

Codice A1810C

D.D. 26 giugno 2024, n. 1343

Approvazione della procedura relativa alla gestione dei reclami sui servizi di trasporto pubblico locale e regionale e sulle infrastrutture a loro supporto.



ATTO DD 1343/A1810C/2024

DEL 26/06/2024

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

A1800A - OPERE PUBBLICHE, DIFESA DEL SUOLO, PROTEZIONE CIVILE, TRASPORTI E LOGISTICA

A1810C - Monitoraggio e controllo sul trasporto e sull'attuazione delle programmazioni in materia

OGGETTO: Approvazione della procedura relativa alla gestione dei reclami sui servizi di trasporto pubblico locale e regionale e sulle infrastrutture a loro supporto

Premesso che:

- la normativa europea tutela i passeggeri che viaggiano nell'ambito dell'UE a bordo di treni, autobus, navi ed aerei, riconoscendo un insieme di diritti essenziali comuni ai diversi modi di trasporto collettivo, ivi compreso il diritto all'accessibilità da parte delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta ai servizi di trasporto ed alle infrastrutture ad essi correlate;
- la materia è normata dal Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 nell'ambito del trasporto ferroviario, ancora rafforzata dal Regolamento 782/2021, e dal Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio nell'ambito del trasporto effettuato con autobus;

Da quanto sopra si evince che la tematica afferente alla tutela dei diritti dei passeggeri del trasporto è considerata centrale nella legislazione europea, tanto da prevedere disciplina impositiva specifica verso le Aziende nel trattamento dei c.d. "reclami";

Dato atto che:

- gli obblighi delle Aziende esercenti i servizi di trasporto pubblico locale e regionale sono declinati dai rispettivi Contratti di Servizio;
- l'Agenzia della Mobilità Piemontese, costituita con l.r. 1/2000 e s.m.i., è il soggetto committente dei Contratti di Servizio con le Aziende di trasporto pubblico locale e regionale in Piemonte e ad essa spetta verificare il rispetto dei dettati contrattuali in merito alla qualità dei servizi erogati;
- le infrastrutture a supporto dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale sono identificate nelle fermate, nelle stazioni e nei nodi di interscambio denominati "Movicentro";
- le stazioni del servizio ferroviario regionale sono proprietà di Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. cui competono anche la gestione in sicurezza dell'infrastruttura ferroviaria nazionale ed il mantenimento in piena efficienza dell'infrastruttura stessa, ivi comprese linee e stazioni;

- le fermate dei Servizi di TPL su gomma sono gestite dai Comuni per la parte di infrastruttura e dai gestori dei servizi per la parte funzionale all'esercizio della linea, ovvero pertinenze ed arredi;

Considerato che ai sensi del comma 1 dell'art. 18 della l.r. 1/2000 e s.m.i., la Regione esercita compiti di controllo, di vigilanza e di monitoraggio sulla generalità dei servizi di trasporto pubblico d'interesse locale e regionale e sulle infrastrutture a loro supporto, avendo all'uopo istituito il Settore "Monitoraggio e controllo sul trasporto e sull'attuazione delle programmazioni in materia", al quale pervengono, sebbene non direttamente competente, numerose segnalazioni da parte di utenti (Associazioni di utenti o Comitati di pendolari, Cittadini, Istituti scolastici, Comuni piemontesi, Altri soggetti privati o enti pubblici) concernenti:

- disservizi vari su linee/corse;
- la fruibilità dei mezzi impiegati nello svolgimento dei servizi di trasporto pubblico;
- l'accessibilità alle stazioni da parte degli utenti con disabilità;
- i servizi di stazione.

Rilevato che la definizione di una procedura di gestione dei reclami pervenuti presso il Settore consentirebbe:

- di individuare in maniera univoca ed uniforme il soggetto referente della medesima;
- di classificare in maniera codificata e standardizzata le tipologie di reclamo e di categorizzare i relativi oggetti, individuando le tipologie prevalenti;
- di monitorare i tempi di risposta e la conseguente valorizzazione dei tempi medi;

e che la medesima procedura di gestione consentirebbe di quantificare i reclami, evitandone la dispersione e duplicazione, e fornirebbe tutti gli elementi, in termini di costi e benefici, compresi i volumi di dati trattati, di valutare correttamente l'opportunità di dotarsi di una piattaforma informatica ad accesso ristretto per l'inoltro, da parte degli utenti, dei reclami;

Ritenuto, pertanto, opportuno, approvare la "*Procedura relativa alla gestione delle segnalazioni sui servizi di trasporto pubblico locale e regionale e sulle infrastrutture a loro supporto*", di cui al documento allegato alla presente determinazione per farne parte integrante e sostanziale, che declina e dettaglia le varie fasi della procedura stessa.

