



CITTA' DI TORINO

DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI

Osservatorio per il funzionamento del Servizio di Trasporto Scolastico per Disabili



Sintesi dell'incontro del 14 dicembre 2021 h. 17,30 - La riunione si è svolta in videoconferenza

Presenti

Città di Torino

Carlotta Salerno – Assessora

Giuseppe Nota – Direttore Servizi Educativi

Claudio Sciaraffa – Dirigente Diritto allo Studio

Marilena Rossi – PO Arredi-Trasporti e Diritto allo Studio

Raffaella Simone – Responsabile Ufficio Trasporti

Teresa Garacci – Ufficio Trasporti

Rappresentanti Genitori

Edith Martinetto Presidente Comitato Genitori Trasporto Scolastico Disabili (CGTSD)

Angelo Mancini Vice Presidente CGTSD

Aniusa Cubanit – Riccardo Penna

Giovanni Ferrero – CPD Consulta

Rappresentanti Insegnanti

Adriana Salemi – Michele Frola

Rappresentanti ditte affidatarie

Fabrizio Villata – Presidente Consorzio AAT

Raffaele Pezzo – Responsabile operativo Consorzio AAT



CITTA' DI TORINO



Patrizia Signorino – Vice Presidente Cooperativa A&T

Antonia Di Palermo – Responsabile operativa Cooperativa A&T

Rossella Panero – Direttrice Società 5T

Massimo Coccozza – Responsabile della Business Unit di riferimento Società 5T

Michela Passarella – Valter Zoccarato – Responsabili del servizio Società 5T

Francesca Marinetto – Responsabile della comunicazione Società 5T

L'Assessora apre la riunione salutando i partecipanti e presentando i soggetti seduti in presenza accanto a lei, tutti facenti parti della c.d. "task force" creata per generare la nuova programmazione delle linee, ovvero l'ufficio trasporti della Città, il Consorzio AAT e la società 5T. Ringrazia la Cooperativa A&T presente, i genitori e gli insegnanti collegati a cui dà il benvenuto.

Precisa che questa seduta dell'Osservatorio è la sede in cui sarà formalizzato il nuovo assetto organizzativo del servizio di trasporto degli studenti con disabilità, che è stato già comunicato informalmente nei giorni scorsi. In particolare, in seguito alle numerose segnalazioni, alle proteste ed alle difficoltà delle famiglie, a partire dal 24 di novembre u.s. si è deciso di affidare la programmazione delle linee ad un team di esperti coordinato dal Consorzio AAT, accogliendo così le espresse richieste in tal senso più volte rappresentate dalle famiglie. È stato assunto dal Consorzio AAT personale esperto in grado di svolgere questa attività. In attesa della formalizzazione amministrativa di quanto sopra detto il Consorzio ha già avviato questa attività, ponendosi come primo obiettivo la correzione delle problematiche maggiormente impattanti per ogni singola giornata di programmazione. Questa attività richiede del tempo lavoro e per questo motivo la programmazione della settimana che va dal 6 all'11 dicembre è stata inviata frazionata. Mantenendo l'impegno preso, si è inviata la programmazione dell'intera settimana 13 – 18 dicembre seppur con due giornate (il mercoledì e il venerdì) che presentavano ancora delle criticità. Entro giovedì 16 dicembre arriverà alle scuole la programmazione dell'ultima settimana dell'anno solare con ulteriori correzioni apportate.

Cambia anche l'interlocuzione rispetto al call center, che passerà in gestione al Consorzio AAT. Quest'ultimo ha già avviato l'attività di controllo delle richieste e delle anagrafiche, a mezzo di contatti telefonici con tutte le famiglie che la signora Monica Giatti ha iniziato in questi giorni. In breve tutte le famiglie saranno contattate. Inoltre, saranno contattate tutte le scuole, anche con appuntamenti sul posto, in presenza, da parte del consorzio AAT e dell'ufficio trasporti, per analizzare e risolvere le criticità puntuali.

