

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

In data _____, a _____, presso _____,

Regione Abruzzo (nel prosieguo "Regione");

Associazioni a tutela dei consumatori e utenti registrate presso la Regione Abruzzo ai sensi della L.R. n. 53 del 10 dicembre 2010, art. 4 (nel prosieguo, per brevità, "Associazioni"), quali: A.E.C.I. – Associazione Europea Consumatori Indipendenti APS, ACU - Associazione Consumatori Utenti No Profit Sede regionale Abruzzo, ADICONSUM ABRUZZO Associazione Promozione Sociale, Adoc Abruzzo, Arco Consumatori Abruzzo, Cittadinanzattiva Abruzzo APS, Codacons Abruzzo, Codici Abruzzo Centro per i Diritti del Cittadino, Confconsumatori Abruzzo, Contribuenti Abruzzo, Federconsumatori Abruzzo APS, Guardiacivica Associazione Cittadini Utenti Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino Abruzzo (MDC Abruzzo), Protezione Consumatori, U.Di.Con. Unione per la Difesa dei Consumatori;

Gestori del trasporto pubblico locale ...

tutte da intendersi come rappresentate dai soggetti che si sottoscrivono in calce e di seguito, congiuntamente, indicate come "Parti",

PREMESSO CHE

- Gli obiettivi prioritari della Regione, condivisi con i gestori del trasporto pubblico locale nell'ambito dei rispettivi contratti di servizio, sono:
 - I. valorizzare il trasporto ferroviario come asse portante del sistema regionale di trasporto pubblico locale nel suo complesso al fine di incrementare in modo consistente il numero dei viaggiatori;
 - II. rendere l'offerta di trasporto più efficiente, attraverso l'integrazione dei servizi e la razionalizzazione dei programmi di esercizio, con eliminazione delle sovrapposizioni, riorganizzando servizi di adduzione e

potenziamento rispetto le principali direttrici regionali, come previsto dall'art. 1, comma 8 della L.R. n. 26 del 19 agosto 2016;

- III. uniformare il prezzo dei titoli di viaggio ferroviari con quelli dei servizi automobilistici come previsto dalla citata legge regionale n. 26/2016;
 - IV. garantire un miglioramento della qualità dei servizi automobilistici e ferroviari integrati offerti ed una più adeguata tutela del cittadino – utente;
 - V. garantire l'esercizio del diritto alla mobilità dei cittadini abruzzesi, tenuto conto delle peculiarità socio demografiche e morfologiche del territorio servito, delle esigenze di collegamento e di unitarietà gestionale tra diverse aree della Regione;
 - VI. valorizzare le efficienze e la maggiore flessibilità organizzativa e programmatoria derivante dalla gestione integrata sotto il profilo della modalità di trasporto (ferro/gomma);
- è interesse della Regione e dei soggetti gestori del TPL riconoscere il ruolo centrale dell'associazioni dei consumatori nella rappresentanza degli interessi e dei diritti dei cittadini consumatori e utenti ed avvalersi della loro operosità nell'esercizio dei propri compiti in ordine al conseguimento di una maggiore efficacia ed efficienza nei servizi di trasporto pubblico locale rendendo gli stessi più accessibili, sicuri, puntuali e maggiormente rispondenti alla domanda di mobilità in una fase storica di contenimento delle risorse finanziarie disponibili per lo svolgimento dei servizi medesimi;
 - la collaborazione tra la Regione, le Associazioni , Trenitalia e TUA, formalizzata nel presente protocollo d'intesa, vuole promuovere una virtuosa collaborazione tra pubblica amministrazione, soggetti erogatori, utenti ed associazioni dei consumatori al fine di concordare le modalità di svolgimento delle funzioni di cui alle lettere b), c), e d) di cui all'art. 2, comma 461 della L. n. 244/2007, ove non già concordato specificatamente nei singoli contratti di servizio, nonché il coinvolgimento delle Associazioni stesse nella fase di elaborazione dei programmi e dei provvedimenti pianificatori nel settore del trasporto pubblico locale, tenendo conto nei propri provvedimenti dei risultati del lavoro svolto;

