

Deliberazione della Giunta Regionale 15 febbraio 2019, n. 18-8405

**Approvazione, in attuazione della d.g.r. n. 8-4564 del 16 gennaio 2017, delle disposizioni per la redazione della carta della qualita' dei servizi del trasporto pubblico ferroviario in Piemonte.**

A relazione del Vicepresidente Reschigna:

Premesso che:

l'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini avviene a seguito della Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi è stata prevista dal D.L. n. 163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n. 273 dell'11 luglio 1995 *"Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A."* che ha demandato al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte. Ciò è avvenuto con il D.P.C.M. 30 dicembre 1998;

i soggetti erogatori dei servizi pubblici sono quindi tenuti, ai sensi della normativa vigente, ad adottare la Carta dei Servizi;

la Carta dei Servizi, in sintesi, è un documento che stabilisce un "patto" fra il soggetto erogatore del servizio pubblico e l'utente basato su:

- l'indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio;
- la semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione;
- la costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi;
- la promozione del servizio e informazione del servizio;
- la verifica del rispetto degli standard del servizio;
- la predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione;
- il diritto in caso di disservizio alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico;
- il coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto;

l'art. 8 del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1 "Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività" (cd. "Decreto Cresci Italia"), convertito con modificazioni, dalla Legge 24 marzo 2012, n. 27 prevede, tra l'altro, che le "carte di servizio", nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, debbano indicare in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura;

l'Accordo della Conferenza Unificata, sottoscritto in data 26 settembre 2013 presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri (redatto ai sensi dell'art. 9 comma 2, del decreto legislativo 28 agosto 1997 n. 281), individua le "Linee guida" ed i 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, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'art. 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007 n. 244;

la lettera a), del comma 461, dell'art. 2 della legge 24 dicembre 2007 n. 244, ribadisce la centralità della Carta della qualità dei servizi e stabilisce che:

- 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”.*

Dato atto che:

i dettati del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario, a cui le "Carte della qualità dei Servizi" devono ispirarsi, si applicano su tutta la rete degli Stati membri, sia a livello nazionale sia a quello regionale e locale;

nell'ambito di questo quadro d'insieme, in data 15 febbraio 2017, è stato sottoscritto tra Regione Piemonte, Agenzia della mobilità piemontese e le Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco di cui all'art. 6 della legge regionale n. 24 del 26 ottobre 2009, il *“Protocollo d’Intesa per il recepimento e l’attuazione dell’accordo sancito in sede di conferenza unificata il 26.09.2013 e pubblicato sulla g.u. n. 254 del 29.10.2013”* (D.G.R. n. 8-4564 del 16.01.2017);

il succitato "Protocollo d'Intesa" ha istituito, in seno alla Direzione Opere pubbliche, Difesa del suolo, Montagna, Foreste, Protezione civile, Trasporti e Logistica un *“Tavolo permanente di consultazione sul trasporto pubblico locale e regionale”*, a cui compete, tra l'altro, la definizione di proposte ed azioni idonee al perseguimento di obiettivi volti alla promozione della mobilità sostenibile integrata in combinazione tra i vari sistemi di trasporto ed il miglioramento della cultura e della consapevolezza della funzione del trasporto pubblico;

il coordinamento dei lavori e l'attività di segreteria amministrativa è curata dal Settore regionale "Controllo sulla Gestione dei Trasporti e delle Infrastrutture";

nel corso dei lavori del succitato *“Tavolo permanente di consultazione sul trasporto pubblico locale e regionale”* è emersa l'esigenza di poter disporre in Piemonte di un provvedimento tematico che raccolga e declini le varie disposizioni vigenti a cui i soggetti erogatori dei servizi del trasporto pubblico ferroviario debbono attenersi per la redazione della "Carta della qualità dei Servizi", nonché introduca ulteriori indirizzi regionali volti ad implementare la partecipazione attiva, nei processi di verifica della qualità dei servizi offerti, da parte dei portatori di interessi diffusi;

è stato predisposto dal Settore regionale "Controllo sulla Gestione dei Trasporti e delle Infrastrutture", di concerto con le Associazioni dei consumatori presenti al *“Tavolo permanente di consultazione sul trasporto pubblico locale e regionale”*, un documento denominato *“Disposizioni per la redazione della carta della qualità dei servizi del trasporto pubblico ferroviario in Piemonte”*.

Ritenuto di:

approvare il documento tematico predisposto nell'ambito dei lavori del *“Tavolo Permanente di Consultazione sul trasporto pubblico locale e regionale”*, allegato alla presente deliberazione per farne parte integrante e sostanziale, denominato *“Disposizioni per la redazione della carta della qualità dei servizi del trasporto pubblico ferroviario in Piemonte”*;

dare indirizzo all'Agenzia della Mobilità Piemontese, costituita ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale n. 1/2000 e s.m.i. è tenuta ad inserire il documento denominato *“Disposizioni per la redazione della carta della qualità dei servizi del trasporto pubblico ferroviario in Piemonte”* sia negli atti prodromici all'affidamento dei servizi di trasporto pubblico ferroviario sia in quelli che disciplinano le concessioni dei servizi medesimi a far data dal presente provvedimento;

dare indirizzo all'Agenzia della Mobilità Piemontese di prevedere, nei contratti di servizio che la stessa stipulerà con i soggetti erogatori che la non applicazione o l'inosservanza delle disposizioni contenute nel documento denominato *“Disposizioni per la redazione della carta della qualità dei servizi del trasporto pubblico ferroviario in Piemonte”* costituirà inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente dai soggetti erogatori.

