



CENTRALE UNICA DI COMMITTENZA

Tra i Comuni di Velletri - Lariano - Velletri Servizi S.p.A. - Volsca Ambiente e Servizi - Fondazione di Partecipazione Arte e Cultura Città di Velletri.

OGGETTO: Procedura competitiva ad evidenza pubblica da svolgersi tramite procedura aperta telematica, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, e da aggiudicarsi mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95, commi 2 e 7, del D.Lgs. n. 50/2016, per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale su gomma nel territorio del Comune di Lariano.

CIG 9001221A8B

MODELLO CARTA SERVIZI MOBILITA'

Modello Carta dei servizi mobilità

1. La carta della qualità dei servizi,
2. Il quadro normativo di riferimento,
3. Obiettivi generali
4. Principi generali
5. Le linee-guida
6. Contenuti particolari
7. Customer satisfaction
8. Gli standard quantitativi e qualitativi generali e specifici del servizio erogato
9. In particolare il collegamento con il contratto di servizio

ASPETTI INTRODUTTIVI

1. La carta della qualità dei servizi

Il soggetto titolare dell'esercizio del servizio di trasporto pubblico del Comune di Lariano applica la carta dei servizi.

2. Il quadro normativo di riferimento

Essa dovrà tener conto:

- della Legge n. 146/1990 e ss.mm.ii “Regolamentazione del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali”;
- della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii sul diritto di accesso;
- del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”
- della Legge 281 del 30 Luglio 1998 “Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti” e ss.mm.ii;
- del D. Lgs. 286/1999 capo III e ss.mm.ii;
- del D. Lgs. 267/2000 (TUEL), art. 112 (*Servizi pubblici locali*), c. 3 e ss.mm.ii.;
- del D. Lgs. 206/2005 (*Codice del Consumo*) art. 101 c. 3 e ss.mm.ii che garantisce agli utenti, attraverso forme rappresentative, la partecipazione alle procedure di definizione e valutazione degli standard di qualità previsti dalle leggi (D. Lgs. 206/2005, art. 101, comma 3), al fine di rendere effettivo il diritto all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza (D. Lgs. 206/2005, art. 2, comma 2, lettera g);
- il coinvolgimento *ex lege* delle associazioni dei consumatori di cui all'art. 2, c. 461, L. 244/2007 (del resto già citato nella carta dei servizi);
- dell'art. 30 (*Tutela non giurisdizionale dell'ente dei servizi pubblici*) L. 69/2009 (collegamento alla legge finanziaria 2009) e ss.mm.ii ;
- del D. Lgs. 198/2009 e ss.mm.ii. in materia di *standard* di qualità per i gestori dei servizi pubblici locali e l'azione di classe;
- della direttiva n. 4/2010 del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione;
- del Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011 “Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004”;
- del DL n. 1 del 24 gennaio 2012, artt. 8 e 36 - Decreto convertito, con modificazioni, in legge 24 marzo 2012, n. 27. - Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività;
- del D. Lgs n. 169 del 4 novembre 2014 e ss.mm.ii - Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

3. Obiettivi generali

Gli obiettivi generali del servizio possono essere ricondotti a tre grandi categorie:

- 1) la massima diffusione sul territorio comunale del servizio;
- 2) una pianificazione strategica della qualità del servizio atta a soddisfare le esigenze della totalità degli utenti;
- 3) l'introduzione di tecnologie avanzate capaci di dare valore a ciò che crea valore per l'utente, a valere per il servizio di trasporto pubblico locale offerto.

4. Principi generali

I principi generali afferenti al servizio possono essere così individuati:

1. Eguaglianza.

- L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.
- L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

2. Imparzialità.

- Il soggetto erogatore ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

3. Continuità.

- L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

4. Diritto di scelta.

- Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

5. Partecipazione (Diritto di accesso) e Trasparenza

- La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.
- L'erogatore del servizio ha il dovere di fornire all'utente le informazioni che lo riguardano. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano sia singolarmente sia per il tramite delle

proprie associazioni di categoria. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.

