

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 840 del 11 luglio 2023

Approvazione delle "Linee guida per la gestione della qualità negli affidamenti dei servizi di trasporto pubblico locale nella Regione del Veneto".

[Trasporti e viabilità]

Note per la trasparenza:

Il presente provvedimento propone l'approvazione delle Linee guida per fornire agli Enti affidanti indirizzi e criteri minimi per la gestione ed il monitoraggio della qualità erogata negli affidamenti dei servizi di trasporto pubblico locale automobilistico e di navigazione lagunare.

Il Vicepresidente Elisa De Berti riferisce quanto segue.

Con D.Lgs. 19 novembre 1997, n. 422, è stata compiutamente realizzata la riforma dell'assetto istituzionale del settore del trasporto pubblico locale e stabilito il conferimento alle Regioni ed agli Enti locali delle relative funzioni, in attuazione dell'articolo 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n.59.

Tale provvedimento, che nel corso degli anni ha subito successive modifiche ed integrazioni, ha attribuito, tra l'altro, alle Regioni la competenza a determinare il livello dei servizi minimi comprensivo della definizione di quantità e standard di qualità dei servizi di Trasporto Pubblico Locale (art.16 comma 2), tenendo conto, dell'integrazione tra le reti di trasporto, del pendolarismo scolastico e lavorativo, della fruibilità dei servizi da parte degli utenti per l'accesso ai vari servizi amministrativi, socio-sanitari e culturali, e delle esigenze di riduzione della congestione e dell'inquinamento (art. 16 comma 1).

In particolare la previsione del citato l'art. 16 comma 2, relativa alla definizione degli standard di qualità, si inseriva nel quadro normativo in precedenza già delineato dalla Direttiva del P.C.M. del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che aveva fissato i principi ai quali deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, a tutela delle esigenze dei cittadini fruitori e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi. Le disposizioni dell'art. 16 si inserivano altresì nel quadro normativo del successivo D.P.C.M. del 30 dicembre 1998, che aveva dettato, a completamento del percorso avviato, criteri finalizzati alla predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti (Carta della Mobilità), quale strumento di comunicazione ai cittadini degli obiettivi di qualità contrattualizzati.

Considerato che, era necessario addivenire ad una omogeneizzazione della gestione della qualità nei diversi ambiti territoriali e di una articolazione più organica del sistema di monitoraggio, nel 2004 la Giunta regionale, con Deliberazione n. 2072/2004, ha costituito in via sperimentale un gruppo di lavoro tra Regione del Veneto ed Enti affidanti i servizi di trasporto pubblico locale nel bacino della Provincia di Venezia, con l'obbiettivo di analizzare i problemi connessi al controllo della qualità erogata e di pervenire all'elaborazione di un documento di indirizzi che definisse criteri univoci di monitoraggio.

In esito a tale lavoro, la Giunta regionale con successiva Deliberazione n. 3859/2004, ha approvato un Documento di indirizzi sulla gestione della qualità nel bacino provinciale veneziano, ed ha individuato i fattori e gli indicatori della qualità oggetto di rilevazione e monitoraggio.

Negli anni successivi l'attenzione sempre rivolta al cittadino, ha trovato ulteriore conferma con l'approvazione del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, smi c.d. "Codice del Consumo" e con le norme contenute nella Legge 24 dicembre 2007, n. 244, "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)" che ha dettato una speciale disciplina a tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali al fine di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni (art. 2, c. 461).

A completamento del quadro normativo soprarichiamato, si inseriscono gli atti approvati dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti la quale è intervenuta in tempi più recenti con proprie deliberazioni dettando, in particolare, specifiche condizioni in materia di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico (Delibera n.16/2018) e approvando misure finalizzate a definire il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie (Delibera n.106/2018).

Allo stato attuale, pertanto, la gestione del sistema della qualità nel settore ferroviario è puntualmente disciplinata dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti che ha stabilito gli obblighi e le prestazioni minime da misurare attraverso indicatori di natura qualitativa e quantitativa, al fine di garantire il soddisfacimento delle esigenze essenziali di mobilità degli utenti, mentre nei settori automobilistico e di navigazione lagunare la regolazione del sistema della qualità resta demandata alle singole esperienze locali.

Al riguardo, solo recentemente, l'Autorità di Regolazione dei Trasporti, con delibera n. 22 dell'8.02.2023, ha avviato il procedimento, in attuazione di quanto stabilito dal D. Lgs. n. 201 del 23 dicembre 2022 "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica", finalizzato alla individuazione delle condizioni minime di qualità per i servizi di trasporto locale su strada connotati da obblighi di servizio pubblico.

