il giorno 28/11/23 ho personalmente accompagnato il signor Frezzetti alla fermata Termini della Metro A e ho potuto constatare:

- la difficoltà di informazioni per chi si sposta in carrozzina: mancano segnalazioni idonee anche in lingua inglese e con percorsi dedicati a terra per accompagnare gli Utenti agli ascensori;
- la situazione di degrado degli ascensori, sporchi in modo inverosimile, alcuni maleodoranti di urina;
- l'assenza di servizi alla persona per disabili in carrozzina di facile accesso e visibilità, nonché adeguatamente segnalati.

Il caso del signor Frezzetti si ripete con una certa preoccupante regolarità, come da informazioni giornalistiche. La nostra Associazione, oltre a chiedere interventi risolutivi

sull'efficienza e sul funzionamento dei mezzi di traslazione delle stazioni della metropolitana per la tutela di tutti gli Utenti, soprattutto delle persone con disabilità, vuole porre all'attenzione della Pubblica Amministrazione il tema della segnaletica inadeguata nonché dell'esigenza di perfezionare i servizi alla persona.

Per tale scopo TUTraP-APS si rende disponibile a collaborare con l'Amministrazione per la ricerca di soluzioni.

Preme sottolineare che l'ultimo episodio di cui è stato vittima il signor Frezzetti riceverà massima attenzione da parte di TUTraP-APS, che si impegna sia nella tutela legale dei suoi iscritti sia in forme di mobilitazione che diano dovuto risalto ai gravi disservizi per le persone disabili nella Capitale.

### **La sperimentazione MaaS**

L'Associazione TUTraP-APS ha dedicato uno Studio ai primi due mesi della sperimentazione MaaS di Roma Capitale, Studio pubblicato nel mese di settembre. Sono state riscontrate alcune criticità. In estrema sintesi:

- non vi è corrispondenza tra il progetto presentato e approvato per il finanziamento e le azioni intraprese: per esempio non sono stati istituiti né il Comitato di Governance né il Comitato Tecnico Scientifico previsti;
- la selezione dei volontari della sperimentazione non è avvenuta né nei tempi né nei numeri né con le modalità previsti e annunciati nella Commissione Speciale PNRR del 20/03/23;
- le informazioni rilasciate all'utenza tramite social, email e sito sono apparse parziali, confuse e non risolutive;
- non si è stati in grado di determinare con precisione gli attori dell'ecosistema MaaS impegnati nella sperimentazione di Roma Capitale, considerando tale evenienza un sicuro deficit di trasparenza che rende poco affidabile l'intero processo di sperimentazione;
- si sono evidenziate gravi e diffuse anomalie nel trattamento privacy sia da parte della Pubblica Amministrazione e delle sue partecipate sia da parte dei MaaS Operator.

Nel complesso le criticità riscontrate hanno indotto TUTraP-APS a non incoraggiare Soci, Iscritti e Utenti del trasporto pubblico a partecipare alla sperimentazione e, d'altra parte, ha

spinto l'Associazione a chiedere un incontro urgente all'Assessore Patanè e a Roma Servizi per la Mobilità.

L'incontro è avvenuto il 23/10/23 nella sede del Dipartimento Mobilità. Roma Servizi per la Mobilità ha dato atto a TUTraP-APS di aver condotto uno Studio meritevole di considerazione. In effetti alcuni risultati si sono presto concretizzati, soprattutto a livello di privacy; un esempio tra tutti: è stata realizzata la Valutazione d'Impatto, che risultava assente.

Tuttavia rimangono non poche ombre. A differenza di quanto annunciato, i volontari della sperimentazione non sono stati reclutati entro luglio ma in itinere; e non sono stati reclutati con le modalità indicate né hanno lontanamente sfiorato il numero previsto dal progetto (10.500) fermandosi a circa un migliaio. Questo dato inficia pressoché completamente la bontà della sperimentazione.

Le app si sono dimostrate non fruibili secondo la prospettiva MaaS, vuoi per l'assenza dei bundle di servizi annunciati, vuoi per la scarsa attendibilità delle informazioni (si veda l'esempio dei taxi).

In sostanza occorre dire che la sperimentazione non ha prodotto risultati apprezzabili per gli Utenti.

Questo dato di estrema importanza per la nostra Associazione è evidenziato anche dal cambio di prospettiva che, a seguito delle sollecitazioni di TUTraP-APS, la comunicazione ufficiale ha reso del MaaS. L'Assessore Patanè a marzo dichiarava che il MaaS *“ha come caratteristica principale la possibilità per il cittadino di scegliere il mezzo di trasporto più idoneo in base al tragitto da compiere”* offrendo *“ai viaggiatori soluzioni basate sulle loro reali esigenze attraverso un'unica applicazione”*; ad ottobre asseriva che *“il MaaS rappresenta un nuovo modo di fare mobilità, una rivoluzione del mondo della mobilità”*.

Recentemente il sito di Roma Servizi per la Mobilità riporta quanto invece emerso durante l'incontro con TUTraP-APS: *“Il MaaS (Mobility as a Service) è un nuovo modello di business per l'erogazione di servizi di trasporto. Come tutti gli “as a service”, prevede un abbonamento mensile a forfait che consente - solitamente tramite un'app - l'utilizzo illimitato di un insieme di sistemi di trasporto pubblici e privati: treni, bus, taxi, car, bike sharing e altro”*.

Quindi, in definitiva, vi è il non indifferente passaggio concettuale dal MaaS (Mobility as a Service) al MaaB (Mobility as a Business). Quanto il business vada a vantaggio degli Utenti è tutto da dimostrare.

L'Associazione si riserva di esprimere un giudizio ulteriore sul MaaS dopo aver appreso i risultati della sperimentazione. Lamentando fin d'ora – si ribadisce – la scarsità delle informazioni in merito, con una non poco apprezzabile mancanza di trasparenza che non rende merito ai soggetti coinvolti nel progetto.

Trattandosi di argomento che può incidere in modo significativo sulla vita di Cittadine e Cittadini di Roma Capitale non solo al presente ma anche per gli anni a venire, occorre chiedere con forza la più ampia e immediata disponibilità e pubblicità dei dati prodotti, al fine di analizzarli indipendentemente e di avanzare con tempestività le migliori proposte in merito.

Si rappresenta comunque un dato non trascurabile sul quale l'Associazione intende sollecitare la vostra attenzione e vigilare: un business non si realizza mai in modo vantaggioso per l'Utente finale senza aver prima reso trasparente e competitivo il mercato. In altri termini, limitando gli operatori dei trasporti o creando categorie protette più di altre è difficile che l'Utente possa scegliere liberamente quell'operatore che offra a lui il servizio più vantaggioso.

Anche su questo argomento la nostra Associazione intende proporre la sua collaborazione alla Pubblica Amministrazione, onde trovare le soluzioni migliori che soddisfino le esigenze del trasporto pubblico in una città che vuol stare al passo coi tempi in modo non velleitario.

Grazie dell'attenzione.