Tutto quanto sopra premesso e considerato, attestata la regolarità amministrativa del presente atto ai sensi della D.G.R. n. 8-8111 del 25 gennaio 2024;

IL DIRIGENTE

Richiamati i seguenti riferimenti normativi:

- Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio;
- Regolamento (CE) n. 782/2021 del Parlamento Europeo e del Consiglio;
- Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio;
- legge regionale n. 1/2000 e s.m.i.;
- legge regionale n. 23/2008 e s.m.i.;

determina

di approvare, per le motivazioni riportate in premessa, la "*Procedura relativa alla gestione dei*

reclami sui servizi di trasporto pubblico locale e regionale e sulle infrastrutture a loro supporto”, di cui al documento allegato alla presente determinazione per farne parte integrante e sostanziale.

Il presente provvedimento non comporta effetti contabili a carico del bilancio regionale e sarà pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte ai sensi dell'articolo 61 dello Statuto e dell'articolo 5 della legge regionale 22/2010.

Avverso la presente determinazione è ammesso ricorso giurisdizionale davanti agli organi competenti nei termini di legge.

IL DIRIGENTE (A1810C - Monitoraggio e controllo sul trasporto e sull'attuazione delle programmazioni in materia)
Firmato digitalmente da Emiliano Bartolomei

Si dichiara che sono parte integrante del presente provvedimento gli allegati riportati a seguire ¹, archiviati come file separati dal testo del provvedimento sopra riportato:

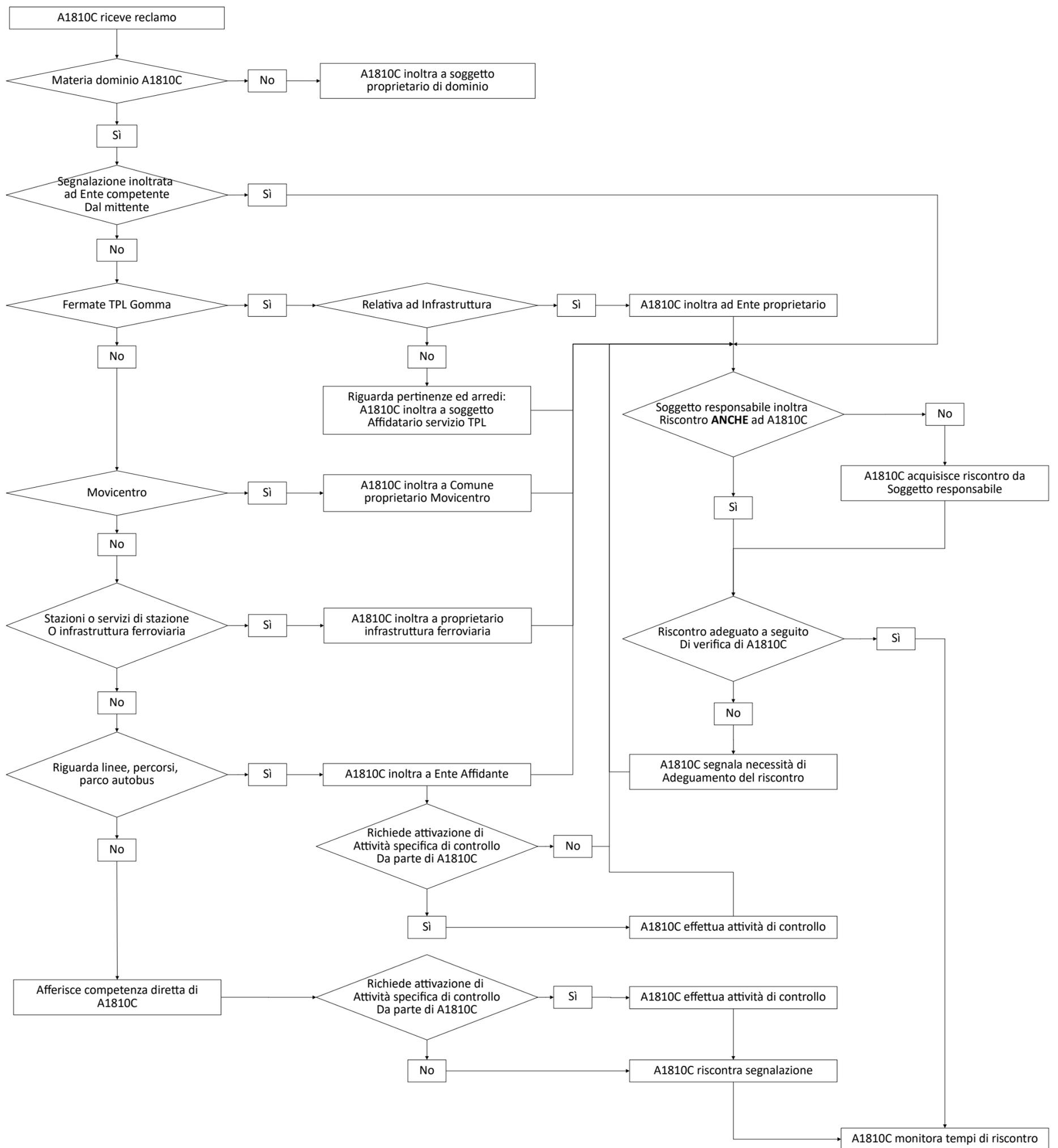
1. Procedura_Segnalazioni_Flow_Chart_-_Allegato_2.pdf
2. Procedura_Segnalazioni_Testo_-_Allegato_1.pdf



