

Verbale tavolo tecnico 25/9/18

Presenti:

Regione Marche:

Letizia Casonato: Dirigente della P.F. TPL, Logistica, Viabilità

Anna Ripa: Funzionario P.O. Trasporto pubblico ferroviario e gestione dei rapporti con RFI

Antonello Barchiesi : funzionario delegato dalla P.F. Programmazione integrata e commercio

Francesco Palestini : Funzionario Rup per monitoraggio servizi di TPL

Renzo Rovinelli: Funzionario RUP Rapporti con l'utenza, le istituzioni e associazioni consumatori. Registro reclami.

Trenitalia:

Fausto Del Rosso : Direttore Trenitalia Marche

Serena Celli: Funzionario Trenitalia Marche

Per Anav, Asstra :

Alessandro Campanelli

Associazioni Consumatori:

Silvana Santinelli: in rappresentanza di Adiconsum Marche

Ennio Reschini: Associazione U. Di: Com

In data 25 settembre 2018 alle ore 10 è stato convocato, con nota 950643 del 29/8/18, il tavolo tecnico previsto dalla DGR 846 del 24/7/2017.

La riunione inizia alle ore 10.15. Il Dr. Rovinelli illustra la proposta e il preventivo per il numero verde inviato dalla società Tim spa. Ai costi presunti di circa 3000 euro, compresi postazioni e canoni, vanno previsti 2000 euro di costi per la promozione e pubblicità del servizio. A questi vanno aggiunti i costi per la gestione del flusso delle segnalazioni (back e front office), da determinare in base alle giornate e alle ore di effettivo servizio. Orientativamente potrebbe essere attivo, sperimentalmente, nelle giornate dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 12. Inoltre agli utenti verrebbero messi a disposizione altri 2 strumenti per segnalare eventuali disservizi, una mail già attivata dalla Regione Marche e un numero whatsapp gratuito.

La dott.ssa Casonato ritiene opportuno che il servizio andrebbe gestito dalle associazioni dei consumatori, dietro specifico incarico regolamentato tra la Regione e le associazioni. Inoltre ritiene opportuno creare un'interfaccia strutturale con le aziende sia per le segnalazioni e critiche, sia per i suggerimenti e proposte.

Silvana Santinelli nel dichiarare la piena disponibilità delle Associazioni dei consumatori alla gestione del servizio, propone che venga definita una procedura per le segnalazioni e per questo ritiene importante un incontro tra le associazioni dei consumatori e i rappresentanti delle aziende del trasporto su ferro e su gomma.

Il Dr Del Rosso concorda con la Dott.ssa Casonato e propone di mettere in comune l'esperienza fin qui maturata dalle associazioni, dalla Regione e da Trenitalia per progettare il flusso comunicativo più

opportuno, in ogni caso, una volta avviato il servizio potrà essere ulteriormente affinato. Trenitalia è disponibile a fornire supporto sia nella fase progettuale che in quella di messa a punto.

Anna Ripa ricorda che Trenitalia e le aziende hanno un contratto con la Regione, per cui rivendica il ruolo dell'Ente. Afferma che le associazioni devono stabilire le modalità di organizzare filtrare le segnalazioni e inviare al servizio TPL, quelle di maggiore impatto sociale.

Il primo punto si conclude con l'impegno di rivedersi tra consumatori e tra questi e le aziende, entro il 10 ottobre.

Alle 11.30 entra il Dr. Palestini per il tema relativo al monitoraggio della qualità percepita (Customer) dei servizi di trasporto pubblico locale.

Il funzionario espone brevemente le attività del recente passato e spiega le ragioni che impongono alla Regione di svolgere questa importante funzione.

Silvana Santinelli dichiara la disponibilità da parte delle associazioni dei consumatori a svolgere questo servizio, chiedendo di ricevere tutte le informazioni utili a poter fare una proposta che tenga conto delle specificità del servizio stesso. Inoltre, ai fini di poter fare una proposta organizzativa ed economica compatibile con le risorse disponibili, chiede di poter avere le schede e i dati del precedente monitoraggio.

Il Dr. Palestini si rende disponibile a mostrare le modalità e la documentazione inerente il monitoraggio precedente impegnandosi a far pervenire la modulistica utilizzata.

I partecipanti vengono informati che ancora non è possibile disporre dei finanziamenti che verranno messi a disposizione delle aziende di trasporto su ferro e su gomma, in quanto si attende il nulla osta da parte degli uffici finanziari.

La riunione termina alle ore 12.15