

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE

Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico

Premessa

Le scriventi associazioni dei consumatori (di seguito "AACC"), iscritte nell'elenco nazionale di cui all'art. 137 d.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), nella redazione delle presenti note intendono dare particolare rilevanza a quanto previsto dalla normativa vigente con riferimento all'attività di rappresentanza degli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e in particolare nell'ambito di quanto previsto dall'art. 2 c. 461 l. 244/2007 (Finanziaria 2008)¹, norma che prevede specifici ruoli e strumenti attribuiti alle associazioni dei consumatori e all'EA finalizzati a garantire la maggiore partecipazione degli utenti alla gestione del servizio pubblico. Con riferimento a quest'ultima disposizione verranno in calce rappresentate alcune esperienze virtuose passate e in corso, in attuazione in ambito locale.

Il documento in consultazione, confrontato con la realtà attuale appare molto sfidante per il comparto e quindi si pone in primo piano il tema dei tempi di realizzazione degli adempimenti a cui sono chiamati gli enti affidanti, i responsabili delle infrastrutture, i gestori dei servizi (i quali partono tutti da condizioni territoriali del servizio e livelli di efficienza assai distanti gli uni dagli altri. Ma appunto a questo servirà la regolazione!)

Una prima questione è dunque proprio quella della sua entrata in vigore nei diversi territori, stante la diversa scadenza dei contratti che si evince dalla tabella 2 della relazione illustrativa. Il documento, nella nota introduttiva, fa riferimento ai servizi "connotati da oneri di servizio pubblico" statale, regionale e locale. Questa limitazione, anche se molto comprensibile, espone al rischio che anche la minima onerosità delle nuove regole, già lamentata, più o meno esplicitamente, da imprese ed enti affidanti, possa rivelarsi come un pretesto o per aumenti delle tariffe per l'utenza o, peggio ancora, per ridurre il perimetro dei servizi messi a disposizione dei cittadini a condizioni di "servizio universale". Per questa ultima definizione infatti non esiste un parametro normativo di riferimento né a livello statale né ai vari livelli territoriali, essendo il perimetro affidato a valutazioni politiche contingenti e altalenanti. Pertanto l'applicazione di questa regolazione dovrà essere accompagnata da una puntigliosa valutazione economica, da parte dell'ART, delle lamentate onerosità e soprattutto delle indubbie economie e ottimizzazioni compensative che inevitabilmente conseguiranno all'applicazione della regolazione.

¹ "Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni: a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza; b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori; c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito; d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori; e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini; f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso."

Inoltre la stessa nota introduttiva stabilisce che le Misure si applicano ai contratti di servizio già affidati “o sottoposti a revisione dopo l’entrata in vigore della chiusura del presente procedimento”. Questa regola ha due effetti: il primo è che, inevitabilmente, le Misure saranno operative in tempi molto diversi sul territorio nazionale. Il secondo dipende da cosa si intende precisamente con il termine “sottoposti a revisione” perché se la “revisione” è, per definizione, quella annuale, allora anche il primo effetto è sostanzialmente trascurabile; ma se il termine dovesse diventare oggetto di interpretazione e di ricorsi amministrativi sulla base del numero o del valore o di altri parametri delle modifiche introdotte nei contratti allora questa incertezza sulla entrata in vigore diventa importante e sostanziale.

Per tanto si chiede di specificare in maniera dettagliata il periodo di applicazione, in particolare:

- 1) definire tempi certi di applicazione del provvedimento (un calendario) per quanto riguarda la stipula dei nuovi contratti;
- 2) dettagliare al meglio cosa si intenda per “revisione” del contratto”, così da poter definire tempi e modalità di applicazione anche per i contratti già stipulati.

Misura 1

Q 1

Si condivide il metodo adottato e in particolare la presa in considerazione e la misurazione delle differenze tra i bacini territoriali. Importante anche la presa in considerazione delle rilevazioni della qualità effettuate in modo partecipato dai vari stakeholders e presso gli utenti sia abituali che potenziali.