Vista Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 denominata *“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”*.

Visto il *“Protocollo d’Intesa per il recepimento e l’attuazione dell’accordo sancito in sede di conferenza unificata il 26.09.2013 e pubblicato sulla G.U. n. 254 del 29.10.2013”* di cui alla D.G.R. n. 8-4564 del 16/1/2017 e sottoscritto in data 15 febbraio 2017 tra Regione Piemonte,

Agenzia della Mobilità Piemontese e le Associazioni dei Consumatori iscritte nell'elenco di cui all'art. 6 della l.r. 26 ottobre 2009, n.24.

Attestata l'assenza degli effetti diretti ed indiretti del presente provvedimento sulla situazione economico-finanziaria e sul patrimonio regionale, ai sensi della ai sensi della deliberazione di Giunta regionale n. 1-4046 del 17 ottobre 2016.

Attestata la regolarità amministrativa del presente provvedimento, ai sensi della deliberazione di Giunta regionale n. 1-4046 del 17 ottobre 2016.

Tutto ciò premesso e considerato, la Giunta regionale, unanime,

*delibera*

Di approvare, in attuazione della d.g.r. n. 8-4564 del 16 gennaio 2017, il documento tematico denominato *“Disposizioni per la redazione della carta della qualità dei servizi del trasporto pubblico ferroviario in Piemonte”*, allegato alla presente deliberazione per farne parte integrante e sostanziale.

Di dare indirizzo all'Agenzia della Mobilità Piemontese, costituita ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale n. 1/2000 e s.m.i., di inserire il documento denominato *“Disposizioni per la redazione della carta della qualità dei servizi del trasporto pubblico ferroviario in Piemonte”* sia negli atti prodromici all'affidamento dei servizi di trasporto pubblico ferroviario sia in quelli che disciplinano le concessioni dei servizi medesimi a far data dal presente provvedimento.

Di dare indirizzo all'Agenzia della Mobilità Piemontese di prevedere, nei contratti di servizio che la stessa stipulerà con i soggetti erogatori, che la non applicazione o l'inosservanza delle disposizioni contenute nel documento denominato *“Disposizioni per la redazione della carta della qualità dei servizi del trasporto pubblico ferroviario in Piemonte”* costituirà inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente dai soggetti erogatori.

Si dà atto che il presente provvedimento non comporta oneri per il Bilancio regionale.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte ai sensi dell'articolo 61 dello Statuto e dell'art. 5 della Legge regionale n. 22/2010.

(omissis)

Allegato



*Direzione Opere pubbliche, Difesa del suolo, Montagna, Foreste,  
Protezione civile, Trasporti e Logistica*

*Settore Controllo sulla Gestione dei Trasporti  
e delle Infrastrutture*

**Allegato**

---

# **DISPOSIZIONI PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO IN PIEMONTE**

---



**TITOLO I**  
**ASPETTI GENERALI**

**1 - I principi della carta della qualità dei servizi**

1.1 Il servizio pubblico di trasporto ferroviario deve essere erogato nel rispetto dei principi fondamentali previsti dalla Direttiva di cui al D.P.C.M. 27.01.1994, interpretati sulla base delle caratteristiche del settore, in conformità ai disposti del D.P.C.M. 30.12.1998, ed in ottemperanza alle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23.10.2007.

**2 - Eguaglianza ed imparzialità**

2.1 I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono prevedere garanzia in merito:

- a - all'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- b - all'accessibilità ai servizi di trasporto (ed alle relative infrastrutture) degli anziani e delle persone invalide (attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate);
- c - al pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

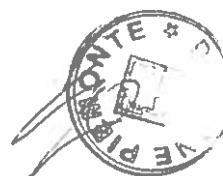
**3 - Continuità**

3.1 I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono prevedere garanzie:

- a - di servizi di trasporto continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore);
- b - di servizi sostitutivi, in caso di necessità (o interruzioni programmate);
- c - di definizione e comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero (massima divulgazione - preventiva e tempestiva - dei programmi di servizi minimi da garantire).

**4 - Partecipazione**

4.1 I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono garantire apposite misure volte alla partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori - iscritte all'elenco regionale di cui alla legge regionale n. 24/2009 "Provvedimenti per la tutela dei consumatori e degli utenti" - ed Associazioni delle persone disabili, di cui alla legge regionale n. 37/2000 "Compiti associativi di rappresentanza e tutela delle categorie protette"), a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso.



4.2 I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono prevedere le disposizioni di cui al comma 461, articolo 2 della Legge n. 244/2007 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)", a favore delle Associazioni dei Consumatori di cui al comma 4.1.

