



**REGIONE CALABRIA  
GIUNTA REGIONALE**

**DIPARTIMENTO INFRASTRUTTURE, LAVORI PUBBLICI, MOBILITA' (ILPM)  
SETTORE 12 - SUPPORTO GESTIONALE INTERVENTI DELL'AREA FUNZIONALE  
TRASPORTI-OSSERVATORIO MOBILITA' E SICUREZZA STRADALE.**

---

*Assunto il 14/12/2020*

*Numero Registro Dipartimento: 2285*

DECRETO DIRIGENZIALE

**“Registro dei decreti dei Dirigenti della Regione Calabria”**

**N°. 13813 del 17/12/2020**

**OGGETTO: L.R. 35/2015 - ART. 3, COMMA 2, LETT. Q) - QUESTIONARIO DA SOTTOPORRE  
AGLI UTENTI DEL TPL CALABRESE, RIFERITO AGLI ANNI 2019 E 2020..**

**Dichiarazione di conformità della copia informatica**

Il presente documento, ai sensi dell'art. 23-bis del CAD e successive modificazioni è copia conforme informatica del provvedimento originale in formato elettronico, firmato digitalmente, conservato in banca dati della Regione Calabria.

## IL DIRIGENTE DEL SETTORE

### VISTI:

- la Legge Regionale n. 7 del 13 marzo 1996, recante “Norme sull’ordinamento delle strutture organizzative della Giunta Regionale e sulla dirigenza regionale”;
- la Delibera di G.R. 21.6.1999, n. 2661, recante “Adeguamento delle norme legislative e regolamentari in vigore per l’attuazione delle disposizioni recate dalla Legge Regionale n. 7/96 e dal D.Lgs n. 29/93 e succ. modif. ed integrazioni”;
- gli artt. 4, 10, 16 e 17 del D. Lgs. 30 marzo 2001, n.165 e ss.mm.ii.;
- il decreto n. 354 del 21/6/1999 del Presidente della Regione, recante “Separazione dell’attività amministrativa di indirizzo e di controllo da quella di gestione”;
- la L.R. 31/12/2015, n° 35 “Norme per i servizi di trasporto pubblico locale”;
- la D.G.R. n. 186 del 21/05/2019 ad oggetto “D.G.R. n. 63 del 15/02/2019 Struttura Organizzativa della Giunta Regionale – Approvazione. Revoca della struttura organizzativa approvata con D.G.R. n. 541 del 16/12/2015 e ss. mm. ii. - pesatura delle posizioni dirigenziali e determinazione delle relative fasce di rischio”;
- la D.G.R. n. 89 del 15/05/2020, con la quale è stato individuato - nelle more della complessiva riorganizzazione delle strutture amministrative e della definizione delle conseguenti procedure di legge per l’individuazione dei Dirigenti generali titolari dei Dipartimenti, l’ing. Domenico Maria Pallaria quale Dirigente Generale reggente del Dipartimento “Infrastrutture, Lavori Pubblici, Mobilità”;
- il D.P.G.R. n. 57 del 18/05/2020, con cui è stato conferito l’incarico di Dirigente Generale reggente del Dipartimento “Infrastrutture, Lavori Pubblici, Mobilità” all’Ing. Domenico Maria Pallaria;
- il D.D.G. n. 14149 del 15/11/2019, con il quale è stato conferito l’incarico di funzioni dirigenziali del settore “Supporto Gestionale agli interventi dell’Area Funzionale Trasporti – Osservatorio Mobilità e Sicurezza Stradale” all’avv. Filomena Tiziana Corallini, dirigente di ruolo della Giunta Regionale;

### PREMESSO CHE:

l’art. 2 rubricato “Obiettivi”, della L.R. 35/2015, recita:

