



# CITTA' DI TORINO

## DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI

### Osservatorio per il funzionamento del Servizio di Trasporto Scolastico per Disabili



**Sintesi dell'incontro** del 7 ottobre 2021 h. 16,30 - La riunione si è svolta in videoconferenza

#### Presenti

##### **Città di Torino**

Antonietta Di Martino – Assessora

Giuseppe Nota – Direttore Servizi Educativi

Claudio Sciaraffa – Dirigente Diritto allo Studio

Marilena Rossi – PO Arredi-Trasporti e Diritto allo Studio

Eleonora Pantò – staff Assessora

Raffaella Simone – Responsabile Ufficio Trasporti

Teresa Garacci – Ufficio Trasporti

##### **Rappresentanti Genitori**

Angelo Mancini Vice Presidente Comitato Genitori Trasporto Scolastico Disabili (CGTSD)

Rino Fraccaro – Aniusa Cubanit – Riccardo Penna

##### **Rappresentanti Insegnanti**

Adriana Salemi – Arianna Urso – Fabio Porcino – Roberta Consagro

##### **Rappresentanti ditte affidatarie**

Fabrizio Villata – Presidente Consorzio AAT

Raffaele Pezzo – Responsabile operativo Consorzio AAT

Antonia Di Palermo – Responsabile operativa Cooperativa A&T



CITTA' DI TORINO



E. Amich – Presidente Società 5T

R. Panero – Direttrice Società 5T

M. Cocozza – Responsabile della Business Unit di riferimento Società 5T

M. Passarella – V. Zoccarato – Responsabili del servizio Società 5T

F. Marinetto – Responsabile della comunicazione Società 5T

**L'Assessora** apre la riunione salutando i partecipanti alla prima seduta dell'Osservatorio del nuovo anno scolastico. Ricorda ai nuovi partecipanti che l'Osservatorio è un organismo che è nato nel 2019 su una mozione deliberata dal Consiglio Comunale. I suoi componenti rappresentano tutti i soggetti che sono coinvolti nell'erogazione del servizio di trasporto scolastico degli alunni con disabilità: Amministrazione Comunale, affidatari del servizio, scuola con i suoi referenti e fruitori del servizio ovvero i genitori che sono presenti che rappresentano tutti gli ordini di scuola. Sono anche presenti i membri del Comitato di Garanzia Trasporto Scolastico Disabili costituito da genitori, il cui Presidente è la Sig. Edith Martinetto che oggi è assente ma in sua vece è stato delegato il Sig. Fraccaro.

L'Osservatorio è la sede deputata al monitoraggio dell'andamento del servizio nel rispetto dei parametri dei rispettivi appalti. E' un luogo di confronto dove si individuano le criticità e soprattutto è il luogo in cui insieme si possono fare proposte per azioni di miglioramento sia nelle procedure sia nella comunicazione o qualsivoglia altro aspetto del servizio.

**Ordine del giorno:** verifica del servizio di trasporto del nuovo appalto.

Questo unico tema è stato articolato in tre sottopunti:

- a) Presentazione soggetti nuovi affidatari che gestiranno il servizio per i prossimi 5 anni
- b) Analisi esiti avvio nuovo servizio: presentazione da parte del Gestore degli interventi già messi in campo e di quelli programmati nonché sulle previsioni di un orizzonte temporale per la stabilizzazione del servizio. Informazioni sulla App che entro la fine dell'anno sarà attiva e determinerà nuovi servizi per le famiglie.
- c) Confronto tra le parti

**Presentazione dei nuovi affidatari del servizio.** Il servizio di gestione amministrativa è stato affidato alla Società 5T SRL che è una società in house a partecipazione pubblica. Il contratto è in vigore dal primo di agosto perché il servizio è stato prorogato alla Ditta Ghi.me nei mesi di giugno e luglio per la necessaria continuità dei servizi per i Centri Estivi.