## 5 - Efficienza ed efficacia

5.1 I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono prevedere le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi di trasporto pubblico nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito delle loro competenze.

## 6 - Libertà di scelta

6.1 I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono prevedere disposizioni atte a garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, riportando le iniziative assunte finalizzate alla facilitazione della libertà di scelta tra più soluzioni modali.

# TITOLO II

## FATTORI E INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO E STANDARD

### 1 - Fattori di qualità

1.1 I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono prevedere fattori di qualità intesi quali aspetti rilevanti per la percezione e la misurazione del grado di qualità anche da parte dell'utente.

1.2 Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

1.3 L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione/monitoraggio delle tendenze in atto finalizzate al miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intese come capacità di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo.

### 2 - Standard

2.1 I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono prevedere standard (o livello di servizio promesso) quali valori da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore.

2.2. Lo standard deve prevedere dei livelli minimi e dei livelli obiettivo da perseguire. Può essere:

a - formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico o generale; è specifico quando è riferito alla singola prestazione resa, è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. A tale scopo, gli standard specifici devono essere



adeguatamente comunicati all'utenza (esempio di standard specifico: tempo di attesa alle fermate); è generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (esempio di standard generale: percentuale di treni in orario);

b - formulato in maniera qualitativa (elementi di percezione), senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (esempio: cortesia del personale).

### 2.3 Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

a - costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal soggetto erogatore, anche sulla base di contratti di servizio, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità (v. titolo II, par. 1, comma 7, della Direttiva di cui al D.P.C.M. 27.01.1994);

b - costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'utente sul livello di qualità del servizio garantito.

### 2.4 L'adozione degli standard è accompagnata da una relazione illustrativa con i contenuti previsti dal titolo II, paragrafo 1, comma 3, della direttiva. Gli standard devono essere sottoposti a continuo monitoraggio (v. Titolo 7 di questo schema).

## 3 - Verifica adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi

3.1 I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono prevedere apposite indicazioni volte alla verifica dell'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge. Tali verifiche dovranno essere previste con cadenza biennale e dovranno essere effettuate con la partecipazione delle associazioni dei consumatori e dei disabili, di cui comma 4 del Titolo I, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito.

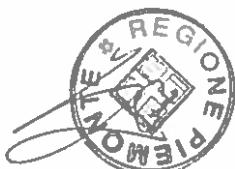
3.2 I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono specificare che la verifica avverrà sulla base sia delle indagini sulla qualità erogata, nonché su quella percepita e attesa dagli utenti del servizio sia dei reclami ricevuti dal soggetto erogatore, dall'Ente Affidante e dalle succitate Associazioni dei Consumatori e dei Disabili.

3.3 Nelle schede modali tematiche, di cui al D.P.C.M. 30 dicembre 1998, vengono suggeriti gli indicatori di qualità per ciascun segmento modale e indicate le modalità di rilevazione dei risultati, sulla base dei quali i soggetti erogatori dovranno periodicamente aggiornare l'elenco degli indicatori e i valori degli standard.

## TITOLO III

### CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

#### 1 - Struttura-tipo



1.1 La struttura-tipo della Carta della qualità dei servizi deve prevedere le seguenti sezioni tematiche:

- a - Sez. I - Peculiarità dell'Azienda:** presentazione del soggetto erogatore, principi fondamentali, informazioni sintetiche sulle strutture ed i servizi forniti.
- b - Sez. II - Indicatori valorizzati:** definizione di impegni e standard (livelli di servizio promesso) e delle modalità di verifica ed aggiornamento.
- c - Sez. III - Procedure di reclamo e modalità di rimborso o ristoro.**

1.2 La Carta della qualità dei servizi deve contenere il richiamo ai principi fondamentali indicati dalla Direttiva di cui al D.P.C.M. 27.01.1994, declinati rispetto alle specificità del settore e, avendo come riferimento le schede modali, devono prevedere l'assegnazione di precisi valori agli standard (livelli di servizio promesso), in corrispondenza dei singoli indicatori di qualità.

1.3 In ciascuna Carta della qualità dei servizi, i soggetti erogatori devono definire gli aspetti di relazione e di comunicazione con l'utenza, nonché precisi impegni in materia di:

- a - riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggio del personale dipendente;**
- b - procedura di dialogo tra utente ed azienda;**
- c - procedura e casistica per i rimborsi;**
- d - copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose.**

## TITOLO IV

### FATTORI DI QUALITA' DEL VIAGGIO

#### **1 - Fattori di qualità**

1.1 Di seguito sono evidenziati i fattori di qualità del servizio che i soggetti erogatori devono prevedere nell'ambito della Carta della qualità dei servizi:

- a - sicurezza del viaggio;**
- b - sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;**
- c - regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;**
- d - pulizia e condizioni igieniche dei mezzi;**
- e - comfort del viaggio;**



- f - servizi aggiuntivi <sup>(2)</sup>;
- g - servizi per viaggiatori con disabilità;
- h - informazioni alla clientela;
- i - aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- l - livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- m - integrazione modale;
- n - attenzione all'ambiente.

