



Regione Lombardia

IL CONSIGLIO

Il Presidente

 Regione Lombardia
IL CONSIGLIO

Prot. 0009228/14 23/06/2014 U
Fasc. X/5385 Class. 2.2.2
R13.4 - SERVIZIO COMMISSIONI



e, p.c.

Al Signor Presidente
della Commissione consiliare II

Al Signor Presidente
della Commissione consiliare I

Ai Signori Presidenti
delle altre Commissioni consiliari

Ai Signori Componenti
l'Ufficio di Presidenza

Ai Signori Consiglieri regionali

Al Signor Presidente
della Giunta regionale

Ai Signori Assessori regionali

Ai Signori Sottosegretari regionali

LORO INDIRIZZI

OGGETTO: PDL n. 175 - DI INIZIATIVA CONSILIARE

“Modifiche ed integrazioni alla legge regionale 6 dicembre 2010 n. 18 ‘Disciplina del Difensore regionale’”.

(di iniziativa dei Consiglieri regionali: Rolfi, Romeo, Ciocca, Santisi, Bianchi, Lena)

Trasmetto, per l'istruttoria di competenza, il progetto di legge in oggetto.

Invito la Commissione consiliare I ad esprimere il parere di propria competenza ed a trasmetterlo direttamente alla Commissione referente, inviandolo per conoscenza a questa Presidenza.

Con i migliori saluti.

Raffaele Cattaneo

All.: testo del provvedimento

PROGETTO DI LEGGE N. 0175

di iniziativa dei Consiglieri regionali:

Rolfi, Romeo, Ciocca, Santisi, Bianchi, Lena

**“Modifiche ed integrazioni alla legge regionale 6 dicembre 2010 n. 18
‘Disciplina del Difensore regionale’”.**

PRESENTATO IL 19/06/2014

ASSEGNATO IN DATA : 23/06/2014

ALLE COMMISSIONI REFERENTE II

CONSULTIVA I

RELAZIONE

I disservizi legati all'andamento del transito di passeggeri su rotaia all'interno del territorio lombardo si inseriscono in un circolo vizioso di inefficienza perpetrata ai danni dei cittadini che quotidianamente fruiscono del trasporto pubblico.

L'elevato numero di pendolari soprattutto in direzione delle grandi città, consente la fluidificazione del traffico stradale, oltretutto la diminuzione dei gas di scarico emessi dalle automobili. I treni debbono pertanto costituire una alternativa più conveniente rispetto alle vetture, dove la convenienza deve essere intesa in senso lato, in particolare in termini di tempo e di comodità. Tali condizioni non sono rispettate da Trenord S.p.A., ove i ritardi, le cancellazioni e l'overbooking sono all'ordine del giorno.

I ritardi provocano evidenti problematiche per i lavoratori, soprattutto per coloro che lavorano ad orario fisso. Il numero di carrozze risulta spesso inadeguato rispetto al numero di passeggeri, che ben può essere stimato in anticipo dalla società concessionaria, attraverso il monitoraggio della vendita degli abbonamenti dei clienti fissi e guardando agli orari di punta dei pendolari. Inoltre, gli eventi straordinari, come ad esempio le fiere, ben possono essere pianificate per tempo attraverso il rafforzamento del servizio.

Quotidianamente invece, i treni sono pieni di passeggeri costretti a viaggiare in piedi, al freddo polare o al caldo asfissiante e peggio ancora in carrozze maleodoranti, a causa della cattiva manutenzione dei servizi igienici presenti a bordo.

L'utente può richiedere rimborsi ed indennizzi totali e/o parziali avvalendosi delle clausole contenute nel contratto di trasporto. Esse sono però soggette a limitazioni. Tali limitazioni sono contrarie al dettato normativo del Regolamento CE n. 1371/2007, così come interpretato dalla recente sentenza del settembre 2013 emessa dalla Corte di Giustizia europea, che esclude qualsivoglia deroga al diritto di rimborso e indennizzo.