1. L’obiettivo generale della presente legge è quello di sviluppare un sistema di offerta di trasporto pubblico locale rispondente alle esigenze di mobilità delle persone, mirando al trasferimento modale dal mezzo individuale al mezzo collettivo, e garantendo la sostenibilità ambientale, economica e sociale.
2. Per il raggiungimento di tale obiettivo generale, l’azione di indirizzo politico-amministrativo e l’attività amministrativa, anche ove non sia espressamente specificato nella presente legge, sono volte al perseguimento dei seguenti obiettivi specifici:
  - a) la scelta più idonea del modo di trasporto, di cui al comma 1 dell’articolo 3;
  - b) la scelta più idonea della modalità di svolgimento, di cui al comma 2 dell’articolo 3;
  - c) l’ottimizzazione degli itinerari e degli orari dei servizi;
  - d) l’integrazione tra i diversi modi di trasporto e l’eliminazione delle sovrapposizioni fra gli stessi;
  - e) lo sviluppo dei centri di interscambio;
  - f) l’incremento dell’accessibilità alla rete del trasporto collettivo;
  - g) l’incremento della velocità commerciale;
  - h) il miglioramento della qualità del servizio in termini di regolarità e puntualità;
  - i) il miglioramento della qualità dei mezzi di trasporto e dei terminali di accesso/egresso in termini di comfort, pulizia e accessibilità per i soggetti diversamente abili;
  - j) la tutela dei diritti degli utenti dei servizi di trasporto pubblico e la diffusione della loro conoscenza mediante le carte dei servizi;
  - k) la diffusione dell’informazione all’utenza su itinerari, orari, tariffe e andamento in tempo reale dei servizi, anche mediante canali telematici che ne consentano una consultazione rapida ed integrata;
  - l) la progressiva attuazione dell’integrazione tariffaria a livello regionale;
  - m) lo sviluppo di idonei sistemi di bigliettazione elettronica;
  - n) la riduzione dell’evasione tariffaria;
  - o) la riduzione delle emissioni inquinanti atmosferiche e acustiche;
  - p) l’incremento della sicurezza, sia in termini di safety che di security;
  - q) la realizzazione di un adeguato sistema di monitoraggio del servizio, basato anche sulle valutazioni dell’utenza.
3. Le disposizioni della presente legge sono finalizzate a garantire la fornitura di servizi di interesse generale che siano, tra l’altro, più numerosi, più sicuri, di migliore qualità o offerti a tariffe inferiori a quelli

che il semplice gioco delle forze del mercato consentirebbe di fornire. È comunque fatta salva la libera iniziativa economica privata, con esclusione dei servizi che sono necessari a garantire il livello dei servizi minimi di cui all'articolo 5 e anche dei servizi che comunque possono essere garantiti in maniera più adeguata ai bisogni della comunità attraverso l'affidamento mediante contratti di servizio che ne prevedano la parziale compensazione dei costi, ove possibile nei limiti delle risorse finanziarie disponibili.

**CONSIDERATO che**, nel contesto della ricerca del miglioramento della qualità del servizio, è opportuno conoscere le opinioni degli utenti del servizio di trasporto pubblico locale calabrese, riguardo agli obiettivi di cui al comma 2 dell'art. 3 della L.R. 35/2015, che, alla lett. q) prevede "la realizzazione di un adeguato sistema di monitoraggio del servizio, basato anche sulle valutazioni dell'utenza";

**CHE**, gli uffici del settore "Supporto Gestionale agli interventi dell'Area Funzionale Trasporti – Osservatorio Mobilità e Sicurezza Stradale", hanno predisposto un questionario da sottoporre online agli utenti del TPL calabrese, relativo agli anni 2019-2020, sugli obiettivi di cui al comma 2 dell'art. 3 della L.R. 35/2015, oltre che, più in generale, sulla soddisfazione per la qualità dei servizi erogati, che consentirebbe di ottenere le valutazioni dell'utenza del TPL di cui alla lett. q) del comma 2 dell'art. 3 della L.R. 35/2015;

**RITENUTO OPPORTUNO** procedere all'approvazione del suddetto questionario allegato al presente atto per costituirne parte integrante;

**DATO ATTO** che il presente provvedimento non comporta oneri a carico del bilancio annuale e/o pluriennale della Regione Calabria;