VISTI

- il Decreto Legislativo 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 legge 15 marzo 1997, n. 59”* individua le funzioni e i compiti che sono conferiti alle Regioni ed agli enti locali in materia di servizi pubblici di trasporto di interesse regionale e locale;
- l'art. 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244 contenente le disposizioni che gli enti locali sono tenuti ad applicare nella stipula dei contratti di servizio 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;
- la L. 30/07/1998, n. 281 recante *“Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti”*, secondo la quale in conformità ai principi contenuti nei trattati istitutivi della Comunità europea e nel trattato sull'Unione europea nonché nella normativa europea derivata, sono riconosciuti e garantiti i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti, ne è promossa la tutela in sede nazionale e locale (anche in forma collettiva e associativa), sono favorite le iniziative rivolte a perseguire tali finalità, anche attraverso la disciplina dei rapporti tra le associazioni dei consumatori e degli utenti e le pubbliche amministrazioni;
 - l'art. 136, comma 4, lettera f) del decreto legislativo n. 206/2005 ai sensi del quale il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti svolge funzioni volte a favorire ogni forma di raccordo e coordinamento tra le politiche nazionali e regionali in materia di tutela dei consumatori e degli utenti, assumendo anche iniziative dirette a promuovere la più ampia rappresentanza degli interessi dei consumatori e degli utenti nell'ambito delle autonomie locali;
 - il D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 cd. *“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, relativo al contenuto delle carte di servizio;
 - 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;
 - Legge Regionale 23 dicembre 1998 n.152 *“Norme per il trasporto pubblico locale”* e s.m.i. con cui la Regione Abruzzo ha dato attuazione alle disposizioni del D.lgs. n. 422/1997;
 - Legge Regionale 10 dicembre 2010, n. 53 *“Norme per la tutela dei consumatori e degli utenti”* che ha, tra l'altro, istituito la Consulta regionale degli Utenti e dei Consumatori (chiamata *“CRUC”*);
 - i vigenti contratti di servizio per la gestione del TPL automobilistico e ferroviario con le aziende firmatarie del presente protocollo d'intesa;
 - 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, svolta dalle Associazioni, nonché il ruolo delle imprese nello sviluppo della mobilità regionale.

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)

Il Protocollo persegue l'obiettivo di dare compimento, rispetto a quanto già previsto nei singoli contratti di servizio, al disposto dell'art. 2, comma 461 della legge n. 244 del 24 dicembre 2007, al fine di tutelare ulteriormente i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale, attraverso l'istituzione di un luogo di confronto permanente tra le Parti (di seguito, per brevità, "Tavolo").

Art. 3 (Principali attività del Tavolo)

Le Parti concordano di istituire all'interno della Dipartimento Infrastrutture e Trasporti della Regione un Tavolo permanente di confronto e di lavoro in materia di trasporto pubblico locale dove trattare concretamente i temi relativi alle previsioni contenute nell'art. 2, comma 461, della legge n. 244 del 24 dicembre 2007 e alla definizione di proposte e azioni idonee all'implementazione della mobilità sostenibile integrata (anche dal punto di vista del sistema tariffario e delle agevolazioni) e al miglioramento della cultura e della consapevolezza del trasporto pubblico.

Il Tavolo permanente svolge le seguenti attività, ove non già previste nei singoli contratti di servizio:

- la definizione di modalità di partecipazione delle Associazioni nei processi di elaborazione e monitoraggio della "Carta della qualità dei servizi";
- una proposta di monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati e percepiti per i diversi fattori di viaggio (*item*) presi a riferimento e per ogni modalità di trasporto, attraverso la condivisione da parte della Regione della scheda di rilevazione adottata;
- l'individuazione delle modalità e dei criteri affinché le Parti possano regolare esplicitamente quanto stabilito 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 articolo sono finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori dei servizi secondo le modalità

indicate al successivo art. 5 “Impegni delle Parti”;

- l'organizzazione di sessioni annuali di verifica, da svolgersi almeno due volte l'anno, dell'andamento 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;
- la promozione di strumenti e modalità per la verifica del grado di soddisfazione dei cittadini, fermo restando che - a tutti gli effetti contrattuali - rimarranno validi ed efficaci esclusivamente gli strumenti e le modalità già disciplinati dai rispettivi contratti di servizio;
- la predisposizione di un programma di iniziative o azioni volto a sensibilizzare i cittadini sull'uso dei mezzi pubblici.