Non sempre i pendolari si tengono informati circa i loro diritti in caso di ritardi, soppressioni o scioperi e pertanto, si creano difficili situazioni di caos all'interno delle stazioni, senza che però vengano effettuati reclami ufficiali e ricevibili all'indirizzo dell'ente concessionario. In particolare, risulta di considerevole il divario tra il numero di utenti che hanno subito una lesione dei loro diritti, e coloro che effettivamente intraprendono l'iter per ottenere un rimborso o un indennizzo.

In tale ottica, si evidenzia come, la figura del Difensore regionale, in qualità di garante degli utenti, così come stabilito all'interno dell'articolo 8, comma 2, della L.R. 18/2010, non sia sufficientemente pubblicizzata e soffra di una carenza di notorietà presso l'utenza ferroviaria. Ciò è facilmente dimostrabile attraverso l'esame delle relazioni annuali del Difensore stesso, il quale tratta un numero di casi irrilevante rispetto al numero di pendolari che vedono lesa un proprio diritto. Per tale motivo, la presente legge va a sollecitare il servizio di comunicazione degli uffici del garante, affinché si faccia carico di incrementare l'attività di promozione su tutto il territorio lombardo della figura del Difensore regionale. Si ritiene infatti, che l'utente debba aver maggior coscienza della possibilità di rivolgersi gratuitamente allo stesso.

Dal canto suo, il Difensore regionale, deve maggiormente entrare nel merito delle questioni legate al mondo ferroviario ed in particolare al rispetto dei diritti dell'utenza da parte dell'ente concessionario, verificando periodicamente, anche attraverso le associazioni di categoria, il corretto andamento del flusso dei trasporti.

All'articolo 1, si inserisce l'articolo 8 *bis*, che è teso a sviluppare il ruolo di garante degli utenti. In particolare, si istituzionalizza la funzione attiva del Difensore rispetto alla gestione delle relazioni tra l'utenza e Trenord S.p.A., alla verifica dell'adeguatezza dei servizi erogati con riferimento ai ritardi, alle cancellazioni, ai rimborsi ed ai reclami. Inoltre, il Difensore partecipa alla sessione annuale di controllo di funzionamento dei servizi ferroviari e verifica le segnalazioni delle associazioni dei consumatori, provvedendo ove necessario.

All'articolo 2 si inserisce l'articolo 8 *ter*, che consente al Difensore regionale di intervenire in caso di irregolarità ed illegittimità degli atti emanati dalla pubblica amministrazione.

Gli articoli 3 e 4 innovano le modalità di intervento del Difensore regionale, il quale, potrà esplicitare la propria attività sia su richiesta di parte, sia di propria iniziativa in maniera autonoma, al fine di perseguire gli obiettivi di garanzia di giustizia e di regolarità nei confronti dei cittadini.

L'articolo 5 è teso a promuovere il più possibile la figura e le funzioni del Difensore regionale.

La norma finanziaria fornisce una copertura di € 30.012,00 per le attività di promozione, attraverso l'esposizione presso tutte le sedi istituzionali della Lombardia di manifesti, volantini e poster contenenti le modalità ed i riferimenti del Difensore.

SCHEDA TECNICO-QUANTIFICATIVA DELLE SPESE

Promozione della figura del Difensore regionale, art. 5

Comuni lombardi 1544 con relativi molteplici uffici aperti al pubblico

- 2.000 manifesti 50 cm x 70 cm € 300,00 + IVA

50.000 manifesti = € 9.150,00

- 1.000 volantini 15 cm x 21 cm € 90,00 + IVA

100.0 volantini = € 10.980,00

- 1.000 poster 100 cm x 40 cm € 1.000,00 + IVA

8100 poster = € 9.882,00

TOTALE

€ 9.150,00 + € 10.980,00 + € 9.882,00 = 30.012,00

ARTICOLATO

Art. 1

Dopo l'articolo 8 è inserito il seguente articolo:

“Art. 8 *bis*

(La difesa regionale nel settore del trasporto ferroviario)

