

## **DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE**

Oggetto: Legge 244/2007 art. 2, comma 461 – Protocollo d'intesa tra Regione Marche, Associazioni di Tutela dei Consumatori e Soggetti Gestori dei servizi di Trasporto Pubblico Locale e Regionale su ferro e gomma, per gli anni 2022-2024.

### LA GIUNTA REGIONALE

VISTO il documento istruttorio riportato in calce alla presente deliberazione predisposto dal *Settore Mobilità e TPL* dal quale si rileva la necessità di adottare il presente atto;

RITENUTO, per motivi riportati nel predetto documento istruttorio e che vengono condivisi, di deliberare in merito;

VISTO il parere favorevole di cui all'articolo 4, comma 5, della legge regionale 30 luglio 2021, n. 18, sotto il profilo della legittimità e della regolarità tecnica, del dirigente del *Settore Mobilità e TPL* e del dirigente della *Direzione Attività Produttive e Imprese* e l'attestazione degli stessi che dalla presente deliberazione non deriva né può comunque derivare un impegno di spesa a carico del bilancio regionale;

VISTA la proposta del Direttore del *Dipartimento Infrastrutture, Territorio e Protezione Civile*;

VISTO l'articolo 28 dello Statuto della Regione;

Con la votazione, resa in forma palese, riportata nell'allegato "Verbale di seduta"

### DELIBERA

- 1) di approvare lo schema di Protocollo d'intesa, tra Regione Marche, Associazioni a Tutela dei Consumatori ed utenti e Soggetti gestori dei servizi di Trasporto Pubblico Locale e Regionale su ferro e gomma, finalizzato a dare attuazione alle disposizioni di cui all'art. 2, comma 461, legge 24 dicembre 2007, n. 244, di cui all'allegato 1, parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
- 2) di disporre che Protocollo d'intesa ha valore per la durata di tre anni dal 2022 fino a tutto il 2024, e potrà essere prorogato per i successivi tre anni (2025-2026-2027), previa intesa fra le parti;
- 3) dare mandato al dirigente del Settore Mobilità e TPL di approvare le linee guida per la gestione del "numero verde del consumatore" e il "monitoraggio qualità percepita" nel trasporto ferroviario ed automobilistico, previste all'art. 5 del protocollo di cui al precedente punto 1);



## **DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE**

4) di demandare al Dirigente del Settore Mobilità e TPL la sottoscrizione del Protocollo d'intesa specificato al precedente punto 1) con facoltà di apportarvi le eventuali modifiche non sostanziali che si rendessero necessarie all'atto della firma.

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA  
Francesco Maria Nocelli

Documento informatico firmato digitalmente

IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA  
Francesco Acquaroli

Documento informatico firmato digitalmente

## **DOCUMENTO ISTRUTTORIO**

### Normativa di riferimento

- **Legge 24 dicembre 2007, n. 244:** "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato" (legge finanziaria 2008);
- **D.Lgs. 19 novembre 1997, n. 422:** "Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a nonna dell'articolo 4, comma 4, della L. 15 marzo 1997, n. 59";
- **D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206:** "Codice del consumo";
- **D.L. 24 gennaio 2012, n. 1:** "Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività", convertito con modificazioni dalla Legge 24 marzo 2012, n. 27;
- **Linee guida MISE 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, in attuazione dell'art.2, comma 461 della legge 244/2007, sancite in sede di Conferenza Unificata Stato-Regioni e Stato-Città il 26/09/2013 (G.U. Serie Generale n. 254 del 29/10/2013 - Suppl. Ord. n. 72);**
- **L.R. 24 dicembre 1998, n. 45:** "Norme per il riordino del trasporto pubblico regionale e locale nelle Marche";
- **L.R. 23 giugno 2009, n. 14** "Norme in materia di tutela dei consumatori e degli utenti".
- **D.G.R. 24/07/2017 n. 843:** "L.244/2007 art.2, comma 461 - Approvazione dello schema di accordo fra Regione Marche, ANCI Marche e associazioni dei Consumatori per il recepimento delle linee guida pubblicate sulla G.U. n. 72 del 29/10/2013, concernente la costituzione del Tavolo sulla qualità dei Servizi"
- **D.G.R. 24/07/2017 n. 846:** "Approvazione dello schema di Protocollo d'intesa tra Regione Marche, Associazioni a tutela dei consumatori ed utenti e Soggetti gestori dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale su ferro e gomma, finalizzato a dare attuazione alle disposizioni di cui all'art. 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244.";
- **Protocollo d'intesa tra regione Marche, Associazioni a tutela dei consumatori e utenti e soggetti gestori dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale su ferro e gomma;**
- **Decreto n. 609/TPL del 08/11/2017:** "Protocollo di intesa tra Regione Marche, Associazioni a tutela dei consumatori ed utenti e Soggetti gestori dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale su ferro e gomma, finalizzato a dare attuazione alle disposizioni di cui all'art. 2, comma