Art. 4 (Composizione del Tavolo)

Il Tavolo è composto da due rappresentanti della Regione, quali il Direttore del Dipartimento Infrastrutture e Trasporti o suo delegato e il Dirigente del Servizio Trasporto Pubblico o suo delegato; un rappresentante per ciascuno dei Gestori dei servizi di TPL ; tre rappresentanti delle Associazioni indicati tra i membri delle Associazioni registrate presso la Regione Abruzzo ai sensi della L.R. 10 dicembre 2010, n. 53 quali il Coordinatore CRUC (ACA), il Presidente Federconsumatori Abruzzo e il Responsabile Osservatorio per la mobilità della F/Consumatori Abruzzo;

I Gestori TPL e le Associazioni sono tenute a comunicare alla Regione i nominativi dei rappresentanti designati entro 15 giorni dalla sottoscrizione del presente Protocollo e con successiva determinazione del Dirigente del Servizio Trasporto Pubblico verrà costituito il Tavolo con le relative designazioni e nello stesso atto verrà nominato, tra i rappresentanti della Regione, il Coordinatore del Tavolo che provvederà alle convocazioni dello stesso (tramite pec) e alle verbalizzazioni da condividere preliminarmente con i tutti i componenti del Tavolo medesimo.

La partecipazione al Tavolo avviene a titolo gratuito e i suoi componenti si riuniranno di norma due volte l'anno e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità. Il Tavolo si riunisce validamente con la maggioranza dei componenti e decide a maggioranza dei presenti. In caso di parità prevale il voto del Coordinatore. Possono partecipare al Tavolo anche eventuali auditori delle Parti e tale partecipazione non conferisce diritto di voto.

Le decisioni condivise nell'ambito del Tavolo non hanno valore vincolante per le Parti e verranno valutate dalla Regione che eventualmente le recepirà in una delibera di giunta regionale, comunque in coerenza e tenuto conto di quanto già definito nei singoli contratti di servizio.

Art. 5 (Impegni delle Parti)

La Regione, salvo i casi in cui tali previsioni siano già ricomprese nei singoli contratti di servizio, si impegna a:

- prevedere, nell'ambito dei contratti di servizio da stipulare, quanto previsto dal citato art. 2, comma 461, L. n.

244/2007 nonché dalle disposizioni della vigente normativa, inerenti ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto sia su ferro che su gomma (Regolamento C.E. n. 1371/2007, ecc.);

- riconoscere il Tavolo istituito ai sensi del presente Protocollo quale luogo deputato alla discussione ed all'eventuale organizzazione delle attività derivanti dall'art. 2, comma 461, della legge n. 244 del 24 dicembre 2007;
- prevedere l'obbligo nell'ambito dei contratti di servizio, per il soggetto gestore, di emanare una "Carta della qualità dei servizi", da trasmettere annualmente alla Regione, che, in fase di disamina della Carta medesima, provvederà a coinvolgere tutti gli stakeholder interessati, le rappresentanze dei consumatori e le associazioni dei passeggeri e delle persone a mobilità ridotta e con disabilità, rappresentative dei loro interessi. La Regione, inoltre, provvederà a pubblicizzarla in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate. La "Carta della qualità dei Servizi", salvo diversa previsione dei singoli contratti di servizio, reca 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. Pertanto, resta inteso che, laddove il contratto di servizio disciplini le modalità di elaborazione ed approvazione della "Carta dei Servizi", verranno seguite tali disposizioni, e comunque in coerenza con la normativa vigente;
- prevedere la 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 L. n. 244/2007;
- prevedere che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle Associazioni, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nei contratti 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;
- prevedere un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nei contratti di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità della Regione, 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;
- istituire una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra la Regione, i gestori dei servizi e le Associazioni nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;
- 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 indicate nel presente articolo.

Le Associazioni dei consumatori si impegnano a:

- contribuire alla elaborazione e somministrazione/distribuzione di indagini di customer satisfaction da promuovere e condividere con la Regione;
- informare la Regione sulla realizzazione/promozione di iniziative gestite ovvero coordinate dalle Associazioni;
- diffondere nei rispettivi siti di informazioni le iniziative promosse dalla Regione di particolare interesse pubblico;
- collaborare con la Regione, nella gestione delle procedure di reclamo o segnalazione dei disservizi da parte dell'utenza;
- diffondere i contenuti delle Carte dei Servizi;
- collaborare nell'organizzazione di eventuali iniziative di informazione all'utenza;

I Gestori del TPL titolari dei Contratti di servizio si impegnano a finanziare le attività di cui alle lettere b), c) e d) dell'art. 2, comma 461, legge 244/2007, come di seguito indicato:

... mediante un versamento alla Regione su specifica richiesta della Stessa, per l'intera durata del contratto stesso, a ristoro di spese per attività approvate dalla Regione, effettivamente sostenute e a questa debitamente rendicontate ai sensi del punto 5 dell'art. 3 dell'Addendum al Contratto sottoscritto;

e/o

... 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.