Q 2

Al fine di agevolare l'**identificazione delle condizioni minime di qualità e degli indicatori** che dovranno essere pubblicati nelle Carte della qualità dei servizi, riteniamo imprescindibile che l’EA – sia in caso di affidamento dei servizi con procedura di gara che in caso di affidamento diretto – sia tenuto a svolgere le **consultazioni pubbliche con le AACC prima dell'affidamento del servizio o dell'avvio delle gare**.

Nella prassi è infatti ricorrente che le AACC siano consultate soltanto dopo la stipula dei contratti di servizio, con conseguenti scarse capacità di interazione con l’EA e di previsione di obblighi stringenti a carico dell’IF².

Si precisa che le CQM e gli indicatori di cui ai punti 2, 3 dovranno essere pubblicati nella Carta della qualità dei servizi (di seguito per brevità “CQS”, sulla base del modello di Carta della mobilità di cui al DPCM 30.12.1998), secondo quanto previsto dall’art. 2 c. 461 l. 244/2007 lett. a) “*da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate*”. Si chiede di evidenziare tale aspetto nel testo, con un rimando alla Misura 14 relativa agli indicatori e livelli minimi di trasparenza.

² In tale prospettiva – al fine di garantire lo svolgimento di una **procedura pubblica di consultazione permanente** - si veda l’esperienza anche descritta in calce al presente documento avviata in Piemonte con la stipula del protocollo d’intesa approvato con delibera di Giunta del 16 gennaio 2017, attraverso la creazione del Tavolo permanente di consultazione sul trasporto pubblico locale e regionale.

Q3: i fattori indicati sono tutti necessari. Dovrebbero essere integrati da uno o più fattori sulla qualità post viaggio e sulla gestione del contenzioso con i passeggeri.

Q4: intermodalità e integrazione tariffaria sono elementi di qualità di importanza assolutamente primaria.

Q5: le classificazioni sono condivisibili nella misura in cui l'EA sia in possesso in modo autonomo e certo dei dati di base sul numero effettivo dei passeggeri.

Misura 2

Q1: I criteri generali sono condivisibili solo se l'EA è effettivamente nella possibilità di accedere in modo diretto e indipendente ai dati sulla domanda di mobilità effettiva e potenziale e non dipenda per questo dai dati di IF, GI e GS di cui alla Misura 3.

Misura 3

Q2.

Nell'ambito di questa misura si pone grande attenzione al tema della trasparenza riconosciuto come centrale al fine di favorire e garantire meccanismi di controllo "diffuso" dei servizi erogati e incentivare la partecipazione attiva dei consumatori. Il nostro apprezzamento va alla misura nel suo complesso, con particolare riferimento ai punti 3 e 4, che consideriamo strategici al fine di facilitare l'esercizio dei diritti degli utenti.

Si ritiene che nella realizzazione delle indagini attraverso Cliente Misterioso (ICM), finalizzate alla verifica della qualità erogata, possano essere coinvolte le AACC e si chiede che la misura preveda esplicitamente tale eventualità (oltre al coinvolgimento delle AACC nello svolgimento delle indagini di customer satisfaction di cui alla Misura 5).

Q3.

Al fine di agevolare l'adempimento di quanto previsto dall'art. 2 c. 461 l. e) ("*istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini*") si ritiene che il punto 7) debba garantire – quanto meno all'EA e alle AACC – non solo l'accessibilità ai questionari delle indagini di *customer satisfaction* ma anche ai reclami, in forma anonima, ricevuti dall'IF. Si chiede che la Misura venga integrata in tal senso, con specifico richiamo a quanto previsto dalla citata disposizione.

Misura 4

Q1

L'ente affidante è chiamato ad adottare un sistema di penali volto a garantire il rispetto dei livelli minimi stabiliti nel contratto secondo principi e indicazioni definiti in questa misura.

