



# CITTA' DI TORINO

DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI

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



**Sintesi dell'incontro** del 24 febbraio 2021 h. 16,30 - La riunione si è svolta in videoconferenza

## Presenti

### **Città di Torino**

Antonietta Di Martino – Assessora

Franco Lepore – Disability Manager

Giuseppe Nota – Direttore – Servizi Educativi

Claudio Sciaraffa – Dirigente Diritto allo Studio

Cinzio Tolomei – PO con Delega

Eleonora Pantò – staff Assessora

Raffaella Simone – Responsabile Ufficio Trasporti

Anna Barra - Responsabile Coordinamento CESM

### **Rappresentanti Genitori**

Edith Martinetto - Presidente Comitato Genitori Trasporto Scolastico Disabili (CGTSD)

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

### **Rappresentanti Insegnanti**

Valentina Polizzi

Adriana Salemi

### **Rappresentanti ditte affidatarie**

Costanzo Merlin – Monica Giatti - Ghi.Me Srl



Antonia Di Palermo - A&T

Dario Matraxia – Tundo

**L'Assessora** apre la riunione salutando i partecipanti e presenta l'Avvocato Lepore, Disability Manager della Città di Torino con cui c'è un aggiornamento reciproco e dal quale si sono ricevuti tanti consigli per migliorare i servizi.

La riunione inizia con il punto sui rimborsi proprio perché l'avvocato ha suggerito delle piccole modifiche che si vorrebbe accogliere. Questo documento è stato inviato a tutto l'Osservatorio con richiesta di produrre delle osservazioni. Poiché non è pervenuta nessuna osservazione l'Assessora inizia a illustrare le modifiche predisposte:

Nella premessa dove si dice *“la Città di Torino, considerato il diritto delle famiglie alla fruizione puntuale di questo fondamentale servizio, ritiene nel caso si verificano disservizi nella sua esecuzione dovute a cause imputabili alle imprese erogatrici del servizio di riconoscere il rimborso”*. Si precisa che ovviamente il disservizio non deve essere causa della famiglia o di altro ma deve essere dovuto a cause imputabili alle imprese per dare luogo al rimborso.

Art. 2 - Condizioni per il rimborso. Precisazione doverosa *“per cause imputabili alle imprese erogatrici del servizio”*.

Nell'art. 2 l'avv. Lepore ha fatto notare che il fondo è alimentato dagli introiti derivanti dall'applicazione delle penalità, l'osservazione è stata che potrebbe non esserci fondo e quindi non può essere solo alimentato dalle penalità, ma deve essere un fondo che consente di erogare il rimborso a prescindere dalla penalità. E' stato aggiunto *“tale fondo è alimentato in parte dagli introiti derivanti dall'applicazione delle penalità”* dove in parte significa che deve essere garantita la capienza di questo fondo per procedere al rimborso.

Art. 3 – Modalità del rimborso. Si ritiene opportuno aggiungere che ai punti previsti nelle modalità ci sia anche l'allegare la dichiarazione della scuola attestante la presenza dell'alunno. Questo per evitare che si chiede il rimborso e poi alla fine l'alunno rimane assente.

Art. 4 – Erogazione dei rimborsi. Si aggiunge *“la Città sulla base della documentazione pervenuta..... verificato il diritto al rimborso”* ...

**L'Avvocato Lepore** saluta tutti i partecipanti e spiega che le modifiche apportate sono sembrate necessarie per lavorare in totale trasparenza con gli utenti e anche con il vettore gestore del servizio, in modo da definire dei criteri oggettivi per l'eventuale rimborso. Comunica inoltre che ieri ha avuto un incontro con l'Assessora La Pietra per quanto riguarda il servizio trasporto disabili per gli adulti, perché il servizio trasporto disabili è diviso sia per gli adulti sia per quanto riguarda gli alunni con disabilità, ed è al corrente che l'amministrazione comunale tramite la moderazione e l'intervento del Prefetto sta cercando di fare tutto il possibile per garantire comunque prosecuzione del servizio anche se oggettivamente sono state ravvisate un po' di criticità.