**ATTESTATA**, sulla scorta dell'istruttoria effettuata, la regolarità amministrativa nonché la legittimità e correttezza del presente atto;

## **DECRETA**

per le premesse espresse in narrativa e che qui si intendono integralmente riportate:

**DI APPROVARE** il questionario da sottoporre agli utenti del trasporto pubblico locale calabrese, riferito agli anni 2019 e 2020 al fine di ottenere le valutazioni dell'utenza del TPL di cui alla lett. q) del comma 2 dell'art. 3 della L.R. 35/2015, che allegato al presente Decreto ne costituisce parte integrante e sostanziale;

**DI PROVVEDERE** alla pubblicazione del provvedimento sul B.U.R.C. e sul sito istituzionale della Regione Calabria, a cura del Dipartimento proponente ai sensi della legge regionale 6 aprile 2011, n. 11, a richiesta del Dirigente Generale del Dipartimento;

**AVVERSO** il presente provvedimento è ammesso ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale da proporsi entro il termine di 60 giorni, ovvero ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, da proporsi entro 120 giorni.

Sottoscritta dal Responsabile del Procedimento  
**MARASCO CLAUDIO TULLIO**  
(con firma digitale)

Sottoscritta dalla Dirigente  
**CORALLINI FILOMENA TIZIANA**  
(con firma digitale)

# Indagine sul Trasporto Pubblico Locale in Calabria

Gentile utente, Le chiediamo di dedicare qualche minuto del suo tempo alla compilazione del seguente questionario relativo ai servizi del Trasporto Pubblico Locale (TPL), proposto dalla Regione Calabria – Supporto gestionale agli interventi dell'area funzionale trasporti - Osservatorio mobilità e sicurezza stradale

Il questionario ha lo scopo di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti del TPL.

I dati verranno raccolti in forma anonima.

I suoi suggerimenti serviranno a migliorare il servizio.

Le chiediamo di rispondere a questa indagine, facendo riferimento alle annualità 2019 e 2020.

**\*Campo obbligatorio**

## 1. Genere \*

*Contrassegna solo un ovale.*

Maschio

Femmina

## 2. Classe di età \*

*Contrassegna solo un ovale.*

Fino a 18 anni

Da 19 a 29 anni

Da 30 a 50 anni

Da 51 a 65 anni

Oltre 65 anni

3. Titolo di studio \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- Licenza elementare o nessun titolo
- Licenza media
- Diploma scuola superiore
- Titolo universitario

4. Professione \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- In cerca di occupazione/disoccupato/a
- Insegnante
- Impiegato/a
- Operaio/a
- Studente/studentessa
- Pensionato/a
- Casalinga
- Dirigente
- Imprenditore
- Libero professionista
- Artigiano/commerciante
- Altro

5. Condizione di mobilità \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- Normale
- Ridotta

6. Con quale frequenza utilizza i mezzi di TPL? \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- Tutti i giorni
- Tutti i giorni ad eccezione della domenica
- Tutti i giorni ad eccezione di sabato e domenica
- Da 1 a 2 volte a settimana
- Solo sabato e nei giorni festivi
- Qualche volta al mese
- Qualche volta l'anno
- Quasi mai

7. In quale fascia oraria utilizza i servizi del TPL? (si prega di dare almeno 2 risposte, andata e ritorno) \*

*Seleziona tutte le voci applicabili.*

- Dalle 06:00 alle 09:00
- Dalle 09:01 alle 12:00
- Dalle 12:01 alle 14:00
- Dalle 14:01 alle 17:00
- Dalle 17:01 alle 19:30
- Dalle 19:30 alle 22:00
- Dalle 22:00 alle 05:59
- Non ho un orario fisso

8. Quale tipologia di titolo di viaggio utilizza (prevalentemente)? \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- Per recarmi a lavoro
- Per motivi di studio (scuola/università)
- Per effettuare visite mediche/motivi di salute
- Per disbrigo pratiche presso uffici
- Per effettuare commissioni personali/acquisti
- Per visitare amici o parenti
- Per svago/tempo libero/turismo,
- Per altri motivi

