Legge regionale 20 agosto 2007 , n. 23 - TESTO VIGENTE dal 01/01/2024

Attuazione del decreto legislativo 111/2004 in materia di trasporto pubblico regionale e locale, trasporto merci, motorizzazione, circolazione su strada e viabilità.

Art. 7

(Qualità dei servizi)

1. La Regione assicura l'adozione di misure finalizzate alla tutela dell'utenza al fine di garantire la qualità e la sicurezza del servizio del trasporto pubblico attraverso:

a) la previsione che il soggetto gestore del servizio adotti e pubblicizzi tempestivamente una carta dei servizi resi all'utenza, pena la revoca dell'affidamento;

b) la previsione che il permanere dell'affidamento sia condizionato anche al positivo riscontro degli utenti, periodicamente verificato mediante l'esame dei reclami e mediante indagini e sondaggi di mercato, anche a campione, effettuati a cura e spese dell'affidatario secondo modalità prefissate idonee a garantirne l'obiettività;

c) la previsione di forme di vigilanza sull'adozione, idoneità e rispetto della carta dei servizi e sull'effettuazione di sondaggi e di indagini di mercato;

d) l'attuazione della disciplina vigente in materia di tutela dei consumatori e di quella di settore applicabile ai diversi servizi pubblici regionali e locali, in modo da aumentare il livello di tutela degli utenti in materia di accessibilità, sicurezza, continuità, qualità e trasparenza delle condizioni del servizio;

e) la previsione di forme di ristoro dell'utenza in caso di inottemperanza degli obblighi dell'affidatario.