I criteri sono condivisibili, avranno impatto organizzativo ma non economico sia perché in parte già esistenti nei CDS vigenti e sia perché la maggiore qualità del servizio incrementerà l'utenza e i compensi da bigliettazione e abbonamenti e ridurrà, nel tempo, le inefficienze con conseguenti minori violazioni e minori quantità delle penali applicate. In ogni caso il sistema delle penali deve avere come punto di equilibrio quello della capacità dissuasiva.

Potrebbe essere utile prevedere l'adozione del sistema di penali previa consultazione delle AACC e altre associazioni (es pendolari). A titolo di esempio, in misure come la 11 e la 13, il contributo delle AACC nella definizione del livello di rilevanza dell'informazione non conforme e i relativi tempi di ripristino sarebbe di certo aiuto per l'ente affidante.

Inoltre, già in questa fase, si potrebbe esplicitare un vincolo di destinazione di quanto riscosso da parte dall'ente affidante tramite le penali con un obbligo di investimento per incrementare la **qualità** del servizio; il **servizio** stesso, spostando in avanti l'asticella di cosa rientra nell'OSP; per finanziare le attività di **monitoraggio e ispezione** a cura dell'ente affidante (es. Misure 10 e 12) qualora vengano realizzate dalle AACC, secondo quanto previsto dal comma 461.

Tuttavia, in termini generali, si deve lamentare che lo schema di atto di regolazione prevede sanzioni e penali riferite al mancato rispetto delle Misure solo nel rapporto tra EA, IF, GI e GS. In sostanza alla violazione dei livelli minimi di qualità concordati tra le parti e introdotti nel Contratto di servizio e/o non rispettati nella esecuzione del servizio. Ma il prezzo complessivo del servizio di trasporto passeggeri è remunerato attraverso due corrispettivi conseguenti a due diversi contratti: quello pagato dall'EA per il CDS e quello pagato dal passeggero alla IF con il biglietto, per fruire effettivamente del servizio (che ripaga, remunerandole, sia pure per una quota minore (1/3), le stesse prestazioni del primo contratto). Occorre a nostro avviso considerare che anche questa parte di corrispettivo dovrebbe trovare in questa regolazione una qualche tutela, che non sia quella giurisdizionale, in caso di violazione delle Misure.

Sarebbe cioè opportuno introdurre forme di indennizzo forfettario a favore dell'utente in caso di inadempimento dell'IF, anche previste come forme di ristoro dell'utenza (in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato) dal comma 461 lett. a).

Misura 5

Q1

Si ritiene che la metodologia prevista dalla misura debba essere integrata attraverso la previsione nel contratto di servizio una forma di **monitoraggio "permanente" della qualità percepita da utenti e non utenti**, con la realizzazione di piattaforme internet e applicazioni per smart phone – gestite dall'EA in collaborazione con le AACC – che agevolino l'invio di feedback, reclami e segnalazioni (in entrambi i casi inoltrati all'IF) in tempo reale ed eventualmente tramite fotografie, in modo tale da garantire ai cittadini di poter esprimere il proprio giudizio non soltanto in occasione delle rilevazioni con la frequenza prevista nel CQS. La stessa definizione di "monitoraggio permanente" è contenuta dal citato c. 461, in particolare dalla lett. d) secondo cui nei contratti di servizio deve essere previsto *"un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori"*.

Al punto 2b sarebbe inoltre opportuno esplicitare che per *"progettazione delle specifiche di intervento"* si intende una progettazione di ICS e IPD (oggetto della misura 5). Così non fosse, il coinvolgimento delle AACC sarebbe previsto solo in fase POST rilevazione di qualità (analisi delle risultanze e pianificazione delle azioni conseguenti).