## **DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE**

- 461, della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 – Istituzione tavolo tecnico regionale permanente di confronto.”;
- **Delibera ART 8 febbraio 2018, n. 16:** “Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214”;
  - **Delibera ART 29 novembre 2018, n. 120:** “Approvazione dell’atto di regolazione recante “Metodologie e criteri per garantire l’efficienza delle gestioni dei servizi di trasporto ferroviario regionale””;
  - **Decreto n. 944/TPL del 26/07/2019:** “L. n. 244/2007, art. 2 comma 461 e DGR 846/2017 –Tavolo Tecnico permanente di confronto tra Regione Marche, Associazioni a tutela dei consumatori ed utenti e soggetti gestori dei servizi di trasporto pubblico locale. Approvazione linee-guida per lo svolgimento delle attività. Impegno di spesa di €. 75.000,00 al capitolo 2100210094 Bilancio 2019/2021, annualità 2019, 2020 e 2021. Liquidazione primo acconto per l’anno 2019.”;
  - **L.R. 30 luglio 2021, n. 18:** “Disposizioni di organizzazione e di ordinamento del personale della Giunta regionale”;
  - **D.G.R. n. 1204 del 11/10/2021:** “Articoli 4, 11 comma 2, lettera b) e 12 L.R. n 18/2021. Istituzione dei Dipartimenti della Giunta regionale.”;
  - **D.G.R. n. 1345 del 10/11/2021:** “Articoli 4, comma 3, lettera c), 11 comma 2, lettera f) e 41, commi 1 e 2, L.R. n 18/2021. Conferimento degli incarichi di direzione dei Dipartimenti.”;
  - **D.G.R. n. 1523 del 06/12/2021:** “Articoli 4, 11 comma 2, lettera b) e c), 13 e 14 della L.R. n 18/2021. Istituzione delle Direzioni e dei Settori della Giunta regionale.”;
  - **D.G.R. 30/12/2021 n. 1676:** “Articoli 4, comma 3, lettera c), 11 comma 2, lettera g) e 41, commi 1 e 2, L.R. n 18/2021. Conferimento degli incarichi dirigenziali delle Direzioni.”;
  - **D.G.R. 30/12/2021 n. 1677:** “Articoli 4, comma 3, lettera c), 11 comma 2, lettera g) e 41, commi 1 e 2, L.R. n 18/2021. Conferimento degli incarichi di direzione dei Settori.”.

### Motivazione

La legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato" (legge finanziaria 2008), con la finalità di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali, prevede all'art. 2, comma 461 le seguenti disposizioni:

*“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,*



## **DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE**

*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.”*

Per dare attuazione a quanto sopra, con DGR n. 846 del 24/07/2017, è stato approvato lo schema di protocollo d'intesa tra la Regione Marche, le Associazioni a Tutela dei Consumatori ed Utenti ed i Soggetti Gestori dei Servizi di Trasporto Pubblico Regionale e Locale su ferro e gomma, che prevedeva tra l'altro l'istituzione di un Tavolo tecnico regionale permanente di confronto sulle tematiche del trasporto pubblico locale, composto da rappresentanti della Regione, delle Associazioni dei Consumatori e Utenti, Trenitalia per il trasporto pubblico locale ferroviario, ANAV (Associazione Nazionale Autotrasporto Viaggiatori) e ASSTRA (Associazione Trasporti) per il trasporto pubblico locale automobilistico.

A seguito della firma del suddetto Protocollo, la cui durata era di tre anni dalla data di sottoscrizione (18/10/2017-17/10/2020), con Decreto n. 609/TPL del 08/11/2017 sono stati designati i componenti del Tavolo, inteso quale organismo di confronto della sezione



## **DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE**

dedicata al trasporto pubblico locale del Comitato Regionale Consumatori e Utenti (C.R.C.U.), con l'impegno di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni.

Al fine di dare concreta attuazione alle attività del Tavolo, conferendo in tal modo un ruolo attivo ed un maggiore coinvolgimento delle associazioni dei consumatori, con Decreto n. 944/TPL del 26 luglio 2019 sono state approvate le linee guida sia per la gestione del "numero verde del consumatore" sia per il "monitoraggio qualità percepita" nel trasporto ferroviario ed automobilistico, con validità per il triennio 2019-2021.

Dato che sia il Protocollo d'intesa sia le Linee guida delle attività svolte dalle associazioni dei consumatori sono venute a scadenza, è necessario stipulare un nuovo Protocollo con i soggetti interessati e prevedere la successiva approvazione, direttamente da parte del dirigente del Settore, anche delle nuove Linee Guida.

E' stato pertanto predisposto dal Settore Mobilità e TPL, il testo di tale documento che viene allegato alla presente proposta e ne costituisce parte integrante e sostanziale.

Del contenuto dello schema di protocollo è stata data informazione ai firmatari dello stesso.

