



Regione Puglia



Viaggia con Inform Azione

**Campagna di informazione in favore dei giovani viaggiatori
Cultura della difesa dei diritti e strumenti di tutela
apprestati dalla legislazione nazionale e regionale**



**“La Puglia che consuma”
“Programma generale d’Intervento 2005-2006 della Regione Puglia
realizzato con l’utilizzo dei fondi del Ministero delle Attività produttive”**

PREFAZIONE

La gran parte dei giovani viaggiatori non conosce i propri diritti di consumatore-utente riconosciuti dal Codice del Consumo e gli strumenti da utilizzare per vedergli rispettati, e per questo spesso non reclama, per i disservizi subiti, nel modo più corretto.

Ogni inizio anno scolastico assistiamo a scioperi degli studenti rivolti all'azienda di trasporto, a seguito di disagi legati al servizio; a note date a studenti ritardatari da parte di dirigenti scolastici che non giustificano la causa, in quanto non si ritengono in parte responsabili degli orari delle corse non preventivamente concordati; alla mancata volontà da parte dell'Azienda di migliorare il servizio, rimandando la responsabilità all'Assessorato Regionale ai trasporti e ai pochi finanziamenti elargiti.

“Viaggia con InForm Azione”, progetto realizzato con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle Attività Produttive nasce:

-per gli studenti pendolari come fonte di informazione sulle nuove norme e strumenti nazionali e regionali a tutela del consumatore viaggiatore;

-Per le Istituzioni, le Aziende dei trasporti e gli Istituti scolastici come strumento di raccordo e di filtro per prevenire e risolvere le problematiche legate al numero di corse, agli orari e alle tariffe.

“UNO STUDENTE INFORMATO È MEGLIO TRASPORTATO”

È doveroso un ringraziamento al consulente della Polidream Assoutenti che ha collaborato alla redazione di questa guida informativa: ***Avv. Emanuele Campagna***

Angela Mannarini
Presidente Regionale
Polidream Assoutenti

CONOSCIAMO GLI STRUMENTI E LE NORME DI TUTELA DEL VIAGGIATORE

GLI STRUMENTI

Il Codice del Consumo: cos'è

Il Codice del Consumo disciplina il Mercato, luogo di incontro della domanda ed offerta di beni e servizi. Riunisce in un unico testo le disposizioni di 21 provvedimenti, sintetizzando e semplificando in 146 articoli il contenuto di 558 norme a tutela dei cittadini consumatori utenti.

I settori disciplinati dal Codice sono molteplici: etichettatura, sicurezza generale dei prodotti, pubblicità ingannevole e clausole abusive; vendite a domicilio, vendite a distanza, contratti turistici e multiproprietà, le garanzie dei beni di consumo e le azioni inibitorie, servizi pubblici.

Oggi, il giovane viaggiatore può far riferimento al Codice del Consumo nel caso in cui vede calpestati i propri diritti, o ancor meglio può consultarlo preventivamente prima di utilizzare un mezzo di trasporto pubblico.

“La Carta della Mobilità”

La Carta della Mobilità è poco conosciuta dagli studenti pendolari .

E' la carta d'identità dell'azienda dei trasporti.

Un contratto che assume obblighi precisi, impegni e doveri con l'utente.

Allora che aspetti? Chiedi all'azienda dei trasporti, che utilizzi, la sua Carta della Mobilità.

Nella Carta sono indicati gli standards di qualità che l'azienda deve garantire ai viaggiatori, efficienza, sicurezza, qualità generale del servizio offerto e modalità per la partecipazione degli stessi utenti.

E' uno strumento essenziale se si vogliono conoscere i propri diritti di viaggiatore e i servizi previsti.

Consigli per lo studente viaggiatore

- Se non hai ricevuto la “Carta della Mobilità”, richiedila all'azienda dei trasporti che usi abitualmente o saltuariamente;
- se la “Carta della Mobilità” ti sembra carente segnalalo alle Associazioni dei consumatori, si impegneranno a concertare con l'azienda dei trasporti interessata il suo miglioramento.

“La Conciliazione”

- se viaggi nel pullman come una sardina;
- se arrivi in ritardo a scuola;
- se all'uscita da scuola scopri che la corsa è saltata;
- se una frenata brusca ti causa dei danni fisici o materiali.