Per la parte relativa al servizio di trasporto è stato aggiudicato a seguito di una complessa gara di appalto che è stata svolta in due momenti; il primo è stato chiuso tra giugno e luglio con la Procedura Aperta con l'aggiudicazione di soli 3 Lotti. Il processo di gara è continuato con una Procedura Negoziata ed è stato chiuso ad agosto per i restanti 5 Lotti. Il servizio è stato poi aggiudicato al Consorzio AAT costituito da aziende ben radicate nel territorio torinese: Cavourese, Giachino, Geloso Bus, De Marchi, Autonoleggi Jenny S.A.S., Radiobus Attrezzati S.R.L., Barberi, Linea Azzurra, Bellando Tour, Virzi Autonoleggio e Arriva Italia.

Il servizio di accompagnamento è stato affidato nella Procedura Aperta alla Cooperativa Animazione e Territorio che aveva già eseguito il medesimo servizio nell'appalto precedente.



CITTA' DI TORINO



### **Analisi del monitoraggio dell'andamento del servizio.**

L'Assessora spiega che ogni inizio di anno scolastico presenta sempre delle complessità perché diverse esigenze organizzative, delle scuole, delle famiglie, del servizio, devono potersi incontrare in una fase in cui si passa da orari provvisori a orari definitivi prima di arrivare ad una certa stabilità. Ma questo anno scolastico, con l'inizio di un nuovo appalto, che, come tutti i nuovi appalti necessita di una fase iniziale di consolidamento e con i problemi che si sono verificati nelle linee programmate dal software nelle prime settimane, diverse famiglie hanno subito seri disagi tra cui tempi di permanenza sul mezzo troppo lunghi, ritardi e difficoltà di comunicazione con il gestore. Fa presente che come amministrazione sono stati sollecitati e seguiti gli interventi correttivi che fin da subito sono stati messi in campo, che il gestore illustrerà in questa seduta. Miglioramenti rispetto all'inizio ci sono già stati ma il percorso non è concluso per cui si chiede a 5T di dare anche un orizzonte temporale per la stabilizzazione. Dà la parola al Presidente di 5T.

Il presidente della Società 5T ringrazia, in qualità di cittadino, per la possibilità di relazionare davanti all'Osservatorio che svolge una preziosa attività e, come Presidente, per l'occasione di discutere con gli interlocutori presenti le strategie messe in atto per stabilizzare il servizio e risolvere le criticità riscontrate nelle prime settimane di avvio. Passa la parola al responsabile M. Cocozza che, con delle slide e provvederà ad illustrare quali sono stati questi interventi.

**Confronto tra le parti.** Il vice presidente del CGTDS ringrazia per la presentazione e comunica che nell'ultima settimana si è notato un deciso miglioramento del servizio, a parte il tempo di permanenza sui mezzi. Pone l'attenzione sul tema della comunicazione, in particolare sulla impossibilità riscontrata da molti genitori di mettersi in contatto con il gestore amministrativo (telefonate e mail senza risposta). Questa mancanza di comunicazione genera forti disagi soprattutto in occasione del ritardo dei veicoli, disagi che ricadono in primis sulle famiglie ma anche sulle scuole e sugli insegnanti, spesso costretti a prolungare il proprio orario per attendere il mezzo davanti alla scuola, insieme agli studenti. Sottolinea inoltre, circa la sua situazione personale, che non ha mai ricevuto risposta alle sue mail.

La presentazione ha dato risposta ad una serie di quesiti che il vice presidente del CGTDS voleva porre per conto delle famiglie:

- App che verrà attivata all'inizio del prossimo anno solare.
- l'invio alle famiglie di una programmazione oraria settimanale e non più giornaliera.

A questi punti aggiunge:

- di tener conto nella programmazione degli orari richiesti per evitare la perdita da parte degli allievi di ore di lezione e sostegno;
- la possibilità di avere copia del contratto che il Comune ha stipulato con 5T Srl;
- eventuali sanzioni erogate per i disservizi passati.