## TITOLO V

### ASPETTI RELAZIONALI/COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA

#### **1 - Indirizzi**

1.1 In ciascuna Carta della qualità dei servizi, i soggetti erogatori devono provvedere a definire per i cittadini/utenti indirizzi chiari in materia di:

##### **1.2.1 Riconoscibilità**

a - Coerentemente con quanto stabilito in materia dal *Dipartimento della funzione pubblica*<sup>(3)</sup> e dal D.Lgs. 81/2008, devono sottolineare l'importanza e la necessità della individuazione personale di tutti gli addetti comunque "a contatto con il pubblico", prevedendo per il personale la dotazione di un cartellino di riconoscimento (da portare in modo ben visibile) contenente le indicazioni della mansione svolta, dell'ufficio di appartenenza, del nome e del cognome (o del numero di matricola) e della fotografia che garantisca la rispondenza tra dati d'identificazione personale ed il dipendente.

b – I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono prevedere apposite assicurazioni affinché la risposta all'utenza, effettuata dal personale addetto ai centralini, sia preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza (o, comunque, da una "sigla d'identificazione" univoca del soggetto).

##### **1.2.2 Presentabilità**

a - I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono riportare le regole interne adottate al fine di garantire che il proprio personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, abbia cura di indossare un abbigliamento decoroso e pulito (ove non sia prevista un'apposita divisa), evitando forme di trascuratezza e/o di eccessiva eccentricità.

---

(2) I servizi aggiuntivi sono i servizi extra finalizzati a migliorare il comfort e il grado di soddisfazione degli utenti, ad esempio distribuzione di giornali a bordo trasmissione di musica e notizie attraverso diffusori al posto, ecc.

(3) Circolari del Dipartimento della funzione pubblica n. 36970 del 5 agosto 1989 (Gazzetta Ufficiale del 15 settembre 1989 n. 216) e n. 4 del 18 febbraio 1993 (Gazzetta Ufficiale del 22 febbraio 1993, n. 43), entrambe concernenti "Iniziative volte ad agevolare il rapporto tra pubblica amministrazione e cittadini".



### **1.2.3 Comportamenti, modi e linguaggio**

a - I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono riportare i Codici di Comportamento valevoli per il proprio personale, nonché le regole adottate dall'Azienda al fine di assicurare che il personale, a contatto con l'utenza, mantenga comportamenti tali da stabilire "un rapporto di fiducia e di collaborazione tra i cittadini ed il soggetto erogatore".

b - I soggetti erogatori devono riportare, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, apposite assicurazioni affinché il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni - sia verbali che scritte - tra cittadino ed azienda sia chiaro e facilmente comprensibile agli utenti.

c - I soggetti erogatori devono riportare, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, apposite assicurazioni atte a garantire prontezza e disponibilità per la risoluzione dei problemi del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

## **TITOLO VI**

### **TUTELA DELL'UTENTE/VIAGGIATORE**

1 - Nella carta aziendale i soggetti erogatori provvedono a definire:

#### **1.1 Procedura di dialogo tra cliente ed azienda**

1.1.1 Esplicitazione della procedura per i reclami e per i suggerimenti (verbalmente, per iscritto, tramite email, fax o telefono), anche con riferimento alla normativa UNI 10600.

1.1.2 Pubblicizzazione degli indirizzi e delle postazioni con i "libri dei reclami";

1.1.3 Individuazione dei modi e dei tempi di risposta (comunque non superiori a trenta giorni).

#### **1.2 Procedura e casistica per i rimborsi**

1.2.1 Iter di istruttoria e risoluzione delle richieste;

1.2.2 Esplicitazione delle tipologie di situazioni e delle casistiche che danno diritto a forme di rimborso e relative modalità;

1.2.3 Pubblicizzazione delle procedure operative e contabili, degli indirizzi e dei tempi.

#### **1.3 Copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose**

1.3.1 Esplicitazione delle tipologie di situazioni e delle casistiche che danno diritto a forme di risarcimento;

1.3.2 Pubblicizzazione delle procedure, degli indirizzi e dei tempi.



**TITOLO VII**  
**IL MONITORAGGIO**

**1 - Sistemi di monitoraggio**

1.1 I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, coerentemente con quanto previsto dalla Direttiva di cui al D.P.C.M. 27.01.1994, prevedono appositi sistemi di monitoraggio della qualità del servizio, per misurare puntualmente:

a - il grado di soddisfazione del cittadino/cliente/utente per quegli indicatori (componenti del servizio) per i quali è prevista la misurazione attraverso indagini di mercato, confrontandolo con lo standard stabilito. Il "livello di percezione globale" di ciascun fattore di qualità, misurato in termini di percentuale di persone soddisfatte della componente del servizio presa in esame;

b - Per gli indicatori quantitativi "numerici", devono essere indicati i criteri di acquisizione dei dati che possono anche giungere dalle "Banche Dati" aziendali; anch'essi vanno confrontati con lo standard stabilito al fine di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati;

c - l'andamento della fenomenologia collegata al reclamo per le tre principali tipologie:

- 1) lamentela per insoddisfazione;
- 2) reclamo per inadempienza dell'azienda
- 3) richiesta di tutela per il riconoscimento dei diritti del cliente, oltre ai tempi medi di risposta.

