

Schema di
PROTOCOLLO D'INTESA TRA REGIONE MARCHE,
ASSOCIAZIONI A TUTELA DEI CONSUMATORI E UTENTI
E
SOGGETTI GESTORI DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE E
REGIONALE SU FERRO E GOMMA

In data _____, ad Ancona, presso _____,

la REGIONE MARCHE (nel prosieguo, per brevità, *Regione*);

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 (nel prosieguo, per brevità, *Associazioni*);

l'azienda affidataria dei servizi ferroviari di competenza regionale TRENITALIA S.p.A. (nel prosieguo, per brevità, *Trenitalia*);

le aziende consortili affidatarie dei contratti di servizio di TPL automobilistico vigenti, nell'ambito dei cinque Bacini di traffico marchigiani, 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., (nel prosieguo, per brevità, *Adriabus, Atma, Contram, Trasfer e Start Plus*);

Tutte da intendersi come rappresentate dai soggetti che si sottoscrivono in calce,

PREMESSO CHE

- Il quadro normativo, le difficoltà economiche e finanziarie del settore del trasporto pubblico locale e regionale, la diminuzione delle risorse derivanti dai trasferimenti, statali, impongono ai vari soggetti coinvolti nel sistema uno sforzo comune al fine di migliorare il sistema, l'equilibrio economico, la programmazione e la gestione;
- la Regione Marche è parte interessata in quanto soggetto regolatore di alcuni servizi pubblici locali per i quali dispone direttamente e/o indirettamente gli adempimenti relativi alla dotazione e ai contenuti delle carte dei servizi;
- la collaborazione tra la Regione, le Associazioni dei consumatori, Trenitalia, Adriabus, Atma, Contram, Trasfer e Start Plus, formalizzata nel presente protocollo d'intesa, vuole promuovere una virtuosa collaborazione tra pubblica amministrazione, soggetti erogatori, utenti ed associazioni dei consumatori;
- le parti intendono proseguire l'attività di dialogo e confronto sulle problematiche consumeriste e quelle connesse all'erogazione dei servizi di trasporto pubblico, anche

attraverso la realizzazione di azioni e misure finalizzati al miglioramento della qualità dei servizi stessi;

VISTO

- quanto disposto dall'art. 2, comma 461 della legge n. 244 del 24 dicembre 2007 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 prestazioni;
- il 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 norma dell'articolo 4, comma 4, della L. 15 marzo 1997, n. 59";
- il D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 "Codice del consumo";
- l'articolo 8 del D.L. 24 gennaio 2012, n. 1 "Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività", convertito in legge con modificazioni dalla L. 24 marzo 2012, n. 27;
- le linee guida predisposte dal Ministero dello Sviluppo Economico per dare attuazione alle disposizioni dell'art. 2, comma 461 della legge 244/2007, sancite in sede di Conferenza Unificata il 26/09/2013 e pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale n. 72 del 29 ottobre 2013;
- il regolamento (CE) n. 1370/2007, relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia.
- il regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.
- il regolamento (UE) n. 181/2011 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto con autobus;
- la L.R. 24 dicembre 1998, n. 45 "Norme per il riordino del trasporto pubblico regionale e locale nelle Marche";
- la L.R. 23 giugno 2009, n. 14 "Norme in materia di tutela dei consumatori e degli utenti";
- i vigenti contratti di servizio per la gestione del TPL automobilistico e ferroviario;
- la Delibera ART n.16/2018 che alla Misura 5 "Indagini su utenti e non utenti in relazione alla qualità attesa e percepita del servizio", regola le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri, e disciplina i rapporti tra Ente Affidante, Impresa Gestore ed Associazioni dei Consumatori.

RICONOSCIUTO

il pieno rispetto dell'autonomia dei ruoli fra gli organi di indirizzo politico e gestionale della Regione e la funzione fondamentale di tutela dei diritti e degli interessi degli utenti e dei consumatori e di controllo sociale dei servizi, svolto dalle Associazioni;

Tutto ciò premesso

tra le Parti, come sopra rappresentate, si conviene e si stipula quanto segue:

Art. 1
(Premesse)

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto (di seguito "Protocollo").