9. Conosce e utilizza l'app CORE (Centrale Operativa Regionale) per pianificare i suoi viaggi in autobus? \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- Sì, la utilizzo
- Sì, ma non la utilizzo
- Sì, ma non la utilizzo perché viaggio in treno
- Non la conosco

10. Quali canali di informazione utilizza per informazioni in merito agli orari del servizio di TPL? \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- Consulto internet
- Chiedo informazioni allo sportello della stazione/autostazione
- Consulto le tabelle affisse alle stazioni/paline
- Consulto l'app CORE (Centrale Operativa Regionale)
- Chiedo ai viaggiatori in attesa

11. Quali canali utilizza per l'acquisto dei titoli di viaggio? \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- Biglietteria di stazione/autostazione
- Emettitrice automatica
- Rivendita a terra (negozi, edicola ecc.)
- A bordo del mezzo
- Altro

12. Quali tipologie di mezzo di trasporto utilizza? (risposta multipla – max 3 risposte)

\*

*Seleziona tutte le voci applicabili.*

- Autobus urbano
- Autobus extraurbano
- Treno (Trenitalia)
- Treno (Ferrovie della Calabria)
- Traghetto/aliscafo
- Automobile
- Bicicletta
- Moto
- A piedi
- Altro

13. In quale provincia si trova la sua località di provenienza? \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- Catanzaro
- Cosenza
- Crotona
- Reggio Calabria
- Vibo Valentia
- Località fuori regione

14. In quale provincia si trova la sua località di destinazione? \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- Catanzaro
- Cosenza
- Crotona
- Reggio Calabria
- Vibo Valentia
- Località fuori regione

15. Per quale motivo ha scelto il mezzo di trasporto pubblico? (risposta multipla, max 3 risposte?) \*

*Seleziona tutte le voci applicabili.*

- Ragioni di costo/risparmio
- Comodità del viaggio
- Evitare problemi di traffico
- Evitare problemi di parcheggio
- Comodità degli orari
- Velocità di spostamento
- Non possiedo altro mezzo
- Non ho la patente
- Altri motivi

16. Quale è la durata media totale dei suoi spostamenti giornalieri? (andata e ritorno) \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- Da 0 a 15 minuti
- Da 15 a 30 minuti
- Da 30 a 45 minuti
- Da 45 a 60 minuti
- Da 60 a 90 minuti
- Superiore ai 90 minuti

17. Da quanto tempo utilizza i mezzi di trasporto pubblico? \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- Da meno di un anno
- Da più di un anno, ma meno di 2 anni
- Da più di 2, ma meno di 4 anni
- Da più di 4 anni, ma meno di 10 anni
- Da oltre 10 anni

18. Come ritiene sia stato il servizio di TPL durante il periodo di emergenza COVID-19? \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- Pienamente soddisfacente
- Soddisfacente
- Poco soddisfacente
- Assolutamente insoddisfacente

19. Se ha dato un giudizio negativo sul servizio erogato nel periodo di emergenza COVID-19, per quali ragioni ritiene che sia peggiorato? (max 3 risposte)

*Seleziona tutte le voci applicabili.*

- Riduzione del servizio
- Puntualità
- Coincidenze
- Sicurezza dei mezzi
- Pulizia dei mezzi
- Mancanza di confort nelle vetture
- Affollamento delle vetture
- Soppressione di fermate
- Carenza di informazioni
- Altro

20. Se ha dato un giudizio positivo sul servizio erogato nel periodo di emergenza COVID-19, per quali ragioni ritiene che sia migliorato? (max 3 risposte)

*Seleziona tutte le voci applicabili.*

- Puntualità
- Coincidenze
- Sicurezza dei mezzi
- Pulizia dei mezzi
- Modernizzazione e confort nelle vetture
- Possibilità di trovare posto nelle vetture
- Integrazioni con altri mezzi
- Miglioramento delle informazioni
- Altro