**TITOLO VIII**  
**CONOSCENZA E VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

**1 - Modalità di divulgazione**

1.1 I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono indicare le modalità di divulgazione all'utenza dei contenuti della Carta stessa, indicando le iniziative informative ed i principali mezzi di comunicazione utilizzati.

**2 - Validità**

2.1 I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono riportare il periodo di validità della stessa.

**TITOLO IX**  
**DIRITTI DEL VIAGGIATORE**



## 1 - Sezioni tematiche

1.1 I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono riportare le seguenti sezioni tematiche ed i relativi contenuti volti alla tutela dei diritti dei passeggeri:

**a) INFORMAZIONI OBBLIGATORIE: DI CARATTERE COMMERCIALE PRIMA DEL VIAGGIO; DURANTE IL VIAGGIO E IN CASO DI IRREGOLARITÀ O MODIFICHE DEL SERVIZIO.**

**a.1 Informazioni di carattere commerciale prima del viaggio**

a.1.2 Le informazioni all'utenza di carattere commerciale dovranno essere concordate con l'Ente Affidante, con le Associazioni dei consumatori e dei disabili, riguardano:

- 1) le modalità di accesso ad orari e le condizioni per il viaggio più veloce;
- 2) le modalità di accesso ad orari e le condizioni per la tariffa più bassa;
- 3) i canali di vendita dei titoli di viaggio tra i quali una "biglietteria tematica" direttamente accessibile agli utenti tramite sito internet dedicato;
- 4) le tipologie di titoli di viaggio disponibili per l'acquisto (con specificazione se si tratta di biglietti singoli, integrati o globali, indicando altresì chiaramente i gestori dei servizi coinvolti nel viaggio) e delle relative modalità di utilizzo nonché dei diritti correlati;
- 5) gli eventuali sconti e riduzioni per determinate categorie di utenti;
- 6) le condizioni di accesso e fruibilità dei servizi e delle stazioni, con specificazione della disponibilità di infrastrutture e servizi dedicati agli utenti con disabilità o a mobilità ridotta;
- 7) la disponibilità di posti in prima e seconda classe laddove presenti;
- 8) l'accessibilità e le condizioni di accesso per le biciclette;
- 9) la disponibilità di ulteriori servizi, come il trasporto di auto/moto al seguito.

**a.2 Informazioni di carattere commerciale durante il viaggio**

a.2.1 Dovranno essere riportate le modalità, concordate con le Associazioni dei consumatori e dei disabili, con cui il soggetto erogatore fornisce all'utenza le informazioni di carattere commerciale durante il viaggio, concernenti:

- 1) i servizi disponibili a bordo dei mezzi;
- 2) la fermata successiva;



- 3) i ritardi e le relative motivazioni, non appena tali informazioni sono disponibili;
- 4) le principali coincidenze, anche relative ad altri gestori del servizio, non appena tali informazioni sono disponibili;
- 5) le questioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri.

#### **a.3 Informazioni in caso di irregolarità o modifiche del servizio**

a.3.1 Dovranno essere riportate le modalità, concordate con le Associazioni dei consumatori e dei disabili, con cui il soggetto erogatore fornisce le informazioni all'utenza in caso di irregolarità o modifiche del servizio, concernenti:

- 1) le eventuali decisioni relative alla soppressione di determinati servizi;
- 2) i ritardi e le cancellazioni, nonché le relative cause;
- 3) i diritti spettanti in caso di ritardi, cancellazioni, soppressioni, precisando altresì le modalità per esercitarli.

Dette informazioni concernono, nel caso di utenti che abbiano già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata:

- a - le possibilità di trasporto alternativo;
- b - ove ne ricorrono i presupposti, la possibilità di scegliere tra ottenere il rimborso del biglietto, proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo;
- c - le modalità di accesso all'eventuale servizio automobilistico sostitutivo o integrativo predisposto;
- d - l'assistenza garantita;
- e - le forme di indennizzo, incluse le modalità di richiesta e di erogazione (vedi successivo paragrafo e) del Titolo IX).

a.3.2 In caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di accesso e fruibilità dei servizi e delle stazioni, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono essere previsti precisi impegni da parte del soggetto erogatore, a fornire all'utenza, informazioni concernenti:

- 1) l'eventuale utilizzo di materiale rotabile diverso da quello programmato o di autoservizio sostitutivo o integrativo, che comporti limitazioni per gli utenti con disabilità o a mobilità ridotta, con indicazione delle possibili alternative di viaggio;
- 2) l'eventuale indisponibilità delle infrastrutture o dotazioni delle stazioni tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, in particolare indicando per gli utenti con disabilità o a mobilità ridotta la stazione accessibile più vicina;



3) l'eventuale utilizzo di materiale rotabile diverso da quello programmato che comporti la non accessibilità per le biciclette, con indicazione delle possibili alternative di viaggio;

4) l'eventuale utilizzo di materiale rotabile diverso da quello programmato che comporti una minor disponibilità di posti con indicazione delle possibili alternative di viaggio.