“Non scioperare si può conciliare”

Segnala l'inefficienza o il disagio subito all'ufficio reclami dell'azienda. Se l'ufficio reclami preposto non ti soddisfa, contatta una Associazione dei consumatori che interverrà con la procedura di Conciliazione, valida forma amichevole, extragiudiziale di risoluzione della controversia.

Con la Conciliazione si facilita il dialogo tra le controparti, migliorandone il rapporto.



LE NORME

Qui di seguito l'articolo 101 del Codice del Consumo, integrato dall'art. 461 della finanziaria 2008, che indicano l'obbligatorietà da parte delle Aziende dei trasporti di adottare la Carta della Mobilità, denominata giuridicamente Carta della Qualità dei servizi e la procedura di conciliazione.

Codice del Consumo - Articolo 101 Servizi pubblici

1. Lo Stato e le regioni, nell'ambito delle rispettive competenze, garantiscono i diritti degli utenti dei servizi pubblici attraverso la concreta e corretta attuazione dei principi e dei criteri previsti della normativa vigente.

2. Il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici.

3. Agli utenti è garantita, attraverso forme rappresentative, la partecipazione alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità previsti dalle leggi.

4. La legge stabilisce per determinati enti erogatori di servizi pubblici l'obbligo di adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione diversificati in relazione ai settori, apposite carte dei servizi.

Art. 461 Finanziaria 2008

Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

- a)** previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una “Carta della qualità dei servizi”, da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;
- b)** consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;
- c)** previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- d)** previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;
- e)** istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;
- f)** previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso.

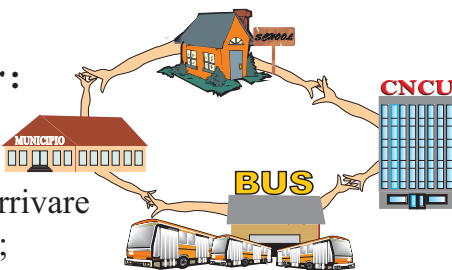
ADESIONE A “VIAGGIA CON INFORM AZIONE”

Prevenire e' meglio che curare

Per attivare azioni preventive sulle problematiche che si presentano ogni inizio di anno scolastico, attraverso tavoli di concertazione tra i soggetti coinvolti, chiedi alla tua scuola, all'azienda dei trasporti che utilizzi, all'assessorato del tuo Comune di aderire al progetto “Viaggia con InForm Azione” attraverso l'Associazione **Polidream Assoutenti**, www.polidream.org, che coordina e delinea il giusto percorso per risolvere definitivamente i tuoi disagi di studente pendolare.

Dialogheremo in tuo favore per :

- avere più pullman e più corse;
- non farti viaggiare più a sardina,
- migliorare gli orari, così potrai arrivare
In tempo a scuola e prima a casa;
- avere le pensiline, così potrai proteggerti dalle intemperie.



Diritti ma anche Doveri

Il servizio del trasporto pubblico è inefficiente?

Le tariffe sono esose?

Il numero dei mezzi è ridotto?

Talvolta siamo noi utenti viaggiatori a deteriorare il settore dei trasporti.

E' arrivato il momento di educarci al concetto di “responsabilità civica”.

Comportamenti corretti da adottare:

- Timbrare sempre il biglietto;
- Collaborare al mantenimento igienico e alla struttura del mezzo.



CONOSCIAMO GLI ORGANISMI DI TUTELA DEI CONSUMATORI UTENTI

CNCU (Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti)

E' istituita presso il Ministero delle attività produttive il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU), composto dai rappresentanti delle associazioni dei consumatori e degli utenti più rappresentative a livello nazionale.

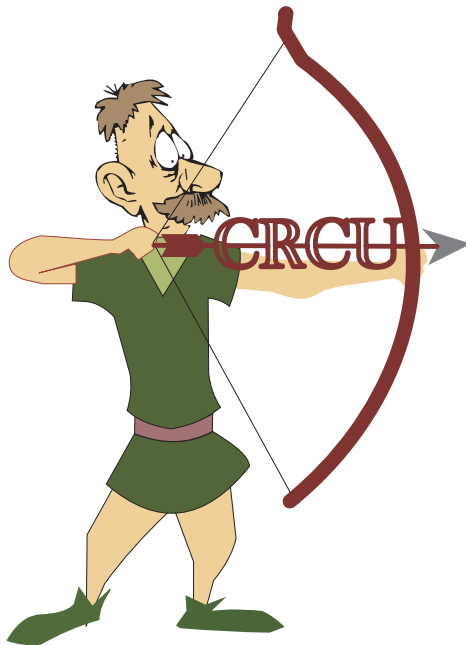
CRCU (Consulta regionale dei consumatori e degli utenti)