Al punto 3 sarebbe opportuno prevedere che l'EA disciplini gli obblighi di cui sopra, oltre che di concerto con l'IF, anche con il coinvolgimento delle AACC, in quanto rappresentanti dei soggetti che si intende intervistare. In particolare per quanto concerne i punti 3a) 3d) e 3f), il contributo delle AACC è fondamentale nella definizione di fattori e indicatori da utilizzare nelle ICS, e anche nelle IPD, così come anche per gli altri 2 punti. Un coinvolgimento delle AACC nella definizione dell'impianto metodologico complessivo dell'indagine sarebbe garanzia di efficacia in considerazione della conoscenza che hanno delle criticità del settore tpl e delle istanze degli utenti in proposito.

Q2.

E' molto interessante al punto 1 il concetto di "non utente", in un'ottica di incremento passeggeri. L'idea di considerare anche le esigenze di utenti potenziali del servizio si muove certamente verso la direzione auspicabile di un maggior uso dei mezzi di trasporto pubblico ma probabilmente sarebbe più opportuno se l'obbligo di realizzazione dell'indagine sulle motivazioni di non utilizzo fosse in capo all'EA e non all'IF, così da consentirle una programmazione più rispondente alle esigenze anche dei potenziali utenti.

Misure 6 e 7

Q1, Q2, Q3 e Q4: Indicatori e livelli minimi dei posti a sedere sono certamente un elemento di qualità primario del servizio. Le scelte proposte sono condivisibili.

La definizione di tratta affollata assume una rilevanza in misura diversa a seconda della durata di percorrenza della tratta che è quindi decisiva.

Quanto alla misurazione dell'affollamento questo della regolazione è il momento decisivo per spingere al massimo sui sistemi automatici di rilevazione, il cui costo economico una tantum è sicuramente ampiamente compensato, nel breve/medio periodo, dal valore che genera in termini di contrasto all'evasione, di conoscenza dei flussi reali della utenza e della capacità di programmazione, della organizzazione e della offerta dei servizi in base alla domanda effettiva, tratta per tratta e per orari diversi.

Q5 e Q6: Una valutazione diversa per servizi di tipo locale può essere valutata attraverso una previa consultazione e accordo con le rappresentanze locali degli utenti, e sulla base di monitoraggi specifici di utenti e non utenti.

Misure 8 e 9

Una definizione della regolarità e della puntualità che sia prevalentemente costruita sui treni arrivati alla loro destinazione finale o solo in talune stazioni "rilevanti" non è accettabile perché per il viaggiatore ha senso la regolarità e la puntualità di arrivo nella sua stazione, anche intermedia e anche se essa è non rilevante ai sensi del punto 11 (misura 9).

Quanto alla puntualità delle partenze è evidente che una partenza in anticipo non programmata e non comunicata adeguatamente ha, per gli utenti, gli stessi effetti della soppressione della corsa in quanto il passeggero non può salire sul treno in stazione nell'orario in cui ci dovrebbe stare. Diventa dunque un problema di regolarità e non di puntualità. Pertanto anche dal punto di vista degli effetti in termini di sanzioni, penali e rimborsi deve avere le stesse conseguenze e non essere trattata come una semplice ritardo.

Su questi temi le AACC hanno da tempo instaurato, in via di autoregolazione, sedi di dialogo e condivisione di soluzioni delle problematiche frequenti con molte IF a livello regionale. Manca invece una sede di confronto con il Ministero delle infrastrutture e trasporti per quanto riguarda il servizio di interesse nazionale. Questa regolazione potrebbe stabilire la necessità

e opportunità generale di queste consultazioni con le rappresentanze dell'utenza sui temi della regolarità e puntualità delle varie linee e corse.

Quanto al **punto 21** della Misura 8 la puntualità dovrebbe essere acquisita nel momento di apertura delle porte del treno nella stazione per far scendere i viaggiatori. Oppure integrando il dato indicato al punto 21 con un tempo aggiuntivo statisticamente attendibile per la stazione interessata, che copra il tempo di effettivo arrivo del in stazione e della apertura delle porte.