Allegato

¹ L'impronta degli allegati rappresentata nel timbro digitale QRCode in elenco è quella dei file pre-esistenti alla firma digitale con cui è stato adottato il provvedimento

Procedura relativa alla gestione dei reclami sui servizi di trasporto pubblico locale e regionale e sulle infrastrutture a loro supporto



Procedura relativa alla gestione dei reclami sui servizi di trasporto pubblico locale e regionale e sulle infrastrutture a loro supporto

DEFINIZIONE DI RECLAMO

La definizione di reclamo è riportata, con riferimento all'art. 3 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, art. 3 del Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio, relativi ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, nella Delibera ART n. 28 del 2021: per reclamo si intende ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla Carta dei Servizi.

AMBITO DEI RECLAMI

1. **SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE E REGIONALE:** sono oggetto di appositi Contratti di Servizio sottoscritti tra l'Agenzia della Mobilità Piemontese quale ente affidante e le Aziende/Consorzi gestori dei servizi quale impresa affidataria.
2. **INFRASTRUTTURE A SUPPORTO DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE :** si intendono i nodi di interscambio destinati a connettere due o più modalità di trasporto e le fermate dei servizi di trasporto pubblico urbano ed extraurbano. Le stazioni del servizio ferroviario regionale sono proprietà di Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. cui compete anche la gestione in sicurezza dell'infrastruttura ferroviaria nazionale ed il mantenimento in piena efficienza dell'infrastruttura stessa. I piani e gli investimenti, definiti con lo Stato, per lo sviluppo e la manutenzione della rete sono regolati da Contratti di Programma.

TIPOLOGIA DEI RECLAMI

I reclami inoltrati alla Regione, nella maggior parte dei casi, concernono:

- disagi degli utenti conseguenti a disservizi vari su linee/corse;
- disagi degli utenti per la fruibilità dei mezzi impiegati nello svolgimento dei servizi di trasporto pubblico;
- segnalazioni concernenti l'accessibilità alle stazioni da parte degli utenti con disabilità.
- carenze nella erogazione dei servizi di stazione

TIPOLOGIA MITTENTI

- Associazioni di utenti o Comitati di pendolari;
- Cittadini;
- Istituti scolastici;
- Comuni piemontesi.
- Altri soggetti privati
- Altri enti pubblici

ACCESSIBILITÀ ALLE PROCEDURE DI RECLAMO

I reclami pervengono direttamente al Settore o tramite l'URP della Regione Piemonte.

Talvolta gli stessi sono inoltrati agli Uffici dalle segreterie degli Organi Istituzionali.

Non è raro che alcuni utenti inviino il reclamo su servizi di TPL sia alla Regione Piemonte sia all'Agenzia della Mobilità Piemontese.

MODALITÀ DI TRASMISSIONE DEI RECLAMI.

I reclami sono inoltrate tramite :

- Pec all'indirizzo controllo.trasporti@cert.regione.piemonte.it
- E-mail all'indirizzo controllo.trasporti@regione.piemonte.it

PROCEDURA DI GESTIONE DEL RECLAMO

Ricezione del reclamo

Quando A1810C riceve un reclamo, procede a verificare se è materia del dominio di settore.