La Regione trasmetterà alle aziende la rendicontazione delle attività e delle spese sostenute, a seguito della trasmissione della documentazione dalle Associazioni dei consumatori e secondo quanto eventualmente definito nei relativi contratti di servizio.

I Gestori confermano un impegno finanziario annuo complessivo di € ...

Le quote da versare per ciascuna azienda sono ripartite come di seguito indicato:

...

Le Parti, ove non già previsto nei singoli contratti di servizio, assumono i seguenti impegni comuni;

- definire un programma di attività da attuare progressivamente nel periodo di validità del Protocollo per le attività di cui al precedente articolo 3;
- le Aziende titolari dei contratti di servizio e le Associazioni collaborano, fornendo supporto adeguato, al fine di permettere alla Regione di 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;

- 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; al riguardo, si dà atto che Trenitalia, a partire da marzo 2021, ha avviato la Procedura di Negoziazione Paritetica per i passeggeri del trasporto regionale siglando con le Associazioni dei Consumatori uno specifico protocollo d'intesa, con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti e il rapporto con i passeggeri;
- esaminare i casi, preventivamente anonimizzati, 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. 6 (Durata)

Il presente Protocollo ha valore per la durata di due anni dal 1° gennaio 2023 e 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, tramite l'adozione di un formale atto modificativo, per l'adeguamento a sopravvenute rilevanti disposizioni normative.

Art. 7 (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 L'Aquila. 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.

Resta fermo che per le obbligazioni previste e derivanti dai contratti di servizio vigenti stipulati dalle aziende titolari del servizio e la Regione Abruzzo qualsiasi controversia è deferita, in via esclusiva, alla competenza del Foro specifico previsto in ciascun contratto.

In ogni caso non è ammessa la competenza arbitrale.

Art. 8 (Clausola di riservatezza)

Tutti i soggetti sottoscrittori del presente Protocollo si obbligano a non rivelare a terzi, a non pubblicare ed a non usare in alcun modo le informazioni riservate relative a fatti, atti e programmi relativi alle Parti, che vengano messi a loro disposizione o di cui vengano a conoscenza in occasione dell'esecuzione del presente Protocollo.

Art. 9

(Trattamento dei dati personali)

Le Parti si impegnano a trattare i dati personali, acquisiti nell'ambito e per le finalità connesse all'affidamento e all'esecuzione del protocollo, nel rispetto dei principi di correttezza, liceità e trasparenza previsti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e dal D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i).

In particolare, le Parti si impegnano a trattare i dati personali nel rispetto del principio di minimizzazione, nonché a garantirne l'integrità e la riservatezza. È fermo l'obbligo di ciascuna delle Parti, in qualità di Titolari autonomi del trattamento, di fornire l'informativa sul trattamento dei dati personali alle persone fisiche della propria organizzazione e a quelle dell'altra Parte i cui dati siano trattati per le finalità di cui al primo paragrafo del presente articolo e garantire l'esercizio dei diritti degli interessati. L'obbligo di informativa di cui al terzo comma viene assolto da:

- Trenitalia S.p.A. mediante pubblicazione nella sezione "Protezione Dati Personali" del sito istituzionale www.trenitalia.com;
- TUA S.p.A. mediante pubblicazione nella sezione "Privacy" del sito istituzionale <https://www.tuabruzzo.it>;
- Regione Abruzzo mediante pubblicazione nella sezione "Informativa Privacy" del sito istituzionale <https://www.regione.abruzzo.it>;
- Associazioni consumatori mediante la pubblicazione dell'informativa in calce ai rispettivi siti internet;

Ciascuna Parte risponde delle contestazioni, azioni o pretese avanzate da parte degli interessati e/o di qualsiasi altro soggetto e/o Autorità in merito alla inosservanza alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e dal D.Lgs. 196/2003 e s.m.i), ad essa ascrivibili.

Art. 9 bis

(Trattamento dei dati personali dei clienti)

Nell'ambito delle attività previste dal presente Protocollo d'Intesa, le Parti non tratteranno dati relativi ai clienti, ma solo dati anonimi ed aggregati per elaborazioni di natura statistica e trasportistica.

Letto, approvato e sottoscritto da:

Regione Abruzzo
Direttore del Dipartimento Infrastrutture e Trasporti

Associazioni Consumatori
Coordinatore CRUC

Gestori TPL