**b) PROCEDURE PER IL RECUPERO DEGLI OGGETTI/BAGAGLI SMARRITI E PER LA DENUNCIA DELLA PERDITA TOTALE O PARZIALE DI ATTREZZATURE PER LA MOBILITÀ O ALTRE ATTREZZATURE SPECIFICHE PER GLI UTENTI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA**

b.1 Il soggetto erogatore dovrà inserire, nella redigenda Carta della qualità servizi, il seguente testo opportunamente compilato:

*"In caso di smarrimento di oggetti, bagagli a mano o di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per gli utenti con disabilità o mobilità ridotta, il passeggero dovrà contattare l'impresa ferroviaria, descrivendo le circostanze dello smarrimento, l'oggetto e/o il bagaglio ed il suo contenuto, al fine di agevolare la ricerca:*

- 1) al numero verde ..... (negli orari .....);
- 2) rivolgendosi all'Ufficio Oggetti Smarriti di ..... o, presso ..... (negli orari .....);
- 3) via email all'indirizzo ..... (ipotizzare la creazione di indirizzo email ad hoc, specificando che il soggetto erogatore utilizzerà questo indirizzo per fornire riscontro immediato sulla presa in carico dell'istanza e risposta sull'esito delle proprie ricerche entro giorni 5 lavorativi decorrenti dalla richiesta).

b.2 Il soggetto erogatore dovrà inserire, nella redigenda Carta della qualità servizi, informazioni circa:

1) il periodo di trattenimento dei bagagli e degli oggetti ritrovati a bordo treno decorrente dal giorno successivo al rinvenimento specificando che laddove, entro detto termine, gli stessi non dovessero essere reclamati, l'impresa ferroviaria procederà a norma dell'art. 927 c.c. con conseguente consegna all'Autorità competente. In tale ipotesi, al passeggero che ne dovesse fare successivamente richiesta sarà indicato dall'impresa ferroviaria a quale Autorità i bagagli e/o gli oggetti smarriti sono stati consegnati.

2) le modalità afferenti il ritiro dell'oggetto e/o del bagaglio presso l'Ufficio indicato dall'impresa ferroviaria o della spedizione, presso la residenza o domicilio del proprietario, con spese a carico dello stesso;

b.3 Il soggetto erogatore dovrà inserire, nella redigenda Carta della qualità servizi, la seguente comunicazione: Per agevolare l'identificazione e consegna, etichettare i bagagli scrivendo in maniera chiara nome, cognome, indirizzo, telefono ed email.

**c) DIRITTO ALL'ACCESSIBILITÀ E FRUIBILITÀ DEL SERVIZIO**



c.1 Il soggetto erogatore, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, si deve impegnare a garantire, per quanto di sua competenza, la piena accessibilità e fruibilità del servizio, garantendo, in particolare:

- a) la conformità e funzionalità degli impianti e dotazioni delle stazioni di competenza e dei treni a quanto riportato nelle informazioni al pubblico;
- b) la funzionalità degli impianti di diffusione visiva e sonora delle informazioni nelle stazioni di competenza ed a bordo dei treni;
- c) la funzionalità di biglietterie automatiche e validatrici dei titoli di viaggio;
- d) la disponibilità di posti a sedere, possibilmente in luoghi d'attesa dedicati, al riparo da condizioni atmosferiche;
- e) l'igiene e la pulizia dei treni e delle stazioni di competenza ed efficienza delle apparecchiature di supporto (riscaldamento, sedili, servizi igienici, ecc.).

c.2 Il soggetto erogatore, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, si deve impegnare a garantire, per quanto di sua competenza, la piena accessibilità e fruibilità del servizio, alle persone con disabilità ed alle persone a mobilità ridotta, impegnandosi, altresì, ad assicurare:

- 1) l'accesso non discriminatorio al trasporto senza costi aggiuntivi al momento dell'acquisto di un biglietto e di una prenotazione;
- 2) informazioni, a richiesta, in merito all'accessibilità dei servizi ferroviari e dei treni;
- 3) l'accessibilità dei treni e degli altri servizi ferroviari per quanto possibile;
- 4) l'assistenza gratuita sui treni e nelle stazioni di competenza dotate di personale (il passeggero è tenuto a dare un preavviso relativo alle proprie esigenze 48 ore prima della partenza);
- 5) il risarcimento - senza limiti finanziari - se l'impresa ferroviaria è responsabile della perdita o del danneggiamento delle loro attrezzature per la mobilità.

#### **d) DIRITTO ALLA SICUREZZA DEL SERVIZIO**

d.1 I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono riportare le misure assunte volte ad assicurare la sicurezza personale dei passeggeri nei treni e nelle stazioni di competenza, indicando, ove attive, le cooperazioni in atto con le autorità pubbliche.

