

Spett.le
Agenzia per la Mobilità Piemontese

Oggetto: Procedura di consultazione prevista in occasione in esecuzione di quanto previsto dalla determinazione n. 394/2024 del 10/06/2024 per l'affidamento della concessione dei servizi di trasporto pubblico locale

A seguito dell'incontro tenutosi presso la sede dell'Agenzia della Mobilità Piemontese a Torino in data 4 novembre 2024 nell'ambito delle attività di cui in oggetto, la scrivente associazione Movimento Consumatori Piemonte APS, iscritta nell'elenco di cui all'art 6 della legge regionale n. 24/2009, al fine di meglio dettagliare quanto esposto in occasione dell'incontro e di , riferisce quanto segue.

L'art. 2 c. 461 l. 244/2007 prevede quanto segue:

"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."

Al fine garantire l'attuazione di quanto sopra, la scrivente associazione osserva e richiede in particolare quanto segue nella redazione degli atti di gara, con riguardo al disposto delle lett. a), c) e d).

1. Sull'adottanda Carta di qualità dei servizi (lett. a)

I Contratti di servizio che verranno stipulati all'esito della procedura di gara per TPL dovranno necessariamente prevedere l'adozione di una Carta di qualità dei servizi, come da Allegato A alla Delibera ART n. 64/2024 (di seguito "la Carta").

Si chiede che lo schema della Carta allegato e sia parte integrante degli atti di gara.

Tale documento dovrà essere pubblicato e pubblicizzato a seguito dell'affidamento del servizio e dovrà recare gli standard di qualità e di quantità delle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclami, osservazioni o proposte degli utenti e quelle per adire a vie riconciliative, con costante monitoraggio da parte dell'Ente Affidante.

La Carta dovrà altresì individuare fattori di qualità e relativi indicatori, disciplinando modi, responsabilità e tempi di rilevazione e definendo i livelli e le condizioni minime (CMQ), nonché le penali per mancato adempimento o le premialità in conformità con quanto disciplinato dalla delibera n. 53/2024.

Dovrà altresì disciplinare le modalità di risoluzione delle controversie con gli utenti e di gestione dei reclami, con particolare riferimento ai diritti di rimborso o indennizzo da parte degli utenti nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 181/2011 (artt. 26 e 27), come riportate nella Carta dei servizi e delle disposizioni di cui all'art. 2, comma 461, della legge 244/2007 e all'art. 1, commi 168 e 169, della legge 124/2017, oltre agli obblighi verso le persone a mobilità ridotta, nel rispetto del medesimo Regolamento.

2. Sulla realizzazione delle attività di verifica e monitoraggio dei parametri previsti dagli stipulandi contratti di servizio (lett. c) e d)

Si ritiene che già in sede di gara i soggetti candidati a ottenere l'affidamento del servizio garantiscano la disponibilità e si impegnino ad eseguire attività previste dalle lett. c) e d) dell'art. 2 c. 461/2007 che – sulla base di esperienze maturate dalle associazioni dei consumatori piemontesi – possono essere attuate tramite le seguenti attività: 1) Mystery client, 2) Customer satisfaction, 3) Raccolta segnalazioni disservizi, come di seguito dettagliate.

2.1 Indagine di "mystery client"

Le Associazioni potranno raccogliere le informazioni necessarie per misurare la qualità erogata nell'ambito del servizio reso dai gestori del TPL.

L'indagine avverrà tramite personale imparziale coordinato e formato dalle Associazioni, tramite un cliente "misterioso" ("mystery client"), formato per l'incarico che si utilizzerà il servizio, osservando e verificando il rispetto dei parametri di qualità previsti dal Contratto di Servizio. Al fine di svolgere l'indagine verrà redatta una Scheda di Rilevazione che verrà compilata dal personale in occasione di sopralluoghi a bordo dei mezzi/autobus, contenente elementi identificati sulla base di quanto previsto dalla Carta della qualità del Servizio e oggetto di confronto con l'Agenzia. Successivamente alla raccolta dei dati avverrà l'elaborazione di un report riassuntivo dei dati oggetto delle rilevazioni e i risultati verranno analizzati per individuare punti di forza e aree di miglioramento.