**L'Assessora** precisa che il documento a cui si sta lavorando offre un rimborso alle spese che la famiglia ha dovuto sostenere per garantire la frequenza scolastica, nei casi in cui provvede in modo autonomo ad accompagnare o prelevare il figlio con i propri mezzi o con altri mezzi.



**Il Dr Tolomei** aggiunge che se si riesce a utilizzare, in questo caso, un taxi attrezzato o un altro mezzo attrezzato per un servizio alternativo può essere rimborsato, non c'è nulla in contrario. Rientrerebbe in questa casistica.

**L'Assessora** fornisce quindi un aggiornamento sul numero dei disservizi e sulle loro tipologie. I dati esposti sono aggiornati dall'inizio del servizio a oggi: ci sono 89 disservizi segnalati, di cui solo 34 con il modello predisposto. Sono state incluse in questi 89 anche le segnalazioni arrivate via mail. E' stata quindi calcolata la percentuale rispetto alle corse effettuate perché è importante avere anche una dimensione del problema e quindi su 82000 corse effettuate la percentuale è dello 0,11%.

Sulle tipologie di disservizio i dati sono questi:

8 anticipi (il pulmino è arrivato prima rispetto all'orario stabilito)

40 ritardi

36 mancati passaggi

Sulle cause del disservizio sono stati distinti:

problemi che riguardano il trasporto che sono in totale 57, compresi i problemi che riguardano per esempio l'assenza dell'autista;

18 problemi tecnici riguardanti la gestione,;

4 riguardanti la comunicazione;

10 riguardanti l'accompagnamento (assenza o problemi legati a questo settore del servizio).

Questa suddivisione è fatta in modo da capire quali sono le problematiche e a quale tipologia di servizio sono riconducibili. Non è detto che sia responsabilità della Ditta quello che è successo, ad esempio per i trasporti c'è anche l'atto vandalico, però non possiamo dire che è colpa della ditta Tundo se qualcuno ha forato le gomme. La stessa cosa per quanto riguarda i problemi tecnici riguardanti la gestione.

L'ultimo disservizio segnalato è del 9 di febbraio. Possiamo anche rilevare dal report che l'inserimento del servizio sostitutivo dei taxi è stato utile per limitare il numero dei disservizi. E' stato possibile contenere quanto sarebbe potuto capitare rispetto alle problematiche che ha segnalato la ditta Tundo e che la Città sta cercando di gestire, anche rispetto alle situazioni dei lavoratori.

**La presidente CGTDS** solleva il problema della comunicazione e chiede di mettere in atto una modalità in cui le variazioni richieste sono comunicate alla scuola e/o alla famiglia soprattutto e che ci sia la conferma di ricezione. Se non passa la comunicazione, il disastro è già annunciato. Altro punto da chiarire è il discorso dei referenti nelle scuole. In alcune scuole sembra non ci sia questa comunicazione fluida, chiara. Richiede che, poiché le comunicazioni a livello di scuola non avvengono in un attimo, arrivino almeno due/tre giorni prima.



**Il vice presidente del CGTDS sig. Mancini** pone l'attenzione sull'applicazione Scuolapp e chiede notizie in merito; inoltre fa presente che a giugno scade il bando e poiché non si sa quando si andrà a votare per il rinnovo dell'amministrazione comunale, chiede se, si dovesse andare a votare dopo giugno, quest'amministrazione ha il potere di poter rinnovare completamente o si tenderà a posticipare Tundo per qualche mese?