Inoltre comunica che l'avvocato che cura gli interessi del Comitato ha chiesto di comunicare che *“è stato presentato un esposto per i disservizi passati e chiede di responsabilizzare di più gli accompagnatori: quando si rendono conto che sulla linea si sta verificando un ritardo o i tragitti sono troppo lunghi, devono essere più parti in causa e agire per porvi rimedio”*.

**Il sig. Fraccaro** espone la sua situazione personale e descrive i disagi subiti dall'avvio del servizio; in particolare lamenta il non rispetto delle fasce orarie richieste e indicate nella domanda, l'assenza di risposte del gestore amministrativo circa i tempi e le modalità di risoluzione della situazione disagiata (tempo di



CITTA' DI TORINO



permanenza a bordo eccessiva nonostante la distanza di 150 m. da casa sua a scuola). Sottolinea anche la mancanza di comunicazioni in caso di ritardo del mezzo. Afferma inoltre che la programmazione errata della linea che trasporta le sue figlie gli è stata informalmente confermata dagli autisti e dagli accompagnatori a bordo del mezzo. Anche lui vuole risposte sui tempi di accoglimento degli orari richiesti dalle famiglie.

**La Sig. Cubanit** comunica che gli orari da lei ricevuti non sono congrui, afferma che ultimamente c'è stato un miglioramento sui tempi di permanenza dei ragazzi sui mezzi. Anche lei rimarca l'importanza di ricevere comunicazioni quando i mezzi sono in ritardo, e lamenta l'assenza di risposte alle telefonate.

L'Assessora passa la parola a 5T per le repliche.

**il Presidente Amich** sottolinea l'attenzione e la sensibilità delle persone che lavorano in 5T nello svolgimento di questo servizio, tutti consapevoli della grande responsabilità che devono assumersi. Ha avuto modo di vedere gli sforzi delle persone che hanno cercato di rispondere nel più breve tempo possibile alle problematiche che ci si è trovati ad affrontare. La società 5T non ha mai nascosto la presenza di criticità e si è sempre scusata (all'inizio dell'osservatorio, nei comunicati emanati ecc.) per i disservizi arrecati. Tali criticità vanno affrontate per poter migliorare la qualità del servizio offerto e renderlo nel tempo stabile.

Sottolinea, in risposta alle osservazioni della sig.ra Cubanit, l'importanza della APP attraverso la quale si potrà monitorare la presenza a bordo dei ragazzi, la loro discesa a scuola nonché l'esatta posizione del mezzo e quindi la conoscenza in tempo reale dell'eventuale ritardo.

Viene ribadito che si tratta di un servizio di natura collettiva, molto prezioso e importante, fatto in squadra con il Consorzio AAT e la Cooperativa A&T. E' una squadra unica attenta a cercare di risolvere nel più breve tempo possibile le problematiche riscontrate dagli utenti. Viene data la disponibilità totale di essere al fianco delle famiglie e di verificare sul campo la reale situazione del servizio.

**Il sig. Fraccaro** ribadisce di non avere ricevuto risposta alla richiesta fatta rispetto alle segnalazioni degli equipaggi per orari non sostenibili e vuole sapere quando ci saranno gli orari definitivi e il rispetto delle fasce orarie.

5T sottolinea che, rispetto alla prima settimana, sono stati apportati molti correttivi ed un miglioramento reale c'è stato, cosa peraltro ammessa anche dai genitori; ribadisce che il programma d'esercizio aveva dei problemi e che verrà costantemente migliorato. Proprio questi correttivi adottati quotidianamente, anche sulla base dei feedback ricevuti dal vettore e dagli accompagnatori, rendono necessario inviare i nuovi orari con cadenza quasi quotidiana nell'attesa di una stabilizzazione; una volta ottenuta quest'ultima gli orari trasmessi saranno almeno settimanali, ed a tendere mensili.

Alla comunicazione del sig. Mancini sull'impossibilità di mettersi in contatto con 5T si precisa che il numero di persone adibite a questa attività è stato potenziato proprio per aumentare l'efficienza della comunicazione, inoltre si segnala che alcuni utenti chiamano più volte al giorno e occupano la linea, anche per lungo tempo. C'è comunque la consapevolezza di non avere reso un servizio adeguato all'inizio del servizio di trasporto ma si sottolinea la volontà di miglioramento e il risultato di questo sforzo è visibile.