Per il resto gli indicatori sono condivisibili.

Misure 10 – 15

Preliminarmente, si osserva che le **informazioni all'utenza** sono in parte contenute nella CQS nella quale devono essere pubblicate le *“modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza,* ovvero strumenti che garantiscono l'informazione dell'utente e la sua la partecipazione attiva.

Al fine di garantire la massima diffusione della CQS dovranno essere previsti espliciti obblighi di pubblicizzazione nei capitolati di gara e nei contratti di servizio, anche attraverso il coinvolgimento delle AACC non solo nella redazione delle stesse CQS ma anche e soprattutto attraverso strumenti di comunicazione tramite internet e/o grazie alla pubblicazione di estratti delle CQS da affiggere presso le stazioni e i mezzi.

Q2.

L'elenco delle informazioni è certamente esaustivo, integrativo di quanto già previsto dal regolamento 1371. Si segnala in proposito che i servizi a mercato di alcune IF sono dotati di applicazioni informatiche che non comprendono le informazioni relative a servizi connotati da oneri di servizio pubblico erogati dalle stesse IF. Poichè spesso il viaggio del passeggero è composto da tratte a mercato e tratte non a mercato sarebbe opportuno che queste IF fornissero informazioni in modo completo all'utenza in modo da poter ottimizzare le scelta di viaggio prima dell'acquisto.

Per le misure 10 e 12 sarebbe opportuno prevedere un coinvolgimento delle AACC per quanto previsto ai rispettivi punti 3, con riguardo alla comprensibilità delle info.

Q3

Anche qui, come per ogni indicatore, si prevede come livello minimo il 100%. Particolarmente in questo caso, il raggiungimento di questo livello é di certo auspicabile ma come risultato di un percorso di miglioramento. Ad esempio, per l'indicatore INFO_AN si potrebbe ipotizzare, almeno in una fase di avvio, l'applicazione di un criterio di ponderazione nella valutazione dei canali da parte dell'ente affidante, quando adotta il sistema delle penali.

Inoltre, la disponibilità delle Condizioni generali di trasporto, ad esempio, oggi sostanzialmente inutilizzabile, deve essere garantita in modo effettivo ovvero in una sintesi che contenga solo le parti effettivamente utili all'utente altrimenti l'eccesso di informazioni si traduce nella impossibilità di utilizzarle. In questo le rappresentanze degli utenti possono collaborare per definire una formulazione sintetica ed equilibrata.

Q4.

Sempre con riguardo alle misure 10 e 12, i cui monitoraggi sono a cura dell'Ente affidante, sarebbe opportuno prevedere non solo il coinvolgimento delle rappresentanze dell'utenza in

fase di programmazione delle rilevazioni, ma anche che il monitoraggio stesso sia a cura delle AACC, secondo quanto previsto dal comma 461. Ciò favorirebbe una più ampia applicazione di tale comma, disatteso nella maggior parte del nostro territorio, contribuendo inoltre in maniera sostanziale a perseguire le finalità del presente provvedimento, in particolare “favorire forme diffuse di controllo delle modalità di erogazione dei servizi e della spesa pubblica, facilitare l'esercizio dei diritti degli utenti, promuovere la partecipazione al dibattito pubblico”.

Molto importante la **Misura 14** circa la pubblicazione dei contratti di servizio, fino ad oggi molto difficili da consultare, delle carte dei servizi, e degli indicatori gestionali.

Misura 16

Q1e Q2: Si condividono gli indicatori e in particolare le soluzioni proposte al punto 3 e al punto 4. Rispetto al punto 13 occorre che le IF definiscano una modalità di informazione sulla collocazione del capotreno a bordo per la validazione dei biglietti

Q3: dal punto di vista dell'utenza i livelli minimi di qualità di accessibilità commerciale sono adeguati.