Nei prossimi giorni verrà inviata alle scuole e agli organi interessati una circolare riassuntiva circa il nuovo assetto organizzativo, contenente anche l'indicazione dei riferimenti telefonici e di posta elettronica del nuovo call center. Si dà lettura del testo della bozza di comunicazione.

L'Assessora propone all'Osservatorio una possibile soluzione sui tempi di invio della programmazione di gennaio: in particolare si propone di inviare alle scuole, prima della chiusura natalizia la programmazione della prima settimana di gennaio (10-15) ed inviare entro giovedì 13 gennaio la programmazione dal 17 gennaio in avanti (quella che rimarrà definitiva fino alla fine dell'anno scolastico fatte salve le variazioni richieste da scuole e famiglie e fatti salvi i



miglioramenti apportati). Il motivo della proposta è evitare di mandare la programmazione definitiva durante la chiusura natalizia con i rischi connessi alla chiusura delle segreterie, all'assenza dei referenti per la disabilità ecc.

La presidente CGTDS non è d'accordo su quest'ultima proposta e richiede l'invio della programmazione definitiva prima della chiusura natalizia. È preoccupata che la scansione temporale non venga poi rispettata e ci siano ulteriori e inaccettabili slittamenti. Esprime da parte del Comitato la soddisfazione per la presenza delle persone adibite dal Consorzio AAT all'attività di programmazione e di call center, in quanto conosciute e con capacità note.

L'Assessora: precisa che la proposta non ha la finalità di procrastinare l'invio della programmazione. Le persone si sono messe subito al lavoro e lo stanno facendo con grande collaborazione tra gli uffici per intervenire materialmente e risolvere le criticità. La proposta ha invece l'obiettivo di risolvere a priori un possibile problema di comunicazione dal momento che l'invio degli orari direttamente alle famiglie, oltre a non essere la corretta modalità di comunicazione, ha creato molti problemi (tra l'altro molte famiglie non hanno un indirizzo mail). È necessario pertanto passare dalle scuole, le quali, però, durante la chiusura potrebbero non essere puntuali nella trasmissione. Passa la parola al Consorzio AAT che spiegherà qual è il lavoro che stanno facendo sulle linee.

Raffaele Pezzo, Responsabile del Consorzio AAT, premette che il Consorzio si occupa di trasporto di persone in particolari condizioni, non solo diversamente abili, da molti anni ed in molti comuni italiani. Hanno quindi una grande esperienza che mettono volentieri a disposizione di tutti gli attori coinvolti in questo servizio, nell'interesse degli utenti e con l'obiettivo di risolvere le criticità. Tutte le persone che sono state messe a disposizione dal consorzio stanno lavorando molto, festivi compresi, ma non è così semplice riuscire a mettere a posto le linee per venire incontro a tutte le esigenze dell'utenza. La prima cosa che il pianificatore sta facendo è quello di vedere la struttura di ogni singola linea per evitare che questa sia in ritardo strutturale già sulla carta. E' stato fatto su alcuni giorni (lunedì martedì e giovedì), non si è riusciti ad intervenire per una questione di tempo nelle giornate di mercoledì e venerdì. La prossima settimana (che va da lunedì a giovedì) ci saranno anche le modifiche della giornata del mercoledì. Nel frattempo durante le feste natalizie ci sarà un secondo intervento per andare ad analizzare i casi critici, ad esempio l'eccessiva permanenza a bordo dell'utenza oppure l'arrivo a scuola oltre l'orario stabilito ecc. Si cercherà di accontentare tutti rispetto agli orari di ingresso a scuola, però il numero di utenti è importante e bisogna concedere un margine di tolleranza di 5-10 minuti, anche considerando la variabile traffico. Una volta che la linea è strutturata viene fatto un collaudo; quindi a gennaio i tecnici saliranno sui pulmini per cercare di verificare insieme al conducente la fattibilità della linea. Un'altra variabile da tenere in considerazione è l'attesa dell'utente che, per problemi vari, arriva tardi e va a creare quindi dei ritardi sulla linea e di conseguenza disagi nell'arrivo a scuola. Questi sono gli interventi che il Consorzio sta facendo; non si garantisce che tutte le criticità saranno risolte alla ripresa dell'attività scolastica dopo la pausa natalizia, ma si vedranno miglioramenti importanti che si continuerà ad apportare.