E' istituito presso il Settore Commercio della Regione Puglia la Consulta Regionale dei consumatori e degli utenti (CRCU), composta dai rappresentanti delle associazioni dei consumatori e degli utenti più rappresentative a livello nazionale e regionale.



Legittimazione ad agire

1. Le associazioni dei consumatori e degli utenti inserite nel **CNCU** e nella **CRCU** sono legittimate ad agire a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti.
2. Le associazioni dei consumatori e degli utenti possono attivare, prima del ricorso al giudice, la procedura di conciliazione dinanzi alla camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura competente per territorio, nonché agli altri organismi di composizione extragiudiziale per la composizione delle controversie in materia di consumo. La procedura è, in ogni caso, definita entro sessanta giorni.



LODEVOLI ESEMPI DA GUARDARE COME MODELLI DA IMITARE

Esistono già delle realtà avanzate nell'ambito dei trasporti per studenti, che vedono dialogare azienda e istituti scolastici, istituzione e viaggiatori.

CTM SPA - AZIENDA TRASPORTI PUBBLICI DEL COMUNE DI CASTELFRANCO VENETO

www.ctmspa.com Servizi Scolastici

Il servizio di trasporto per gli studenti nasce dall'accordo tra il CTM e gli Istituti scolastici.

Pagamento in unica rata di euro 158,00.

Per fruire del servizio di trasporto lo studente versa euro 158,00 in un'unica rata entro l'inizio dell'anno scolastico utilizzando l'apposito bollettino di c/c postale intestato alla CTM SPA, disponibile presso la segreteria di ciascun Istituto Scolastico.

Il documento di viaggio.

L'attestazione postale di versamento in c/c regolarmente compilata e timbrata dall'Ufficio Postale unita alla Carta di Identità dello studente, il cui numero dovrà essere riportato nell'apposito spazio indicato nel bollettino di c/c postale, costituirà il titolo di viaggio che gli studenti dovranno avere con sé durante ogni trasporto ed esibire alla richiesta del personale del CTM.

Per gli studenti di età inferiore a 15 anni, la carta di identità è sostituita o da un documento di identità equipollente con fotografia rilasciato dal Comune di residenza oppure dalla tessera del CTM (per il cui rilascio si deve rivolgersi agli uffici aziendali).

Una attestazione di versamento in c/c non correttamente compilata, ed in particolare mancante del numero del documento di identità non sarà considerata titolo di viaggio valido e pertanto si incorrerà in sanzione.

Rimborso del versamento.

Nel caso in cui uno studente si ritiri dalla scuola, il CTM gli rimborserà la quota parte del versamento effettuato corrispondente al periodo di servizio non goduto.

Sanzioni a carico degli studenti.

Gli studenti trovati dal personale del CTM a bordo degli automezzi con documento di viaggio non regolare, incorreranno in una sanzione pecuniaria di euro 26,00.

Inoltre la scuola di appartenenza promuoverà l'applicazione di una adeguata sanzione disciplinare.

Il CTM si riserva di denunciare all'autorità giudiziaria i recidivi e le irregolarità che rivestono caratteristiche di frode.

Sanzioni a carico del CTM.

Qualora a causa di disservizi direttamente imputabili al CTM, non fosse effettuata qualche corsa prevista, l'azienda si impegnerà a versare alla scuola una penale pari a euro 31,00 la prima volta che si verifica il disservizio, una penale di euro 62,00 la seconda volta che si verifica il disservizio nei confronti della stessa scuola e una penale di euro 93,00 dal terzo episodio di disservizio in poi che si verifica nei confronti della stessa scuola.

Sarà la scuola a definire le modalità di ripartizione delle sanzioni di cui sopra tra gli studenti danneggiati.