Misura 17

Tale misura prevede il monitoraggio degli indicatori a cura dell'impresa ferroviaria e la verifica, con ispezioni, anche in presenza delle segnalazioni degli utenti, a cura dell'ente affidante, anche tramite terzi. Sarebbe opportuno che a svolgere tale attività di verifica fossero le AACC.

In linea generale, si propone che lì dove il monitoraggio sia a cura dell'IF e la verifica con attività ispettiva (anche su segnalazione da parte dell'utenza) a cura dell'EA, siano le AACC a svolgere quest'ultima. Nelle zone in cui non siano presenti adeguate rappresentanze degli utenti, eventualmente l'ente potrà rivolgersi ad impresa esterna.

Misura 18

Tutta la gestione degli aspetti relazionali e la gestione dei reclami richiede un coinvolgimento della rappresentanza degli utenti. In particolare perché molti reclami sono assistiti proprio dalle strutture delle rappresentanze e possono quindi utilmente collaborare nella individuazione dei casi più frequenti e rilevanti ai fini della qualità del servizio e alle sue possibilità di miglioramento. In proposito si ricorda che in talune stazioni più importanti erano stati previsti e realizzati sportelli di assistenza agli utenti presidiati dalle associazioni di tutela degli utenti che ben possono rappresentare punti di semplificazione dei rapporti relazionali.

Q1.

L'indicatore individuato è di certo significativo ma non esaustivo. Al pari di quanto previsto per gli indicatori connessi alle informazioni da fornire agli utenti, nelle misure 10 e 12, al fine di evitare che l'informazione venga solo “erogata” ma anche “compresa”, come giustamente spiegato nella relazione di accompagnamento al provvedimento, anche in caso di risposta al reclamo sarebbe opportuno inserire una misura di qualità (es. soddisfazione dell'utente rispetto alla risposta ricevuta), per evitare che entro i 30 giorni venga fornita una risposta per nulla esauriente ma che consenta paradossalmente il rispetto del livello minimo di qualità.

Sarebbe inoltre opportuno esplicitare i canali da dedicare ai reclami, rendendo obbligatori telefono gratuito, fax e E-mail a cui è possibile aggiungere altri come form online e il modulo in stazione.

Il monitoraggio del fattore Aspetti relazionali non può essere affidato solamente all'IF.

Inoltre non si fa cenno a nessuna forma di ristoro/rimborso/indennizzo per l'utente. Sarebbe opportuno prevedere anche questo come indicatore di Attenzione al cliente, anche solo in termini di presenza/assenza di tali misure, senza scendere nel dettaglio di dover stabilire entità, forme e modi di ristoro/rimborso/indennizzo per l'utente. Lo stesso anche per la presenza/assenza di procedure di conciliazione.

Misura 20

Q1,Q2, e Q3:la regolazione proposta è condivisibile

Q4:i livelli di confort indicati sono condivisibili. Sul punto 10 dovrebbe essere introdotto anche un obbligo di comunicazione che informi l'utenza possibilmente prima dell'acquisto del servizio o comunque prima della partenza del treno con possibilità di rinunciare al viaggio con rimborso del biglietto.

Misura 22

Q 1: La scelta degli indicatori è condivisibile.

Q2: Tra le condizioni di adeguatezza del Piano di cui al punto 2) occorre garantire non solo una adeguata accessibilità ma anche un indicatore circa la possibilità di lasciare le stazioni con facilità. Le attuali iniziative di porre barriere all'accesso ai binari, motivate da ragionevoli motivi di contrasto all'evasione e di sicurezza, diventano elemento inutile di disagio, ritardo e insicurezza quando ostruiscono l'uscita dei viaggiatori che, in gran numero, spesso in fretta se pendolari e studenti e tutti insieme scendono da un treno affollato. Il fenomeno è acuito dal fatto che in alcune stazioni i cancelli di uscita sono pochi perché alcuni di quelli utilizzabili sono riservati ai possessori di carte fedeltà dei treni a mercato (il che dimostra che il fenomeno esiste ed è un elemento di qualità sentito dall'utenza).