Art. 2
(Oggetto e finalità)

Obiettivo del presente protocollo d'intesa è dare attuazione a quanto previsto dall'art. 2, comma 461 della legge n. 244 del 24 dicembre 2007 con la finalità di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti connessi ai servizi di trasporto pubblico locale.

Art. 3
(Composizione del Tavolo)

Il tavolo è composto da due rappresentanti della Regione, ovvero il dirigente della Direzione Attività Produttive e Imprese o suo delegato, ed il dirigente del Settore Mobilità e TPL o suo delegato; un rappresentante per ciascuna delle aziende affidatarie dei servizi di TPL automobilistico e ferroviario; tre rappresentanti delle Associazioni indicati tra i membri delle Associazioni registrate presso la Regione Marche ai sensi della L.R. 23 giugno 2009 n. 14.

Le aziende di trasporto e le associazioni sono tenute a comunicare alla Regione i nominativi dei rappresentanti designati entro 15 giorni dalla sottoscrizione del presente Protocollo, e con decreto del dirigente del Settore Mobilità e TPL saranno formalizzate le nomine.

La partecipazione al Tavolo è gratuita.

Il Tavolo è presieduto dall'Assessore regionale competente in materia di Trasporto Pubblico Locale, o suo delegato, si riunisce validamente con la maggioranza dei componenti e delibera a maggioranza dei presenti. In caso di parità prevale il voto del Presidente. La partecipazione al Tavolo come auditore non conferisce diritto di voto.

Il Presidente o suo delegato convoca il Tavolo:

- a) di norma due volte l'anno e ogni qualvolta ne ravvisi la necessità;
- b) su richiesta di almeno tre componenti, inviata alla segreteria del comitato presso la struttura regionale competente (Settore Mobilità e TPL), con gli argomenti di cui viene richiesta l'iscrizione all'ordine del giorno e le relative motivazioni. Le convocazioni, recanti l'ordine del giorno, devono essere inviate almeno sette giorni prima della seduta. Per motivi di urgenza tale termine è ridotto a tre giorni.

La convocazione avviene di norma tramite posta elettronica certificata (pec).

Il verbale delle riunioni, redatto in bozza dal segretario del Tavolo (segreteria tecnica del Settore Mobilità e TPL) sotto la supervisione del Presidente, è trasmesso

successivamente ai componenti per riportare entro i termini indicati eventuali osservazioni già espresse in sede di riunione ma non verbalizzate. La segreteria del Tavolo provvede all'invio del verbale nella versione definitiva, sotto la supervisione del Presidente e dopo la sottoscrizione del Presidente e del verbalizzante, ai componenti del comitato. Il verbale, da ritenersi così approvato, viene archiviato in formato elettronico non modificabile nonché in formato cartaceo. Il verbale è pubblicato sul sito della Regione, in apposita sezione dedicata.

Art. 4

(Impegni ed attività del Tavolo)

Impegno fondamentale del Tavolo sarà destinato alla piena, concreta ed effettiva attuazione delle previsioni contenute nell'art. 2, comma 461, della legge n. 244 del 24 dicembre 2007, nonché delle linee guida di cui all'Accordo sottoscritto in sede di Conferenza Unificata il 26/09/2013.

Al Tavolo compete, inoltre, la definizione di proposte e azioni idonee al perseguimento della mobilità sostenibile integrata, anche dal punto di vista del sistema tariffario e delle agevolazioni, ed al miglioramento della cultura e consapevolezza del trasporto pubblico.

