

# Associazioni consumatori. ATM Milano, inascoltati sulla qualità dei servizi

✘ I presidenti di Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoutenti, Codici, Coniacut, Confconsumatori, Cittadinanza Attiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento difesa cittadino e dell'Unione nazionale consumatori hanno inviato quest'oggi una **lettera pubblica** ai vertici di ATM e agli Assessori Pierfrancesco Maran e Franco D'Alfonso nella quale denunciano che nella elaborazione della Carta della Mobilità di ATM, a differenza di quanto si legge sul sito web dell'azienda e sul documento, non hanno avuto alcuna voce in capitolo.

La Carta della Mobilità di ATM raccoglie elementi sulla qualità dei servizi di trasporto pubblico ed è un punto di riferimento per la tutela dei clienti e dei viaggiatori.

**Le associazioni non sono state in alcun modo coinvolte da ATM** nella "condivisione in merito ai contenuti, alla forma e alle modalità" di quel documento e l'azienda ha ignorato "una serie di problematiche che, ad oggi, rimangono ancora senza risposta" e le richieste dell'associazionismo di settore tese a tutelare i viaggiatori.

Tra le problematiche individuate, ad esempio, l'impossibilità di visionare il contratto di servizio tra ATM e Comune, e quindi di monitorare la qualità dei servizi offerti. Sono gravi anche le lacune nel sistema di risarcimento degli utenti e carente, se non del tutto assente, l'organizzazione di procedure di conciliazione. Le associazioni chiedono la rimozione immediata della dicitura fuorviante dalla Carta della Mobilità di ATM e ribadiscono che "non sono in grado di esprimere giudizi sulla veridicità del documento presentato ai

cittadini milanesi da ATM”.

Per le associazioni che difendono i consumatori il comportamento di ATM risulta “opaco e poco coerente” e “sembra lasciare in un angolo la possibilità di partecipazione e di controllo dei cittadini, attraverso le associazioni dei consumatori, sull’operato delle società che gestiscono servizi pubblici”. Nel caso i cui le inadempienze dovessero continuare le associazioni promettono di “scegliere strade diverse per tutelare il patrimonio pubblico e gli stessi cittadini milanesi”.