1. Il Difensore regionale, in quanto garante degli utenti *ex art. 8 comma 2* della presente legge, espleta le seguenti funzioni:
 - a. verifica la gestione delle relazioni con l'utenza da parte dei concessionari della mobilità su rotaia, con particolare riguardo agli aspetti dell'informazione;
 - b. verifica l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi dei servizi erogati, così come fissati nel contratto di servizio;
 - c. verifica le condizioni del servizio offerto in relazione a cancellazione, ritardi, rimborsi e reclami; consulta le associazioni dei consumatori e degli utenti almeno una volta all'anno.
2. Il Difensore regionale partecipa alla sessione annuale di controllo del funzionamento dei servizi ferroviari tra ente locale, gestore dei servizi ed associazione dei consumatori.
3. Il Difensore regionale verifica le segnalazioni delle associazioni riconosciute dei consumatori e, per le segnalazioni meritevoli di approfondimento, decide, se necessario, di avviare indagini conoscitive finalizzate a verificare l'andamento dei prezzi ferroviari.”

Art. 2

Dopo l'articolo 8 *bis*, è inserito il seguente articolo:

“Art. 8 *ter*

(Irregolarità ed illegittimità degli atti emanati dalla pubblica amministrazione)

Il Difensore regionale interviene in caso di irregolarità ed illegittimità degli atti emanati dalla pubblica amministrazione quando:

- a) un atto dovuto sia stato omissso o immotivatamente ritardato;
- b) un atto sia stato formato o emanato, oppure un'attività sia stata esercitata in modo irregolare o illegittimo;
- c) si sia verificata la violazione dei principi in materia di erogazione dei servizi pubblici dettati dalle disposizioni per la tutela degli utenti;
- d) vi sia stata mancanza di risposta o rifiuto d'informazione;
- e) in ogni altro caso in cui non siano stati rispettati i principi di buona amministrazione.”

Art. 3

La rubrica dell'articolo 10 è sostituito dal seguente: “(Intervento su richiesta)”

Art. 4

Dopo l'articolo 10, è inserito il seguente articolo:

“Art. 10 *bis*

(Intervento d'ufficio)

Il Difensore regionale può intervenire di propria iniziativa qualora rilevi casi di irregolarità ed illegittimità degli atti emanati dalla pubblica amministrazione nell'attività svolta dai soggetti di cui all'art. 10.”

Art. 5

Dopo il comma 1 dell'articolo 17, si inserisce il seguente comma:

“1 *bis*. L'ufficio del Difensore utilizza tutti gli strumenti a propria disposizione per promuovere e pubblicizzare il servizio di difesa regionale, anche attraverso e presso gli enti locali presenti sul territorio.”

Art. 6

Agli oneri di cui all'articolo 5 del presente provvedimento si fa fronte con copertura derivante dalla Missione 01 “Servizi istituzionali e generali, di gestione e di controllo”, Programma 01 “Organi istituzionali”, Titolo 1 “Spese correnti” del bilancio di previsione per l'anno 2014, per un importo totale di € 30.012,00.

ALLEGATO – scheda di accompagnamento ai progetti di legge, ai sensi dell'art. 81, comma 2, del regolamento generale del Consiglio regionale

| (1) | (2) | (3) | (4) | (A) QUANTIFICAZIONE SPESA | | (B) COPERTURA FINANZIARIA | |
|---|--|--|---|------------------------------|-----------|--|-----------|
| | | | | Missione | IMPORTO | Missione | IMPORTO |
| Intervento | SPESA CONTINUATIVA O RICORRENTE (ART. 22 LR 34/1978 | Riferimento al pdl Art.... Comma... | Natura spesa c/corrente - c/capitale | | | | |
| Promozione e pubblicizzazione del servizio di difesa civica regionale | No | Art. 5 | Corrente | | 30.012,00 | Missione 01 "Servizi istituzionali e generali, di gestione e di controllo Programma 01 "Organi istituzionali" Titolo 1 "Spese correnti" del bilancio di previsione per l'anno 2014 | 30.012,00 |