**Il referente della Ghi.me** afferma che la comunicazione segue il processo che ha sempre seguito da quando è stato assunto questo incarico. Per quanto riguarda i tempi di preavviso della trasmissione di un'eventuale modifica occorrerebbe fare un'analisi intellettualmente onesta perché se ci siamo lasciati dicendo che il gestore avrebbe cercato in tempi molto brevi di attivare le variazioni a fronte di queste modifiche che l'impianto scolastico a livello di orario subisce costantemente, è chiaro che accorciando il tempo da quando si spedisce l'istanza a quando si realizza il servizio, ovviamente tutti i tempi del processo si accorciano. Ovvero se in certi momenti si sono realizzate le variazioni in una settimana lavorativa e nel processo, la progettazione è il tempo più lungo che si deve impiegare, in questi 5 giorni si deve riceverla, elaborarla, inserirla e rimandarla. Una volta che i report sono inviati all'indirizzo mail che la scuola ufficialmente utilizza per mandare le istanze, il processo successivo di comunicazione ai genitori non dipende più dal gestore. Poi, come valore aggiunto, sono inviate le comunicazioni anche ai genitori (per quelli che si riesce a rintracciare). Però consideriamo che a parte l'ultima tornata, quella precedente ha coinvolto 82 linee e quasi 300 utenti.

**Il Dr. Tolomei** afferma che ci sono circolari e processi definiti a priori che prevedono tempistiche certe e modalità di comunicazioni certe. Questo deve servire a evitare le problematiche, quindi è sempre importante rispettare le tempistiche previste dalla circolare e utilizzare i mezzi di comunicazione previsti, perché come diceva il sig. Merlin l'impresa si trova a gestire delle variazioni per numeri elevatissimi di persone e quindi si trova a riprogettare decine e decine di linee ex novo e giustamente c'è bisogno che tutte le richieste di variazione siano incanalate rispetto a certe modalità approvate. Una variazione straordinaria, deve comunque essere preceduta da una richiesta formale. Non si può sollecitare una variazione se non si è inviato prima la richiesta. Tutti noi dobbiamo cercare di venire incontro alle varie esigenze però a volte diventa anche difficile ottemperare a tutte le richieste. Non dimentichiamo che sono 350 gli utenti di questo servizio e ci sono due imprese coinvolte, le famiglie e le scuole. La comunicazione non è sempre semplice. Per questo deve essere per quanto possibile codificata. Se si riesce a comunicare in questi termini forse si risolvono gran parte dei problemi, però ci possono essere delle situazioni che possono sfuggire. Qualche errore di comunicazione ci può essere, ma ovviamente è sempre fatto in buona fede e fa parte del sistema che tende alla perfezione ma è sempre perfezionabile, è difficile che non ci siano errori. Se si reimposta la comunicazione nei termini previsti sia dalla circolare sia anche dalla modalità di processo che sono previste anche dalle modulistiche si vanno a risolvere molte questioni.

**L'Assessora** passa a dare risposta alle due domande poste dal sig. Mancini: una sulla App e l'altra sul bando.

- 1- Sulla App eravamo rimasti che questa richiesta sarebbe stata portata al tavolo della prefettura. Dopo le vacanze di Natale la Divisione ha insistito con la ditta Tundo, anche con lettere scritte, per avere informazioni, ma non è arrivata nessuna risposta. La presenza



della App non era stabilita nel bando, era un elemento migliorativo in più che Tundo aveva voluto inserire partecipando alla gara di appalto. Il primo anno si è arrivati al punto da iniziare una sperimentazione poi nell'anno scolastico che si sta svolgendo tutto si è fermato, non c'era più la persona di riferimento. L'unica cosa che si può dire è che nel prossimo appalto, e s'inizia a rispondere alla seconda domanda, si potrebbe mettere come anche specifica e come richiesta, che ci sia questo strumento a disposizione dei genitori.

- 2- L'appalto Tundo finirà il 31 di agosto perché con il trasporto si gestiscono anche i centri estivi. E' evidente che il bando dovrà essere pubblicato in tempi congruenti e quindi questa primavera. Sarà ancora questa consiliatura a dover gestire questo passaggio. Sia che le elezioni si facciano a maggio e sia che si facciano a ottobre, non si può lasciare in sospeso questa partita perché a settembre i ragazzi devono poter avere la o le ditte che gestiscono il servizio. Gli uffici stanno lavorando per predisporre la nuova gara e in primavera, sarà pubblicata la nuova gara di appalto, proprio per garantire a settembre la continuità del servizio. La Città non ha intenzione di fare proroghe, anche perché dal punto di vista amministrativo la proroga deve essere motivata. Il passaggio di consiliatura non è motivo per prorogare un appalto su un servizio essenziale come quello del trasporto disabili.