La Regione del Veneto, pertanto, ravvisando la necessità di sopperire all'attuale mancanza di una gestione uniforme della qualità sull'intero territorio regionale per quanto riguarda i servizi automobilistici, ha avviato un'attività di confronto con Enti affidanti, aziende affidatarie, sindacati e associazioni di categoria al fine di pervenire ad un documento che possa guidare le amministrazioni locali nella gestione della qualità, fornendo criteri ed indicatori minimi. Il lavoro, prendendo le mosse dalla precedente esperienza del 2004 e lavorando in analogia alle norme vigenti per il settore ferroviario, ha portato alla definizione, da parte della Direzione Infrastrutture e Trasporti, del documento allegato alla presente deliberazione, **Allegati A e B**, quale sua parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, secondo un percorso di condivisione di obiettivi e criteri applicativi.

In sintesi le Linee Guida, **Allegati A e B**, preliminarmente condivise con Enti affidanti, aziende affidatarie, sindacati e associazioni di categoria, definiscono, tenuto conto di quanto previsto dall'attuale quadro normativo e regolatorio, i livelli minimi di qualità ed il relativo sistema di monitoraggio negli affidamenti dei servizi di trasporto pubblico locale automobilistici e di navigazione lagunare.

Nel documento, in particolare, sono identificati i fattori di qualità erogata - da monitorare attraverso l'individuazione di indicatori e standards - quali "Sicurezza del viaggio, Regolarità del servizio, Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture, Confortevolezza del viaggio, Servizi per passeggeri con disabilità, Azioni di inclusione sociale, Informazione alla clientela, Aspetti relazionali e comportamentali, Livello di servizio allo sportello, Attenzione all'ambiente, Innovazione e ricerca, Attività di promozione dell'utilizzo del TPL, Partecipazione degli stakeholder".

E' altresì previsto l'obbligo di effettuare indagini per la rilevazione della Customer Satisfaction, ed è disciplinato il sistema di monitoraggio annuale e delle relative penalità.

Per quanto attiene il settore ferroviario, il documento rimanda al quadro regolatorio già vigente e compiutamente definito dalle richiamate disposizioni dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, come condiviso con la Società Infrastrutture Venete S.r.l., in qualità di gestore dei contratti di servizio del trasporto ferroviario e con l'impresa ferroviaria Trenitalia S.p.A..

Si ritiene opportuno pertanto proporre l'approvazione delle Linee Guida riportate negli **Allegati A e B** alla presente deliberazione, che forniscono agli Enti affidanti indirizzi interpretativi e criteri minimi per la gestione e monitoraggio della qualità erogata dei servizi di trasporto pubblico automobilistici e di navigazione lagunare, effettuati in ambito locale, urbano, suburbano, extraurbano, su cui insistono obblighi di servizio pubblico, che potranno essere aggiornate sulla base delle risultanze del procedimento avviato dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la citata delibera n. 22/2023.

Il relatore conclude la propria relazione e propone all'approvazione della Giunta regionale il seguente provvedimento.

LA GIUNTA REGIONALE

UDITO il relatore, il quale dà atto che la struttura competente ha attestato, con i visti rilasciati a corredo del presente atto, l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale e regionale, e che successivamente alla definizione di detta istruttoria non sono pervenute osservazioni in grado di pregiudicare l'approvazione del presente atto;

Vista la Legge n. 244/2007;

Visto il D.Lgs. n. 422/97 e successive modificazioni ed integrazioni;

Visto il D.Lgs. n. 206/2005;

Visto il D.Lgs. n. 201/2022;

Visto il D.P.C.M. del 30.12.1998;

Vista la Direttiva del P.C.M. del 27.01.1994;

Vista la L.R. n. 25/1998 e successive modificazioni e integrazioni;

Visto il decreto n. 19 del 28.12.2021 del Segretario Generale della Programmazione;

Visto il decreto n. 20 del 29.12.2021 del Segretario Generale della Programmazione;

Visto l'art. 2 co. 2 lett. o) della L.R. n. 54/2012;

delibera

1. di approvare le premesse quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. di approvare le "Linee guida per la gestione della qualità negli affidamenti dei servizi di trasporto pubblico locale nella Regione del Veneto", predisposte dalla Direzione Infrastrutture e Trasporti, **Allegati A e B** quale sua parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
3. di dare atto che la presente deliberazione non comporta spesa a carico del bilancio regionale;
4. di incaricare la Direzione Infrastrutture e Trasporti dell'esecuzione del presente provvedimento;
5. di pubblicare il presente atto nel Bollettino ufficiale della Regione.