Il Tavolo svolge le seguenti attività:

- individuazione dei criteri e delle modalità per dare concreta attuazione alla disposizione di cui alla lettera f) dell'art. 2, comma 461 della legge n. 244/2007, secondo cui le attività di cui alle lettere b), c) e d) del medesimo art. 2, comma 461, legge 244/2007 sono finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori dei servizi;
- definizione di modalità che garantiscano la partecipazione delle Associazioni nei processi di elaborazione, monitoraggio e valutazione delle carte dei servizi, come determinate nei contratti di servizio, reclami e conciliazioni;
- definizione delle procedure di monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati e percepiti, attraverso la condivisione da parte della Regione della scheda di rilevazione adottata, con particolare riferimento ai reclami e alle conciliazioni e del sistema sanzionatorio da applicare;
- organizzazione di sessioni annuali di verifica, nell'ambito dei due incontri previsti, del funzionamento dei servizi tra Regione, Associazioni e Gestori dei servizi di trasporto, ove dare conto dei reclami, proposte e osservazioni pervenute da parte dei cittadini, in conformità alla lettera e) dell'art. 2 comma 461 della legge 244/2007;
- promozione di strumenti e modalità per la verifica del grado di soddisfazione dei cittadini;
- predisposizione di un programma di iniziative/azioni coordinate tra le parti, volte a dare la più ampia diffusione, informazione, formazione e a garantire la partecipazione necessaria alla realizzazione degli obiettivi di cui al presente protocollo.

Art. 5

(Impegni della Regione)

La Regione si impegna a:

1. riconoscere il Tavolo, istituito ai sensi del presente protocollo, quale luogo deputato alla determinazione ed all'organizzazione delle attività derivanti dall' art. 2, comma 461, della legge n. 244 del 24 dicembre 2007;
2. attuare, di conseguenza, le seguenti procedure:
 - 2.1 prevedere all'interno dei servizi, gestiti sia direttamente che attraverso specifici contratti di servizio, l'obbligo di rinnovo e/o revisione annuale della "Carta della qualità dei servizi", redatte dalle Aziende che erogano servizi pubblici in collaborazione con la Regione. I contenuti della Carta devono essere redatti condividendone le previsioni e gli standard indicati con le Associazioni, d'intesa con le quali dovrà essere data la maggiore pubblicizzazione possibile. La Carta dovrà comunque contenere:
 - gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio;
 - le modalità di accesso alle informazioni garantite;
 - le modalità per proporre reclamo;
 - le modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie;
 - le modalità dettagliate di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;
 - 2.2 organizzare una consultazione obbligatoria delle Associazioni attraverso il Tavolo, in sede di stipula, di tutti i nuovi contratti di servizio con le aziende che erogano servizi pubblici, con riguardo alle tematiche di cui all'art. 2 comma 461 Legge 244 del 2007;
 - 2.3 gli adempimenti descritti ai punti c) e d) dell' art. 2, comma 461 della legge n. 244 del 24 dicembre 2007, vale a dire: *"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"* e *"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"*;
 - 2.4 organizzare nell'ambito del Tavolo almeno una sessione annuale di verifica di cui alla lettera e) dell'art. 2, comma 461 della legge n. 244/2007;

3. prevedere in tutti i contratti di servizio da stipulare, e nelle more della nuova stipula, un'apposita disposizione per il finanziamento delle attività di cui alle lettere b), c) e d) dell'art. 2, comma 461 legge 244/2007, così come stabilito nella lettera f) del medesimo art. 2, comma 461, legge 244/2007, le cui modalità di determinazione sono definite nel successivo art. 7 "Impegni delle Aziende gestori dei servizi di TPL su ferro e su gomma";
4. approvare le Linee guida che disciplinano le modalità di svolgimento delle attività in capo alle Associazioni dei consumatori, previste dal progetto "Viaggiamo insieme", da finanziare con le risorse di cui al successivo art. 7 "Impegni delle Aziende gestori dei servizi di TPL su ferro e su gomma";
5. pubblicare sulla pagina dedicata ai trasporti del sito internet istituzionale la documentazione relativa ai contratti di servizio;
6. collaborare con il Responsabile regionale per la Trasparenza nella divulgazione a favore dell'utenza dei contenuti delle Carte dei servizi.