- Se non rientra nel dominio di competenza del settore A1810C, questo provvede ad individuare il soggetto proprietario del dominio di competenza e ad inoltrare il reclamo. Non sono richieste ulteriori azioni;
- Se il reclamo rientra nel dominio di competenza del Settore A1810C, il medesimo provvede a individuare il soggetto competente:
 - x per le fermate TPL gomma, parte relativa alle infrastrutture, trattasi dell'ente proprietario della strada;
 - x per le fermate TPL gomma, parte relativa ad arredi e pertinenze, trattasi del soggetto affidatario del servizio tpl;
 - x per i nodi di interscambio, Movicentro, trattasi del Comune in cui è ubicato;
 - x per le stazioni, i servizi di stazione e l'infrastruttura ferroviaria, trattasi del proprietario dell'infrastruttura;
 - x per le linee, i percorsi ed il parco autobus, trattasi dell'ente affidante:
 - in questo caso (quindi servizi di TPL e veicoli), A1810C verifica se è necessario attivare specifica attività di controllo:
 - se non è richiesta la attivazione di specifica attività di controllo, vedasi par. *Riscontro al reclamo*;
 - se è richiesta, il settore si attiva, effettua la specifica attività di controllo per poi applicare quanto previsto al successivo par. *Riscontro al reclamo*;
 - x Se il reclamo non riguarda:
 - x fermata TPL gomma
 - x movicentro
 - x stazioni con servizi di stazione o infrastruttura ferroviaria
 - x linee percorsi parco autobus
 per esclusione, il reclamo è gestito direttamente dal settore A1810C
 Il settore A1810C verifica se è necessario attivare specifica attività di controllo:
 - qualora si renda necessario, A1810C effettua attività di controllo, riscontra il reclamo ed effettua il monitoraggio dei tempi di risposta;
 - qualora non si renda necessario, A1810C riscontra il reclamo ed effettua il monitoraggio dei tempi di risposta;
 - Se il reclamo è stata inoltrata al soggetto competente si procede come descritto al par. *Riscontro al reclamo*
 - Se il reclamo non è stato inoltrato anche al soggetto competente, A1810C provvede all'inoltro al soggetto competente come individuato al punto precedente

Riscontro al reclamo

A seguito della attività di monitoraggio dei tempi di risposta, A1810C verifica se il riscontro da parte del soggetto competente (qualora diverso da A1810C), sia stato inoltrato al medesimo A1810C:

- qualora non sia stato correttamente inviato, A1810C ne sollecita l'acquisizione;
- qualora sia stato correttamente inviato, A1810C ne verifica l'adeguatezza:
 - in caso di verifica di adeguatezza positiva, A1810C provvede a monitorare i tempi di risposta;
 - in caso di verifica di adeguatezza negativa, A1810C provvede a sollecitarne la modifica, procedendo ad una nuova verifica di adeguatezza;

TEMPI DI RISPOSTA

La risposta deve essere fornita all'utente entro 30 giorni dal ricevimento.

DESCRIZIONE DEL CONTENUTO DELL'ELENCO

L'elenco è costituito da una tabella matriciale, composta da 17 colonne che contengono le informazioni relative alle 4 fasi della gestione del reclamo, oltre al dato relativo ai tempi di evasione.

Qui di seguito viene descritto il contenuto di ogni colonna:

Reclamo:

- numero progressivo annuale
- tipologia di servizio di tpl (*gomma o ferro o stazione*)
- modalità di ricezione del reclamo (*Pec o Email*)
- nominativo del mittente

- E) sintesi motivo del reclamo
- F) numero di protocollo (*in entrata*)
- G) data di ricezione
- H) oggetto del reclamo

Richiesta informazioni:

- I) soggetto a cui viene inoltrato il reclamo
- J) numero di protocollo in uscita
- K) data di invio

Riscontro:

- L) soggetto a cui sono state richieste informazioni sul reclamo
- M) numero di protocollo
- N) data di ricezione

Eventuale inoltro al mittente del reclamo:

- O) indicazione se da inoltrare al mittente del reclamo
- P) in caso positivo colonna N, data di invio (*verrà inserita l'eventuale data nel caso si dovesse inviare il riscontro al mittente*)

Tempi di risposta:

- Q) Calcolo tempi di risposta (*tra la data di registrazione in entrata del reclamo e la data del riscontro*)

OBIETTIVI DELLA DEFINIZIONE DELLA PROCEDURA

L'implementazione della procedura si pone due obiettivi:

- fornire elementi utili al monitoraggio, in forma aggregata, delle informazioni relative ai reclami;
- fornire elementi utili alla valutazione di opportunità di implementazione di una piattaforma digitalizzata di inoltro dei reclami.

Infatti, la creazione di un DB matriciale (ancorchè informale) in cui molte delle informazioni sono codificate e standardizzate (a meno delle informazioni di carattere descrittivo, quali l'oggetto del reclamo) consente una classificazione aprioristica dei vari tipologici e la loro corretta segmentazione, permettendo di definire tipologie prevalenti e, in ultima istanza, di individuare i punti su cui focalizzare le azioni correttive.

In secondo luogo, la corretta quantificazione dei reclami pervenuti (evitando la loro dispersione) consente di avere tutti gli elementi, in termini di costo/beneficio, compresi i volumi di dati trattati, di valutare correttamente se e quale strumento usare per dotarsi di una piattaforma informatica ad accesso ristretto per l'inoltro, da parte dell'utente correttamente profilato, dei reclami.

Infine, e si ritiene questo un elemento fondamentale, consente di avere un monitoraggio dei tempi medi di risposta (e la conseguente valorizzazione della serie temporale relativa), nonché di monitorare eventuali reclami in sospeso.