Proff.ssa **Salemi:** chiede il motivo per il quale quest'anno, a differenza di quanto accadeva in passato, non si ha ancora la programmazione definitiva.



L'Assessora: fa un breve riepilogo di quanto già detto per aggiornare la professoressa Salemi, collegata in ritardo. Ribadisce poi che è necessario essere cauti poiché il problema è complesso e lo è anche la sua risoluzione. Non si vuole in questa sede rappresentare soluzioni troppo ottimistiche che poi si scontrino con la realtà ed alimentino speranze legittime delle famiglie, già molto provate.

La presidente CGTDS: richiede quali attività saranno ancora in capo a 5T?

L'Assessora: il contratto tra Città e 5T prevede una serie di attività amministrative che rimangono in capo alla seconda, ad esempio il lavoro di rendicontazione e monitoraggio, di sviluppo della APP dedicata e di altri supporti informatici ecc.

Mancini: ritiene che non sia un problema ricevere la programmazione una settimana prima o una dopo, l'importante è che vengano recepite le osservazioni e risolte le criticità. Gli orari delle scuole non sono cambiati e per lo stesso motivo si richiede stabilità alla programmazione. L'ingresso del Consorzio AAT nel ruolo di programmazione delle linee e di gestione del call center rassicura molto i genitori.

La presidente CGTDS condivide lo schermo e sottopone all'osservatorio una serie di osservazioni.

L'Assessora: le osservazioni illustrate riguardano attività già avviate. Anche la comunicazione dei recapiti telefonici del call center avverrà a breve (a tutte le scuole, ai genitori di cui abbiamo il contatto, al comitato, e agli altri soggetti coinvolti). Chiede, una volta che la programmazione sarà stabile e gli orari rispettati, collaborazione da parte di tutte le famiglie e di tutte le scuole circa la puntualità presso i punti di salita e discesa per evitare di accumulare ritardi sulla linea.

La sig.ra **Cubanit** lamenta qualche difficoltà per l'individuazione dei veicoli, spesso i taxi sono diversi, si fermano in punti diversi ecc.

L'Assessora: precisa che con la programmazione definitiva i taxi non ci saranno più, e che tutti i veicoli utilizzati saranno forniti dal Consorzio AAT.

La presidente CGTDS: richiede quando saranno disponibili gli orari definitivi.

L'Assessora: giovedì 13 gennaio saranno inviati alle scuole gli orari che vanno dal lunedì 17 a fine anno.

La presidente CGTDS: ritiene che sarebbe stato meglio ricevere la nuova programmazione durante le vacanze di Natale. Altrimenti si rischia di non avere tempo di fare le segnalazioni e apportare tempestivamente i correttivi della programmazione definitiva.

L'Assessora: ribadisce le criticità legate alla comunicazione. Durante la chiusura c'è il fondato timore che alcune comunicazioni vadano perse, che le famiglie non ricevano gli orari e che non riescano a contattare la scuola in quei giorni, vanificando così gli sforzi e generando ulteriore confusione. Propone però una soluzione di mediazione, che possa tener conto di quanto evidenziato dalla Presidente Martinetto: anziché inviare la programmazione definitiva giovedì 13



CITTA' DI TORINO



gennaio, questa può essere anticipata all'inizio della settimana, lunedì/martedì (10/11 gennaio) per dare maggior tempo di effettuare ed elaborare le segnalazioni.

La presidente CGTDS: chiede se qualcuno pagherà per tutti questi disservizi.

L'Assessora: tutti i disservizi vengono elaborati e trattati secondo quanto previsto dai rispettivi contratti. Si precisa, che non tutti i disservizi sono legati alla programmazione.

L'Assessora chiude ringraziando tutti i partecipanti e ribadendo che tutti gli attori coinvolti stanno dando il massimo; c'è la volontà e la professionalità per risolvere le criticità. Sottolinea l'importanza del dialogo con le famiglie e con le scuole per raggiungere insieme i risultati sperati.

La riunione si chiude alle ore 19.00.