Bene i servizi per le PRM e per le BICI.

Misura 21 e 23

In merito all'attività ispettiva in capo all'ente affidante, sarebbe auspicabile un coinvolgimento delle AACC nella sua realizzazione.

In linea generale, sarebbe auspicabile il coinvolgimento delle AACC da parte degli EA nella fase di definizione degli indicatori (es. nei casi in cui sia prevista la definizione di soglie) e nella definizione del sistema di penali, in particolare nell'attribuzione dei livelli di gravità della non conformità rilevata.

Misure 24 e 25

Q1: l'indicatore P_SIC è condivisibile per quanto riguarda la sicurezza personale, meno per quanto riguarda la sicurezza patrimoniale per migliorare la quale non occorre aspettare il secondo anno di rilevazioni del monitoraggio di eventuali scostamenti di cui alla lettera 1c della Misura 25 giacché sono già presenti dati sufficienti presso le Autorità di pubblica sicurezza relativi agli anni passati e in corso per giustificare l'adozione urgente di nuove e migliori modalità di garanzia di sicurezza dei passeggeri a bordo dei treni. Presso il MIT esiste un tavolo su questi temi a cui partecipano la Polfer, IF, GS, e altri soggetti, che dovrebbe essere aperto alle rappresentanze dell'utenza per l'esame delle casistiche più frequenti che non pervenissero a conoscenza delle autorità di PS.

Q 3: importante e utile l'indicatore %FAcu.

**** ****

ESPERIENZE DI PARTECIPAZIONE E DI ATTUAZIONE DELL'ART. 2 C. 461 L. 244/2007

- (i) Esperienza in attuazione dell'art. 2 c. 461 l. 244/2007 in ambito di trasporto ferroviario è stata avviata in Piemonte attraverso l'avvio del "*Tavolo permanente di consultazione sul trasporto pubblico locale e regionale*", sulla base di un protocollo di intesa tra la Regione Piemonte, l'Agenzia per la Mobilità Piemontese e le AACC iscritte all'elenco di cui alla l.r. 26 ottobre 2009 n. 24, approvato con DGR n. 8 – 4564 del 16 gennaio 2017 (**all. 1**).
- Tale protocollo ha la specifica funzione di (i) attuare le linee guida di cui all'Accordo sottoscritto in sede di Conferenza Unificata in data 26 settembre 2013³, relative ai criteri da applicare per individuare i **principi e gli elementi minimi** da inserire nei **contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali**, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244, nonché (ii) di definire **proposte/azioni idonee al miglioramento della cultura e consapevolezza della funzione del trasporto pubblico**.
- (ii) Per quanto riguarda il cd. "web partecipativo" con il progetto nazionale "Johnny – un viaggio tra i diritti", con il contributo del Ministero dello Sviluppo economico, è stato realizzato il software "JoinJohnny", realizzato da Cittadinanzattiva, che permette ai cittadini di inoltrare reclami sui trasporti in ambito urbano (es. autobus, tram, metro, ecc.), regionale (treni), nazionale (treni sia del servizio pubblico, es. IC, che dei servizi a mercato, es. AV) e di ricevere informazioni. Attraverso un'applicazione è possibile presentare un reclamo che viene inoltrato direttamente al gestore del servizio, tenuto a rispondere secondo nei termini di legge⁴.

Le AACC
Adiconsum
Adoc
Adusbef
Assoutenti
Cittadinanzattiva
Codici
Confconsumatori
Movimento Consumatori
Movimento difesa del cittadino
Udicon

³ <http://www.sviluppoeconomico.gov.it/index.php/it/normativa/altri-atti-amministrativi/2029502-conferenza-unificata-accordo-26-settembre-2013-sulle-linee-guida-per-i-servizi-pubblici-locali>

⁴ <http://www.joinjohnny.it/ccomefunziona>