21. E' a conoscenza della possibilità di inviare reclami sul servizio TPL alla Regione Calabria, all'indirizzo email: [reclami.tpl@regione.calabria.it](mailto:reclami.tpl@regione.calabria.it) ? \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- Sì
- Sì e ho inviato uno o più reclami
- No

22. Come valuta il tempo impiegato rispetto ai Km percorsi? \*(su una scala da 1 a 10, dove 1 corrisponde a “Assolutamente insoddisfacente” e 10 corrisponde a “Pienamente soddisfacente”) \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- 1 (Assolutamente insoddisfacente)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 (Pienamente soddisfacente)

23. Come valuta il servizio offerto in termini di puntualità? \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- 1 (Assolutamente insoddisfacente)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 (Pienamente soddisfacente)

24. Come valuta il servizio offerto in termini di rispetto del programma delle corse?  
(mancata soppressione delle corse) \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- 1 (Assolutamente insoddisfacente)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 (Pienamente soddisfacente)

25. Come valuta il servizio offerto in termini di frequenza/disponibilità delle corse? \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- 1 (Assolutamente insoddisfacente)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 (Pienamente soddisfacente)

26. Come valuta il servizio offerto in termini di integrazione modale (coincidenza di orari, fermate, ecc.)? \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- 1 (Assolutamente insoddisfacente)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 (Pienamente soddisfacente)

27. Come valuta il servizio offerto in termini di pulizia dei mezzi? \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- 1 (Assolutamente insoddisfacente)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 (Pienamente soddisfacente)

28. Come valuta il servizio offerto in termini di adeguatezza della climatizzazione all'interno del mezzo? \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- 1 (Assolutamente insoddisfacente)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 (Pienamente soddisfacente)

29. Come valuta il servizio offerto in termini di qualità/comfort del mezzo di trasporto? (stato del mezzo, tipologia dei sedili, età del mezzo) \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- 1 (Assolutamente insoddisfacente)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 (Pienamente soddisfacente)

30. Come valuta il servizio offerto in termini di pulizia delle stazioni/pensiline /fermate? \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- 1 (Assolutamente insoddisfacente)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 (Pienamente soddisfacente)

31. Come valuta il servizio offerto in termini di condotta di guida degli autisti? \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- 1 (Assolutamente insoddisfacente)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 (Pienamente soddisfacente)

32. Come valuta il servizio offerto in termini di adeguatezza della rete di vendita? (vicinanza punti di vendita, orari biglietterie; presenza e funzionamento emettitrici e validatrici) \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- 1 (Assolutamente insoddisfacente)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 (Pienamente soddisfacente)

33. Come valuta il servizio offerto in termini di informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento? (orari, avvisi, internet, sportello, informazioni alle paline) \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- 1 (Assolutamente insoddisfacente)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 (Pienamente soddisfacente)

34. Come valuta il servizio offerto in termini di informazioni in tempo reale sul viaggio? (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi, fermate) \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- 1 (Assolutamente insoddisfacente)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 (Pienamente soddisfacente)

35. Come valuta il servizio offerto in termini di attenzione verso la clientela con disabilità? \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- 1 (Assolutamente insoddisfacente)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 (Pienamente soddisfacente)

36. Come valuta il servizio offerto in termini di adeguatezza del prezzo del biglietto/abbonamento? \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- 1 (Assolutamente insoddisfacente)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 (Pienamente soddisfacente)

37. Come valuta il servizio offerto in termini di attenzione ai diritti degli utenti ? (es. procedure per rimborso, procedure per reclami, ecc) \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- 1 (Assolutamente insoddisfacente)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 (Pienamente soddisfacente)

38. Come valuta il servizio offerto in termini di cortesia/disponibilità/professionalità del personale dell'azienda? \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- 1 (Assolutamente insoddisfacente)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 (Pienamente soddisfacente)

39. Come valuta nel complesso la qualità del servizio di TPL? \*

*Contrassegna solo un ovale.*

- 1 (Assolutamente insoddisfacente)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 (Pienamente soddisfacente)

40. Quali suggerimenti propone per migliorare i servizi di TPL

---

---