- L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. Con riferimento agli aspetti di relazione con l'utente, l'azienda erogatrice del servizio garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

6. Cortesia

- L'erogatore del servizio si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

7. Efficienza ed efficacia

- Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.
- I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.
- L'erogatore del servizio persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

8. Privacy

- L'impegno da parte della società a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Reg. Ue 2016/679 consentendo ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dall'art. 13 della medesima legge.

5. Linee guida

Le linee-guida afferenti al servizio possono essere così individuate:

- 1) estendere al maggior numero di cittadini i benefici del servizio;
- 2) affiancare agli strumenti programmatici quantitativi anche quelli qualitativi;
- 3) promuovere l'educazione al servizio per la piena fruizione del medesimo da parte dell'utente;
- 4) promuovere la consapevolezza del cittadino circa i diritti al servizio;
- 5) generare consenso verso il servizio;
- 6) stimolare l'interesse verso la piena fruizione del servizio;
- 7) fare percepire al cittadino la corrispondenza tra la tariffa e la quantità/qualità del servizio;
- 8) attivare una strategia dell'offerta rispettosa dei diritti e della dignità di ogni persona;
- 9) attivare un sistema di valutazione della qualità;
- 10) invitare il gestore a prefissarsi obiettivi ambiziosi per generare, attraverso l'erogazione del servizio, un elevato potenziale generativo di fiducia verso l'Amministrazione pubblica e verso il gestore.

6. Contenuti particolari

La carta dei servizi mobilità dovrà tener presente:

- 1) la *mission* aziendale;

- 2) i fattori distintivi quali: i) il *know how* posseduto e trasferito all'utenza; ii) le capacità d'ascolto; iii) le abilità empatiche;
- 3) che ad essa dovrà essere allegato il «*foglio delle comunicazioni*» (in quanto tali o in quanto reclami) che l'utente riterrà opportuno sottoporre;
- 4) l'indennizzo (*a forfait*) per comprovate cause di disservizio;
- 5) tutti gli obiettivi, qualitativi compresi, dovranno essere misurabili e misurati;
- 6) una indagine di *customer satisfaction* da realizzare alla fine del primo anno (ma v. *infra*) a carico della società erogatrice del servizio, sottoponendone i risultati al Comune.

7. Customer satisfaction

Per quanto possibile l'analisi in rubrica terrà conto:

- del D. Lgs. 29/1993 e ss.mm.ii;
- della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 e ss.mm.ii;
- della direttiva 24/3/2004 (*Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*), Presidenza del Consiglio dei ministri, Dipartimento della funzione pubblica;
- del manuale («www.funzionepubblica.it») su «*La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche. Valutare la qualità percepita dai cittadini*», Analisi e strumenti per l'innovazione della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica, Roma, 2003.

8. Gli standard quantitativi e qualitativi generali e specifici del servizio erogato:

La carta dovrà indicare quelli che sono i livelli minimi di servizio erogato all'utenza e gli *standard* qualitativi specifici del servizio ovvero le modalità attraverso cui tale servizio verrà erogato.

Tali standard qualitativi dovranno essere aggiornati ogni triennio, individuando, per ogni parametro:

- *gli standard attuali*
intesi come «qualità fornita» all'atto della compilazione della Carta dei servizi, sulla base dei vigenti risultati aziendali;
- *gli standard ottimali*
intesi come «qualità attesa» da parte dell'utenza, sulla base delle indagini conoscitive effettuate di tipo statistico-qualitativo;
- *gli standard di miglioramento*
intesi come «qualità programmata» nell'unità di tempo da parte della società

9. In particolare il collegamento con il contratto

La carta dei servizi terrà conto delle indicazioni contenute nel rispettivo contratto, quale atto fondamentale che regola i rapporti tra l'Ente concedente e l'impresa affidataria.