Art. 6

(Impegni delle Associazioni dei Consumatori)

Le associazioni dei consumatori si impegnano a:

1. informare la Regione sulla realizzazione/promozione di iniziative gestite ovvero coordinate dalle Associazioni;
2. diffondere nei rispettivi siti di informazioni le iniziative promosse dalla Regione di particolare interesse pubblico;
3. collaborare con la Regione, nella gestione delle procedure di reclamo o segnalazione dei disservizi da parte dell'utenza, anche mediante la gestione del "numero verde del consumatore";
4. diffondere i contenuti delle Carte dei Servizi;
5. contribuire alla elaborazione e somministrazione/distribuzione di indagini di *customer satisfaction* promosse dalla Regione, quando condivise con le associazioni stesse;
6. collaborare nell'organizzazione di eventuali iniziative di informazione all'utenza;
7. dare attuazione al progetto "viaggiare insieme" secondo le linee guida approvate dalla Regione.

Art. 7

(Impegni delle Aziende gestori dei servizi di TPL su ferro e su gomma)

Le aziende titolari dei contratti di servizio di TPL vigenti si impegnano a:

1. finanziare direttamente le attività di cui alle lettere b), c) e d) dell'art. 2, comma 461, legge 244/2007, come di seguito indicato:
 - a. Trenitalia mediante un versamento alla Regione su specifica richiesta della Stessa, per l'intera durata del contratto stesso, così come previsto dall'art.15 comma 7 del Contratto di Servizio 2019-2033;

- b. Adriabus, Atma, Contram, Trasfer e Start Plus mediante una trattenuta sul corrispettivo del contratto di servizio da effettuare sulla liquidazione della mensilità di marzo di ciascun anno, per l'intera durata del contratto stesso.
2. confermare un impegno finanziario per un importo di € 25.000,00 annuo. Le quote da versare per ciascuna azienda sono ripartite come di seguito indicato:
 - a) € 10.000,00 Trenitalia;
 - b) € 3.976,00 Adriabus;
 - c) € 3.845,00 Atma;
 - d) € 3.657,00 Contram;
 - e) € 1.300,00 Trasfer;
 - f) € 2.222,00 Start Plus;
3. collaborare nell'organizzazione di eventuali iniziative di informazione all'utenza;
4. collaborare all'attuazione del progetto "viaggiare insieme" e alla realizzazione di ulteriori iniziative concordate in sede di Tavolo tecnico.

Art. 8

(Impegni comuni)

la Regione, le Associazioni dei consumatori, le Aziende titolari dei contratti di servizio di TPL vigenti si impegnano altresì a:

1. strutturare e garantire periodica attività di comunicazione ed informazione all'utenza anche in merito ai lavori del Tavolo, anche mediante vademecum dedicati ai consumatori in rapporto ad attività gestite da Servizi della Regione;
2. individuare e strutturare procedure comuni che consentano la soluzione di particolari problematiche, quali quelle relative al contenzioso, prevedendo strumenti volti a privilegiare le vie conciliative;
3. esaminare i casi che hanno per oggetto segnalazioni di disservizio, sia in vista della più rapida soluzione, sia per proporre iniziative ed interventi di miglioramento dei servizi.

Art. 9

(Durata)

Il presente protocollo 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, inoltre lo stesso potrà essere aggiornato per l'adeguamento a sopravvenute rilevanti disposizioni normative.

Art. 10

(Definizione delle controversie)

In caso di dissenso in merito alla gestione ed all'attuazione del presente protocollo, le parti sono tenute ad esperire preliminarmente un tentativo di composizione amichevole del contrasto.

Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti, non definite bonariamente sarà competente il foro di Ancona. Qualora la controversia dovesse insorgere in corso di esecuzione del protocollo, ciascuna delle parti è tenuta al rispetto degli obblighi derivanti dallo stesso, senza sospendere o ritardare in alcun modo la regolare esecuzione.

Letto, approvato e sottoscritto:

Regione Marche _____

Adiconsum Marche _____

Adoc Marche _____

Cittadinanzattiva delle Marche _____

Codacons Marche _____

Federconsumatori Marche _____

Movimento Difesa del Cittadino Marche _____

Udicon regionale Marche _____

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. _____

Start Plus Soc. Cons. a R.L. _____