**Il Dr. Nota** presenta il dott. Claudio Sciaraffa, nuovo dirigente del Servizio Diritto Allo Studio che comprende anche il servizio di trasporto scolastico e per disabili. Comunica che gli uffici sono al lavoro per la predisposizione del Capitolato. La gara verrà indetta tra un mese, mese e mezzo, e si conta di procedere all'affidamento entro fine maggio, metà giugno. Il contratto con la ditta Tundo è in scadenza e quindi non c'è nessuna necessità di procedere ad altri provvedimenti.

**Il Dr. Sciaraffa** conferma tutto quello che è stato appena detto, sia lato tempistiche di gara e sia lato di modalità. Quindi anche sul fatto che le elezioni siano imminenti o meno, non incidono sull'iter di gara che è un iter amministrativo-gestionale e che quindi va avanti; gli uffici sono già al lavoro per far sì che il bando esca in primavera. L'obbiettivo è chiudere tutto entro giugno in modo da fare poi la consegna con i tempi di legge.

**L'Assessora** precisa che viste le comunicazioni che i giornali danno, vuole dare contezza della reale situazione e di come la Città si pone nei confronti delle questioni riguardanti i lavoratori.

**Il Dr. Tolomei** spiega che la situazione attuale rispetto ai lavoratori non è cambiata tantissimo rispetto alla scorsa riunione, nel senso che ancora le tredicesime non sono state erogate e per alcuni (una decina di lavoratori circa), anche lo stipendio di dicembre. In questi giorni sta scadendo anche l'erogazione dello stipendio del mese di gennaio. C'è stato lo sciopero, ma al momento non ci sono novità sul fronte degli stipendi. La Città di Torino al tavolo di conciliazione svolto in Prefettura alla presenza degli Assessori, dei sindacati e dei rappresentanti della Ditta ha portato avanti il discorso di tutela dei lavoratori ai sensi del codice dei contratti ed è pronta per l'attivazione della procedura prevista dall'art. 30 per procedere al pagamento degli stipendi arretrati ai lavoratori. Rimangono da definire alcuni aspetti tecnici, per questo ci sarà un confronto con il sindacato in tempi molto brevi per discutere della cosa e poter dare una risposta ai lavoratori che giustamente hanno il diritto di ricevere lo stipendio nei tempi previsti.

**L'Assessora** ribadisce che fin dall'inizio è stata rappresentata al tavolo la disponibilità di attivare l'art. 30. I sindacati, come dimostrano i verbali, si sono orientati nel dare una tempistica alla ditta



Tundo, che per un periodo è stata rispettata, i pagamenti sono cominciati e sono stati erogati. Dopodiché si sono fermati e quindi quello sciopero che era stato inizialmente sospeso, alla fine giustamente è stato fatto. Il giorno successivo allo sciopero, con i sindacati, si è concordato di stabilire i passi successivi. Se il sindacato sarà d'accordo che non si lascia ulteriori tempistiche alla ditta Tundo, la Città procede con il pagamento. Stabilito ciò, è necessario avere a disposizione alcuni atti. Per pagare le tredicesime, ad esempio, si è in possesso di tutti i documenti necessari e quindi quella procedura può andare avanti tranquillamente. Per altri pagamenti, ad esempio per quella decina di stipendi che mancano, è necessario avere i cedolini per pagare. La Città può surrogare la ditta nel pagamento degli stipendi ai sensi dell'art. 30 del Codice degli Appalti. Non può fare altro, non può pagare altre tipologie di emolumenti, per esempio i rimborsi sul 730. Se c'è una rimostranza dei lavoratori e dei sindacati su questo tipo di problema, non può risolverlo noi l'Amministrazione.