Come sopra riportato la lettera f) del comma 461 della legge 244/2007, stabilisce che le attività svolte dal Tavolo siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori dei servizi, predeterminato nei contratti di servizio per l'intera durata dei contratti stessi, pertanto, nel Protocollo d'intesa è stato previsto, per il TPL automobilistico, la partecipazione diretta delle Aziende titolari del contratto di servizio con la Regione Marche, in luogo delle Associazioni ANAV e ASTRA

Firmatarie del Protocollo d'Intesa, infatti, ai sensi di legge, saranno, oltre la Regione, le aziende titolari dei contratti di servizio di trasporto pubblico locale su ferro e su gomma vigenti (Trenitalia s.p.a., Adriabus soc. cons. a r.l., Atma Soc. Cons. per Azioni, Contram Mobilità Soc. Cons. per Azioni, Trasfer soc. cons. a r.l. e Start Plus soc. cons. a r.l.), e le Associazioni a tutela dei consumatori e utenti Adiconsum Marche, Adoc Marche, Cittadinanzattiva delle Marche, Codacons Marche, Federconsumatori Marche, Movimento Difesa del Cittadino Marche, Udicon regionale Marche, registrate presso la Regione Marche ai sensi della L.R. 23 giugno 2009 n. 14 art.4.

Il Protocollo d'intesa definisce la composizione ed il funzionamento del Tavolo, le attività e gli impegni delle parti, ed avrà valore per la durata di tre anni dal 2022 fino a tutto il 2024, e potrà essere prorogato per i successivi tre anni (2025-2026-2027), previa intesa fra le parti.

Con il presente atto si dà, inoltre, mandato al dirigente del Settore Mobilità e TPL di approvare le linee guida per la gestione del "numero verde del consumatore" e il "monitoraggio qualità percepita" nel trasporto ferroviario ed automobilistico, previste all'art. 5 del protocollo in argomento.



## **DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE**

Il presente provvedimento è propedeutico alla nascita del credito della Regione Marche nei confronti delle aziende affidatarie dei servizi di TPL automobilistico e ferroviario, che verrà poi utilizzato ai sensi della lettera f) del comma 461 della legge 244/2007.

L'adozione del presente atto non comporta spesa a carico della Regione.

Nel presente atto il parere di legittimità e regolarità tecnica viene reso anche dal dirigente della Direzione Attività Produttive e Imprese in quanto soggetto direttamente coinvolto nelle attività del Tavolo Tecnico per gli aspetti inerenti la gestione del Registro delle Associazioni dei Consumatori ed Utenti della Regione Marche, e la coordinazione dei rapporti con le Associazioni stesse.

### Esito dell'istruttoria

Per quanto esposto si propone l'adozione del presente atto.

Il sottoscritto, in relazione alla presente deliberazione, dichiara, ai sensi dell'art. 47 D.P.R. 445/2000, di non trovarsi in situazioni anche potenziali di conflitto di interesse ai sensi dell'art. 6 bis della L. 241/1990 e degli artt. 6 e 7 del D.P.R. 62/2013 e della DGR 64/2014.

Il responsabile del procedimento  
*Francesco Palestini*

Documento informatico firmato digitalmente

## **PARERE DEL DIRIGENTE DEL SETTORE MOBILITÀ E TPL E DEL DIRIGENTE DELLA DIREZIONE ATTIVITÀ PRODUTTIVE E IMPRESE**

I sottoscritti, considerata la motivazione espressa nell'atto, esprimono parere favorevole sotto il profilo della legittimità e della regolarità tecnica della presente deliberazione. Attestano, altresì, che dalla presente deliberazione non deriva né può derivare alcun impegno di spesa a carico del bilancio regionale.

I sottoscritti, in relazione alla presente deliberazione, dichiarano, ai sensi dell'art. 47 D.P.R. 445/2000, di non trovarsi in situazioni anche potenziali di conflitto di interesse ai sensi dell'art. 6 bis della L. 241/1990 e degli artt. 6 e 7 del D.P.R. 62/2013 e della DGR 64/2014.

Il Dirigente  
Settore Mobilità e TPL  
*(Cinzia Montironi)*

Documento informatico firmato digitalmente

Il Dirigente  
Direzione Attività Produttive e Imprese  
*(Pietro Talarico)*

Documento informatico firmato digitalmente



## **DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE**

### PROPOSTA DEL DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO INFRASTRUTTURE, TERRITORIO E PROTEZIONE CIVILE

Il sottoscritto propone alla Giunta regionale l'adozione della presente deliberazione.

Dichiara, altresì, ai sensi dell'art. 47 D.P.R. 445/2000, di non trovarsi in situazioni anche potenziali di conflitto di interesse ai sensi dell'art. 6 bis della L. 241/1990 e degli artt. 6 e 7 del D.P.R. 62/2013 e della DGR 64/2014.

Il direttore del Dipartimento  
*Nardo Goffi*

Documento informatico firmato digitalmente

ALLEGATI