#### **e) INDENNIZZI, RIMBORSI E RISARCIMENTI E RELATIVE MODALITÀ (PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE)**

e.1 I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono riportare le seguenti sezioni tematiche con i contenuti relativi:

##### **e.1.1 Ritardi e soppressioni**



a - Quando sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista dal contratto di trasporto sarà superiore a 60 minuti, il passeggero può scegliere immediatamente tra:

1 - ottenere il rimborso integrale del biglietto, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti del viaggio già effettuate qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza non appena possibile;

2 - proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale non appena possibile;

3 - proseguire il viaggio o seguire un itinerario alternativo, a condizioni di trasporto simili, verso la destinazione finale a una data successiva, a discrezione del passeggero.

b - I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono indicare le modalità di indennizzo e le tempistiche massime previste per il riconoscimento degli indennizzi a favore dei passeggeri titolari di un titolo di viaggio o di abbonamento nel caso di singolo ritardo o soppressione del treno. Il passeggero (se non gli è stato rimborsato il biglietto in conformità a quanto previsto alla lettera precedente) può richiedere un compenso minimo, purché pari ad almeno 4 euro, pari a:

1) il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 minuti e 119 minuti;

2) il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

c - I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono prevedere, ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, le modalità con cui il passeggero, in possesso di un titolo di viaggio convalidato senza obbligo di prenotazione, può segnalare, al personale aziendale preposto a bordo treno ed in stazione, la propria presenza sul treno in ritardo ovvero modalità telematiche (APP mobile o sito web) appositamente dedicate a tal fine.

d - I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono indicare le modalità di indennizzo e le tempistiche massime previste per il riconoscimento degli indennizzi a favore dei passeggeri titolari di un titolo di viaggio o di abbonamento che siano costretti a subire un susseguirsi di ritardi o soppressioni di servizio durante il periodo di validità dello stesso. Le modalità devono enunciare i criteri per la determinazione dei ritardi ed il calcolo dell'indennizzo.

e - I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono indicare, in caso di ritardo all'arrivo o alla partenza, le modalità con cui vengono fornite le informazioni ai passeggeri sulla situazione e sull'orario previsto di partenza e di arrivo.

f - Devono, altresì, indicare le modalità con cui viene prestata l'assistenza gratuita ai passeggeri che nel caso in cui il ritardo sia superiore a 60 minuti, hanno diritto a ricevere pasti e bevande in quantità ragionevole, sistemazione in albergo o di altro



tipo, qualora risulti necessario un soggiorno di una o più notti, trasporto verso il loro punto di partenza o di arrivo, se il treno è bloccato sui binari.

g - I soggetti erogatori devono inoltre indicare le azioni che saranno adottate qualora il servizio ferroviario non possa più essere proseguito.

#### **f) DIRITTI CONNESSI AL TRATTAMENTO DEI RECLAMI**

f.1 I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono a garantire un sistema per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, assicurando comunque:

1) la possibilità di utilizzare, oltre all'Italiano, anche la lingua inglese;

2) più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno:

a) presentazione del reclamo tramite il sito web, con accesso da apposita area posta nell'home page, o via e-mail, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta;

b) presentazione del reclamo presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti dell'impresa presente sul territorio nazionale, con rilascio di apposita ricevuta;

c) presentazione del reclamo tramite un indirizzo o casella postale.

f.2 Il soggetto erogatore deve indicare il contenuto minimo che il reclamo deve contenere per essere ritenuto evadibile.

f.3 Il soggetto erogatore è tenuto ad esaminare i reclami che riportino i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, indirizzo e telefono) e del viaggio effettuato (numero del treno, data, ora di partenza, origine e destinazione), nonché la descrizione del disservizio subito e/o della difformità rilevata. Gli utenti possono presentare il reclamo a uno qualsiasi dei gestori dei servizi coinvolti, che cooperano per il relativo esame.

f.4 Ai fini del decorso dei termini per la risposta al reclamo fa fede la data di ricezione dello stesso. In caso di presentazione del reclamo a mezzo email, tramite sito web, presso biglietterie o servizio assistenza clienti della stazione di arrivo o di partenza, il reclamo si intende ricevuto in pari data; in caso di presentazione del reclamo presso una biglietteria o servizio assistenza clienti di una stazione diversa da quella di arrivo o di partenza, o tramite un indirizzo o casella postale, il reclamo si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte del gestore dei servizi nei propri sistemi, che deve avvenire entro cinque giorni dalla presentazione o ricezione a mezzo posta.

f.5 La risposta al reclamo, da rendersi nella lingua in cui il reclamo è stato presentato e che deve essere fornita entro i termini previsti dall'articolo 27, paragrafo 2, del regolamento (CE) 1371/2007, o, qualora più favorevoli, nei termini individuati dalla carta dei servizi, è motivata, con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente, con riferimento a tutti i motivi di reclamo, ed indica chiaramente, in particolare:

a) se il reclamo è accolto o respinto, in relazione alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile;



- b) se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo comunque denominato, e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo;
- c) le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;
- d) i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, in particolare:
  - 1) la possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e in particolare la procedura di conciliazione con le associazioni dei consumatori;
  - 2) la possibilità di presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità.

f.6 In casi giustificati, se il gestore non è in grado di fornire una risposta motivata entro il termine di un mese, né da comunicazione al passeggero indicando altresì il termine, non superiore a tre mesi dalla data di presentazione del reclamo, entro il quale aspettarsi una risposta.