**Il referente Tundo** conferma quanto detto, ci sono circa una quindicina i dipendenti che aspettano ancora lo stipendio di dicembre mentre le tredicesime non sono ancora state erogate a nessuno. Tutti quelli che devono ricevere il rimborso del 730 ancora non l'hanno ricevuto. Il Comune è stato sempre molto attento a queste problematiche. Il contatto telefonico è quasi quotidiano con il dr. Tolomei. Purtroppo da Lecce nessuno può dare informazioni dettagliate, perché l'unico che può pagare è l'amministratore delegato il sig. Tundo o la moglie. Le informazioni possono essere date solo dopo aver ricevuto la conferma dall'amministratore. Le ultime informazioni ricevute dalla sede sulla App sono che sono in fase finale di test. Non c'è più il dr. Ingrosso che non lavora più in azienda, c'è un sostituto che sta riprendendo in mano tutta la partita.

**L'Assessora** ringrazia per la precisazione sulla App, ma essendo già a febbraio i tempi sono stretti quindi è un bene che sia in fase di testing, ma se non viene concluso tutto al più presto l'anno scolastico finisce senza aver potuto apprezzare questa miglioria che lo stesso Tundo aveva messo. Fa questo rilievo e precisa ancora che si tratta di un'inadempienza contrattuale anche questa e che quindi anche su questo si procederà con la penale nei confronti della ditta Tundo.

**Il vice presidente del CGTDS sig. Mancini** ricorda che si era parlato la volta scorsa di utilizzare un servizio taxi in emergenza e chiede notizie al riguardo.

**L'Assessora** risponde che è stato attivato da metà gennaio, funziona molto bene infatti quando sono stati illustrati i disservizi è stato riconosciuta anche una parte del merito nel fatto che negli ultimi tempi ce ne siano stati pochi proprio grazie a questo servizio sostitutivo.

**Il Dr. Tolomei** comunica che l'organizzazione del servizio si sviluppa in sinergia con le quattro ditte: la ditta Ghime, la ditta Tundo, la cooperativa A&T e la cooperativa Taxi. Se ci sono problematiche dal punto di vista dell'organizzazione del servizio per il giorno successivo l'impresa dei trasporti lo evidenzia e vengono prenotate queste corse taxi che vengono messe a disposizione degli utenti con la presenza di un accompagnatore. Siamo arrivati ad utilizzare anche 5-6 servizi taxi al giorno per problematiche dovute alla carenza di mezzi piuttosto che mezzi in manutenzione che devono poi essere riparati e rimessi in servizio. Questo servizio sostitutivo è stato anche molto apprezzato dalle famiglie. Sono mezzi in ottime condizioni, sono recenti, puliti e quindi il servizio che viene reso è stato accolto favorevolmente dall'utenza.



CITTA' DI TORINO



**La referente A&T** concorda su quanto appena detto ma fa presente che la rilevazione della temperatura degli utenti a bordo è un problema perché ovviamente i taxi non sono dotati di termometri; sono esonerati, hanno la protezione in plexiglass e ai clienti che salgono a bordo non viene misurata la temperatura. Quindi bisogna richiedere l'autocertificazione sul diario a tutti i bambini e questi controlli fanno perdere un pochino di tempo. Si potrebbe ovviare a ciò con dei termometri personali: ogni assistente ne ha uno e misura la temperatura. In questo momento non è stato possibile dotare ogni assistente di un termometro a causa delle tante assenze, su una linea un giorno si trova un assistente e sulla stessa linea il giorno dopo o il pomeriggio se ne trova un'altra. Come soluzione temporanea è però molto valida, anche gli assistenti sono contenti.

**Il Dr. Tolomei** ricorda che in effetti la misurazione della temperatura non è obbligatoria però è un'attenzione che l'Amministrazione ha voluto dare agli utenti. Si ritiene però che se la cooperativa A&T può mettere a disposizione dei termometri, si può provvedere al rimborso.

Non essendoci più nulla da discutere si chiude la riunione e si può pensare di fissare il prossimo appuntamento una volta pubblicato il bando, per illustrare le specifiche.

La riunione si chiude alle ore 18.30.