REGIONE PIEMONTE - SITO UFFICIALE TRASPORTI SERVIZIO A CURA DELL'ASSESSORATO AI TRASPORTI BACHECA DEL PENDOLARE

Uno spazio pubblico dedicato a chi viaggia sui treni regionali. Un sistema aggiornato di informazione e monitoraggio di tutte le linee. Un modo veloce e sicuro per dialogare con l'amministrazione. Un punto di vista privilegiato sul trasporto ferroviario piemontese e il mondo dei pendolari.

FORUM

Uno spazio comodo e veloce per dire la propria, dialogare con l'amministrazione e scambiarsi idee e opinioni sul trasporto ferroviario regionale.

DIARIO

Il trasporto ferroviario regionale visto con gli occhi dell'Assessore ai Trasporti.

NUOVE TARIFFE

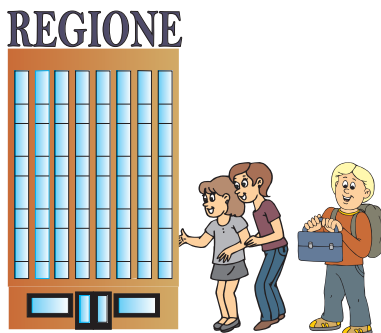
Calcola il prezzo del tuo biglietto/ abbonamento

QUADRO TOTALE TRENI

Una fotografia quotidiana in diretta del livello di puntualità dei treni regionali.

MONITORAGGIO

Ogni mese 5 linee seguite minuto per minuto.



SPORTELLI DI CONSULENZA E ASSISTENZA

POLIGNANO A MARE (BA) : Via Cerere 183

BARI: Via Putignani 271

TARANTO: Via Duca degli Abruzzi ,56

LECCE: Viale XXV Luglio, 1

FOGGIA: Corso Giannone, 40

MONOPOLI (BA): Via Fracanzano 23

GIOIA DEL COLLE (BA): Via Montecitorio 1

CONVERSANO (BA): Via Salvo d'Acquisto 10-12

CASTELLANA GROTTA (BA): Via dei Mille 12

MOLA DI BARI (BA): Via Bovio 46

TURI (BA): Via Conversano, 49

TRANI (BA): Via Umberto, 289

NOICATTARO (BA): Via De Amicis, 34/A

ALTAMURA (BA): Via Imbriani 7

CASAMASSIMA (BA): Via Italia, 10

MODUGNO (BA): Via S. Corrado, 15

RUTIGLIANO (BA): Via Nicola Carelli , 32

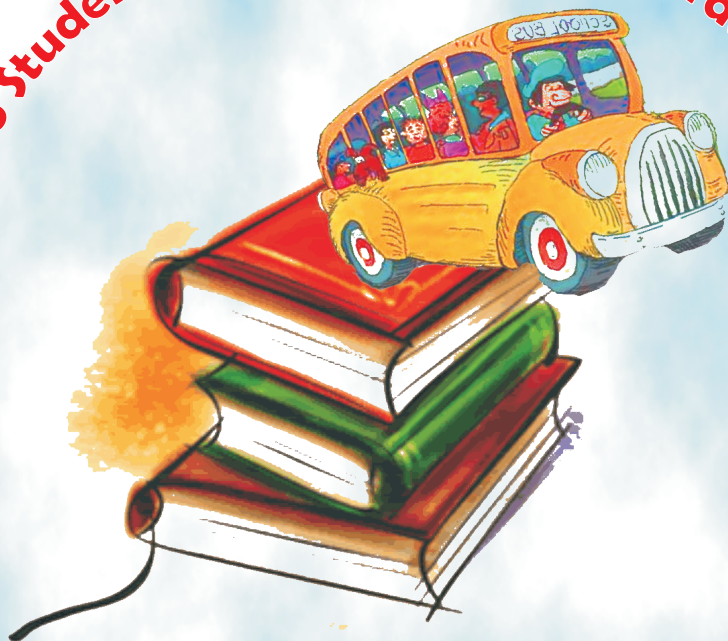
TORREMAGGIORE (FG): Corso Matteotti,112

CERIGNOLA (FG): Via Galliano 56

FASANO (BR): Via F.lli Cervi,18



“ Uno studente informato è meglio trasportato ”



Direzione regionale Vico Ospedale, 11
SEDE OPERATIVA: VIA CERERE, 183
70044 POLIGNANO A MARE (Ba)

Tel. / Fax: 080.424.83.62

www.polidream.org

e-mail: info@polidream.org