f.7 L'eventuale indennizzo definito nelle carte dei servizi per i casi in cui:

- a) sia stata erogata all'utente una sanzione per irregolarità o richiesto un sovrapprezzo comunque denominato che, a seguito di reclamo, risulti non esigibile ai sensi delle condizioni generali di trasporto o in contrasto con i diritti del passeggero;
- b) sia stata negata all'utente un'agevolazione tariffaria che, a seguito di reclamo, risulti applicabile ai sensi delle condizioni generali di trasporto o dei diritti di cui alle presenti Misure;

è determinato tenendo conto, tra l'altro, della somma richiesta indebitamente all'utente o dell'agevolazione negata.

f.8 I soggetti erogatori dei servizi pubblicano sui propri siti web il numero e le categorie dei reclami ricevuti e trattati, i tempi di risposta e le misure adottate per migliorare eventualmente le procedure; i reclami sono catalogati per motivo di reclamo in conformità alle voci individuate nel "Modulo reclamo", reperibile sul sito web istituzionale dell'Autorità.

## TITOLO X

### DOVERI DEL VIAGGIATORE

1 - I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono indicare i doveri che il passeggero deve rispettare, tra cui:

- a - non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- b - non occupare più di un posto a sedere;
- c - non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
- d - non fumare sui mezzi;



- e - non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- f - non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;
- g - non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- h - attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- i - rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- l - utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

2 - I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono riportare protocolli applicabili in caso di violazione dei doveri di cui al punto 1.

## TITOLO XI

### RISARCIMENTO IN CASO DI DECESSO O LESIONI.

#### PAGAMENTO ANTICIPATO.

1 - I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono indicare l'informazione circa diritto dei passeggeri al risarcimento in caso di decesso o di lesioni, ai sensi del D.lgs. n. 70/2014, nonché le modalità per l'erogazione degli indennizzi economici relativi.

## TITOLO XII

### AUTORITA' REGOLAZIONE TRASPORTI

1 - I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono indicare l'informazione circa i compiti e le funzioni dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), istituita ai sensi dell'art. 37 del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201 (convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214), soggetto, tra l'altro, responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e dell'irrogazione delle sanzioni previste, in base al Decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70, dando contezza ai passeggeri della possibilità di presentare reclami all'ART mediante il Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it), ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito Internet dell'ART – all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126-Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)



**TITOLO XIII**  
**ELENCO E RECAPITI**  
**DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E DEI DISABILI**

1 - I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono riportare l'elenco ed i recapiti delle Associazioni dei consumatori iscritte all'elenco regionale di cui all'art. 6 della l.r. 26 ottobre 2009, n. 24 e delle Associazioni aderenti alla Federazione tra le Associazioni Nazionali dei Disabili (FAND Piemonte) di cui alla legge regionale n. 37/2000, specificando che i reclami possono essere presentati anche per il tramite delle medesime.

**TITOLO XIV**  
**PUBBLICIZZAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

1 - I soggetti erogatori, nell'ambito della Carta della qualità dei servizi, devono impegnarsi a portare a conoscenza dell'utenza le carte della qualità dei servizi sia direttamente, sia tramite iniziative informative, utilizzando i principali mezzi di comunicazione.

2 - I soggetti erogatori devono produrre la Carta della qualità dei servizi in forma cartacea.

3 - La Carta della qualità dei servizi deve essere disponibile e scaricabile dal sito internet aziendale e deve anche essere consultabile per le persone non vedenti.

4 - I soggetti erogatori devono concordare con l'Agenzia della mobilità piemontese e le Associazioni dei consumatori e dei disabili, i contenuti dell'estratto della Carta della qualità dei Servizi che dovrà essere pubblicato, entro 3 mesi dalla pubblicazione della Carta stessa, presso le biglietterie ed a bordo dei treni.

5 - Entro il 31 marzo di ciascun anno successivo a quello di riferimento della Carta della qualità dei servizi, i soggetti erogatori sono tenuti a predisporre una relazione sui risultati conseguiti nell'annualità precedente in merito al raggiungimento sia degli standard sia dei livelli di qualità del servizio ottenuto. Tale relazione dovrà essere inviata alla Regione Piemonte - Direzione Opere pubbliche, Difesa del suolo, Montagna, Foreste, Protezione civile, Trasporti e Logistica - Settore Controllo sulla Gestione dei Trasporti e delle Infrastrutture.

6 - I soggetti erogatori devono aggiornare annualmente la Carta della qualità dei servizi aziendale.

**TITOLO XV**  
**PROTOCOLLO DI CONCILIAZIONE**



1 - Il soggetto erogatore dovrà inserire, nella redigenda Carta della qualità servizi, informazioni circa l'avvenuta adozione del Protocollo di conciliazione tra il soggetto erogatore e le Associazioni dei Consumatori, contenente gli strumenti atti a garantire l'adempimento degli obblighi previsti nelle carte di servizio, quali la garanzia all'indennizzo in caso di disservizi, riportando altresì le modalità di funzionamento; protocollo redatto sulla base dello schema allegato alle "Linee Guida 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, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244", approvate in Conferenza Unificata il 26 settembre 2013.