**La sig. Consagro** sottolinea la mancanza di comunicazioni sia telefoniche sia in risposta alle mail delle famiglie e della scuola. Anche lei riferisce che gli orari richiesti dalle famiglie non sono stati rispettati, che è disagiata ricevere orari diversi ogni giorno i quali non tengono conto della programmazione scolastica dei ragazzi, degli orari degli insegnanti di sostegno e dei tempi di frequenza diversi dal resto della classe. Richiede una programmazione oraria rispondente alle richieste delle famiglie e sempre costante nonché una permanenza sui mezzi coerente con il tragitto casa scuola e compatibile con le diverse disabilità dei ragazzi.



CITTA' DI TORINO



**La prof. Urso**, referente del sostegno del 1° Liceo Artistico, ribadisce il disagio di ricevere report orari che vengono comunicati alla famiglia dall'insegnante di sostegno e che variano ogni due giorni non per esigenze dell'allievo. Lamenta l'eccessiva permanenza sul bus del ragazzo che frequenta l'istituto, il quale rientra a casa fortemente provato. È consapevole delle difficoltà di 5T per la gestione di un servizio così complesso, soprattutto in un momento iniziale ed in assenza di un passaggio di consegne col gestore uscente, ma è comunque inaccettabile per le famiglie e per le scuole gestire i ragazzi con continue modifiche di orario, ritardi e con eccessive permanenze a bordo.

**Il referente di 5T** comunica che da parte della ditta c'è la volontà di inviare gli orari settimanali per dare stabilità ma che nell'ambito di un continuo miglioramento è però possibile che da una settimana all'altra ci siano dei cambiamenti, anche dovuti alla presa in carico delle richieste di variazioni da parte di scuole e famiglie nonché degli inserimenti di nuovi utenti.

**L'Assessora** interviene su tre quesiti posti:

- contratto-sanzioni per i disservizi
- rispetto fasce orarie richieste dalle famiglie
- sensibilizzazione degli accompagnatori

e cede la parola al dott. Sciaraffa per la risposta ai primi due punti e successivamente alla sig.ra Di Palermo per il terzo punto.

**Il dr. Sciaraffa**, Dirigente del Servizio Diritto allo studio, comunica che il contratto di affidamento del servizio a 5T SRL verrà condiviso con il CGTDS (allegato al presente verbale). Specifica che è un contratto redatto in linea con i contenuti dei contratti di appalto: la Città esternalizza ad un soggetto terzo la gestione di un servizio e quindi sono ben dettagliati i termini del servizio medesimo, le attività di 5T, gli obblighi e le responsabilità sia della Città sia di 5T. Quanto detto vale anche, ovviamente, per il Consorzio AAT e la Cooperativa A&T.

Il contratto deve essere rispettato ed in presenza di disservizi o scostamenti dai livelli di servizio previsti, imputabili al soggetto terzo, la Città agisce tramite una contestazione formale di addebito cui può dare seguito l'applicazione di penali. Come è stato fatto anche l'anno scorso con la Ditta Tundo e gli altri soggetti (e come accade in tutti gli appalti), con cadenze periodiche si raccolgono in appositi report tutti i disservizi certificati; si chiedono alle Ditte le controdeduzioni (viene fatta l'istruttoria su quanto successo) e si valuta l'applicazione delle penali.

Per quanto attiene al rispetto degli orari indicati nella modulistica allegata alla circolare (inviata in primavera a tutte le scuole) si precisa che nella programmazione del servizio si tiene conto principalmente degli orari di ingresso e di uscita da scuola, e questo perché la finalità del servizio di trasporto è garantire il diritto allo studio delle ragazze e dei ragazzi. È poi importante garantire una presenza a bordo compatibile con il tragitto casa scuola e con la tipologia di disabilità dei singoli studenti. È poi richiesto alle famiglie di indicare una fascia oraria di preferenza per la presa a casa e la riconsegna dopo la scuola. Si tratta di tre parametri diversi, che si cerca di rispettare in toto secondo la gerarchia suddetta, ma questo non sempre è possibile trattandosi di un servizio di trasporto collettivo.