2.2. Indagine di "customer satisfaction"

Le Associazioni potranno raccogliere le informazioni necessarie per misurare il livello di qualità percepita dagli utenti del servizio di TPL, attraverso la "testimonianza" diretta degli utenti del servizio.

L'indagine avverrà tramite personale imparziale (collaboratori delle Associazioni) che provvederà a somministrare questionari a bordo degli autobus e presso le fermate.

Le Associazioni, in collaborazione con l'Ente Affidante, identificheranno gli elementi oggetto dell'indagine di customer satisfaction, coerentemente con gli elementi oggetto di monitoraggio di cui all'attività del Mystery Client.

Al fine di ottenere un campione statistico significativo, le Associazioni si rivolgeranno a soggetto specializzato per un servizio di consulenza finalizzato a definire, per ciascun elemento di indagine e in relazione a ciascun mezzo un numero minimo di interviste/questionari da sopporre all'utenza a seguito della definizione del campione e la sua appropriata stratificazione che garantisca la rappresentatività rispetto all'universo di riferimento.

Successivamente alla raccolta e al caricamento dei dati avverrà l'elaborazione di un report riassuntivo dei dati oggetto delle rilevazioni e i risultati verranno analizzati per individuare punti di forza e aree di miglioramento.

**** *

2.3. Raccolta online e analisi delle segnalazioni

Le Associazioni predisporranno una piattaforma online, implementando eventualmente quella attualmente utilizzata per il monitoraggio del servizio ferroviario (v. www.dirittideipasseggeri.com) con la funzione di:

- (i) raccogliere in forma anonima segnalazioni, eventualmente tramite invio di materiali fotografici / video (nel rispetto della privacy), al massimo con una frequenza quotidiana, su disservizi da parte dell'utenza, in relazione a quanto previsto dagli standard di qualità dettagliati nella Carta di qualità dei Servizi, con un menù a tendina e campo libero con numero di caratteri predefinito;
- (ii) raccogliere proposte di miglioramento del servizio;
- (iii) favorire l'accesso alla Carta dei Servizi e la conoscenza dei diritti dei passeggeri;

- (iv) acquisire segnalazioni per attivare un'interlocuzione tramite incontri tri/quadrimestrali con il Gestore e AMP sulle segnalazioni al fine di ottenere risposte sulla gestione delle medesime e interventi correttivi o migliorativi;
- (v) offrire ai passeggeri uno strumento per la verifica delle segnalazioni relative al servizio, pubblicando report sulle medesime e un resoconto degli incontri tri/quadrimestrali con il Gestore e AMP.

L'esistenza della piattaforma sarà pubblicizzata in occasione delle attività di cui ai punti (2.1) e (2.2) e, per raggiungere anche gli utenti delle altre linee piemontesi, tramite diffusione di materiali cartacei contenenti QR CODE, tramite campagne sponsorizzate su motori di ricerca e social media, con comunicati stampa e con le modalità che potranno essere condivise con i Gestori.

La piattaforma sarà accessibile tramite i siti internet dell'Associazione. Successivamente potrà essere implementata e mantenuta attiva con risorse provenienti da future progettazioni.

Al fine di garantire la tempestività di eventuali azioni correttive, si propone l'attivazione di confronti con AMP ed i Gestori interessati con cadenza quadrimestrale.

I risultati degli elaborati di cui alle attività di cui ai § 2.1, 2.2, 2.3 verranno presentati al pubblico in occasione di eventi pubblici al quale verranno invitati l'Ente Affidante, i Gestori, Istituzioni e i mass media.

Torino, 22 novembre 2024

Marco Gagliardi
Movimento Consumatori Piemonte APS
Presidente