**La referente di A&T** Sig.ra Di Palermo sottolinea che la cooperativa A&T, da contratto, non può rapportarsi direttamente con le famiglie per la risoluzione di un disservizio. Questi vengono segnalati da 5T e presi in carico dalla cooperativa se questa è coinvolta. Per tutte le altre segnalazioni, soprattutto quelle riguardanti la gestione della disabilità, vengono esaminate e portate all'attenzione degli accompagnatori di riferimento. Sottolinea inoltre che gli operatori che svolgono il servizio sono coloro che già operavano gli anni scorsi e



CITTA' DI TORINO



conoscono gli utenti e le famiglie. Tutte le informazioni che le famiglie danno agli accompagnatori vengono riportate a lei, e qualsiasi elemento che possa essere migliorativo viene comunicato e preso in carico. Anche se il team di lavoro è di nuova costruzione, si è instaurata una collaborazione per cui ogni informazione viene condivisa in tempo reale.

**Il sig. Mancini** chiede nello specifico se autisti e accompagnatori hanno mai riferito, secondo la loro esperienza, che gli orari inseriti nelle tabelle di marcia non potranno mai essere rispettati.

**La referente A&T** risponde che ciò che viene segnalato dagli accompagnatori viene immediatamente condiviso con 5T e i responsabili degli autisti e che la condivisione delle informazioni è puntuale. Specifica che all'accompagnatrice compete l'accudimento del bambino e che in presenza di situazioni che possano compromettere la salute e la sicurezza dell'utente viene attivato il protocollo di emergenza sanitaria.

**La referente per la comunicazione di 5T** interviene comunicando che all'inizio del servizio ci sono state delle criticità di coordinamento tra i soggetti: gestore, accompagnatori e autisti. Questo ha generato delle situazioni in cui il gestore non avendo attivato il giusto coordinamento non riusciva a ricevere insieme tutte le informazioni e poi dare riscontro alle famiglie. Dall'esperienza negativa si è cercato di migliorare e conferma quanto detto dalla referente A&T: nella chat istituita tra i vari attori del servizio vengono segnalati tutti gli eventi particolari che possono andare ad impattare sulla linea e sulla percorrenza. Questo permette a 5T di informare tempestivamente le famiglie laddove si verifichi un ritardo importante. L'impegno di 5T per quanto riguarda la comunicazione con le famiglie, che è stato il punto debole all'inizio del servizio, è quello di migliorare costantemente. Viene sottolineata l'importanza di attivare una comunicazione precisa con i referenti per la disabilità delle varie scuole.

**La direttrice di 5T** aggiunge che per la società è fondamentale creare una rete con tutti gli istituti scolastici, con le figure dei mobility manager delle scuole, ove presenti, e con i referenti della disabilità, per migliorare e velocizzare lo scambio di informazioni. A questo proposito ricorda che uno dei valori aggiunti che deve portare 5T come gestore è l'utilizzo ottimale della digitalizzazione applicando quest'ultima alle parti di processo relative alla comunicazione: ad esempio l'utilizzo di strumenti di condivisione informatica e App (questi strumenti consentiranno a famiglie, autisti e tutti i soggetti coinvolti di recepire in tempo reale informazioni indispensabili per il corretto svolgimento del servizio, nonché un passaggio automatico di informazioni sugli orari tra le scuole e 5T che andrebbe ad alleggerire tutti).

**La prof. Urso** comunica che la scuola negli anni scorsi, aveva provveduto a nominare un docente referente per i trasporti, che aveva lo specifico compito di seguire le varie comunicazioni. Considerata la mole di comunicazioni che arrivano alle scuole suggerisce di verificare con tutte le scuole coinvolte nel servizio di trasporto disabili la mail corretta e diretta della persona preposta a seguire questa attività.

**La referente di 5T** comunica che questo lavoro di "ricreazione" di una rete con le scuole viene affrontata, avere un riferimento puntuale può essere utile per risolvere il problema immediatamente.

Il sig. Mancini vuole avere informazioni per quanto riguarda il potenziamento dell'aspetto comunicazione, in particolare chiede:

- quando avverrà l'aumento del personale addetto al telefono (da 3 a 5 persone) e le 4 linee in contemporanea?
- quando le famiglie riceveranno l'orario settimanale?
- il numero utenti/numero mezzi dello scorso anno.
- possibilità alternative per le famiglie nei casi di ritardi oltre 15 minuti (possibilità di usare taxi o altri mezzi).





CITTA' DI TORINO



- quando entrerà in funzione l'App che darà la possibilità ai genitori di monitorare in tempo reale il veicolo e conoscere subito gli eventuali ritardi?

**5T:** Il potenziamento dello staff e del centralino sono già attivi, sono stati messi in campo i primi giorni dopo l'avvio del servizio, sono le azioni messe subito in campo nell'emergenza; dalla prossima settimana si procederà all'invio dell'orario settimanale, con l'App si avranno anche le informazioni di eventuali ritardi e ci sarà una prima fase di sperimentazione e di test per poi andare a regime per tutte le famiglie ad inizio 2022.

**Il dott. Sciaraffa** comunica che l'anno scorso c'erano circa 350 utenti e a regime giravano circa 37 mezzi compreso il lotto 1 per il trasporto degli allievi delle scuole dell'infanzia Genero e Cavoretto. Quest'anno gli utenti sono poco più di 300, in crescita, e i mezzi a disposizione per la parte del trasporto degli alunni disabili sono 35. L'anno scorso la Città ha creato un apposito iter procedurale per consentire alle famiglie di chiedere un rimborso se, a causa di disservizi, hanno provveduto autonomamente a portare il figlio a scuola. Quindi se ci sono ritardi importanti superiori ai 15 minuti, o mancati passaggi, e la famiglia provvede con il proprio mezzo privato o con un taxi, potrà compilare l'apposito modello dove indica le caratteristiche del mezzo privato utilizzato, i km fatti ecc. e potrà ricevere il rimborso secondo le tariffe delle tabelle ACI, oppure allegando la ricevuta di pagamento del taxi. Il modello per richiedere il rimborso è reperibile sul sito pubblico della Città all'area Formazione-scuola, Servizi Educativi, disabilità, trasporti scolastici, dove si possono trovare anche tutti i verbali delle riunioni dell'Osservatorio. Alla richiesta di rimborso, oltre alle varie ricevute, è necessario allegare il Mod. 100 per segnalare in forma ufficiale il disservizio subito. In assenza di tale modello la richiesta non viene presa in considerazione.

L'Assessora conclude la riunione ringraziando tutti partecipanti; rappresentando ancora una volta il dispiacere per i disservizi delle prime settimane che i genitori presenti hanno esposto, ma apprezzando anche i loro suggerimenti, le loro puntualizzazioni. Ritiene che la riunione sia stata un utile momento di confronto anche in merito alle risposte fornite circa i miglioramenti già in corso e quelli che si intendono apportare al servizio. La situazione dovrà essere monitorata con tempi più stretti rispetto alle tre riunioni annue programmate. Viste le prospettive di miglioramento potrebbe essere utile prevedere prima del periodo natalizio, tra circa un mese, un secondo incontro per monitorare l'andamento del servizio e l'efficacia degli interventi prodotti. Porge a tutti il saluto di fine mandato, pregando di estenderlo a tutti i genitori e scuole rappresentati, ringraziando per la collaborazione e auspicando che per il futuro si possa proseguire l'esperienza dell'Osservatorio affinché la continua attenzione che il servizio merita trovi risposta appropriata nella sede opportuna di confronto e dialogo.

A nome del Comitato il sig. Mancini ringrazia l'Assessora per il continuo supporto ricevuto.

La riunione si chiude alle ore 18.30.