

MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO E REQUISITI  
PER L'ACCESSO AL SERVIZIO DI TRASPORTO  
A CHIAMATA E PRENOTAZIONE  
IN FAVORE DELLE PERSONE DISABILI  
RESIDENTI NELLA PROVINCIA DI ROMA

- Art. 1 – CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO.....
- Art. 2 – DESTINATARI DEL SERVIZIO.....
- Art. 3 – AMBITO TERRITORIALE
- Art. 4 - ACCREDITAMENTO.....
- Art. 5 – ORARI DEL SERVIZIO.....
- Art. 6 – RICHIESTA DEL SERVIZIO (a svolgimento immediato e fino al giorno successivo alla richiesta).....
- Art. 7 – SERVIZI A PRENOTAZIONE (dal 2° al 5° giorno successivo alla richiesta).....
- Art. 8 – COMMISSIONE DI MONITORAGGIO PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....
- Art. 9 – PUBBLICITÀ DELLE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO E DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI.....
- Art. 10 – TRATTAMENTO DEI DATI.....

## Art. 1 – CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

1. Le presenti prescrizioni disciplinano le modalità ed i requisiti per l'accesso al servizio speciale di trasporto a chiamata in favore delle persone disabili nella provincia di Roma.
2. Il servizio viene istituito per la durata di 3 anni e intende favorire l'esercizio dei diritti previsti in materia di assistenza ed integrazione sociale secondo i principi espressi dalla l. n. 104 del 1992 e dalla l. n. 328 del 2000.
3. Il servizio è svolto per conto della Provincia di Roma dall' Ente Gestore affidatario del servizio. Le persone accreditate e l'eventuale accompagnatore della persona disabile possono usufruire del servizio-su prenotazione o chiamata-dietro il pagamento di un tichet integrativo da corrispondere direttamente al gestore in occasione di ciascun viaggio e pari a € 5,000/viaggio IVA inclusa.
4. Ciascuno degli autorizzati può usufruire di un solo servizio di trasporto al giorno; il servizio può essere utilizzato per compiere una corsa semplice, oppure per un viaggio di andata e ritorno o infine per due corse su tratte non coincidenti. Non è consentito usufruire nello stesso giorno di un servizio a chiamata e di uno a prenotazione.
5. Secondo quanto previsto nel contratto di servizio, l'impresa di trasporto garantisce la disponibilità di alcuni assistenti di bordo da assegnare eventualmente alle vetture in servizio, ove risultasse necessaria, anche su richiesta degli utenti, la presenza di personale di ausilio.
6. Negli orari e nei giorni non impegnati dal servizio – come indicati al successivo art. 5 – l'impresa esercente potrà offrire alle persone disabili accreditate secondo quanto previsto al successivo art. 4 – previo accordo con la Provincia di Roma – eventuali servizi di trasporto a pagamento; il costo del servizio a carico del disabile non potrà comunque essere superiore alla tariffa massima del servizio di trasporto pubblico su gomma nel territorio provinciale per una tratta chilometrica equivalente al servizio reso. Tali prestazioni non potranno in alcun caso pregiudicare la regolarità e l'efficienza del presente servizio.

## Art. 2 – DESTINATARI DEL SERVIZIO

1. Previa autorizzazione della Provincia di Roma, rilasciata ai sensi di quanto previsto dal successivo art. 4, hanno la possibilità di utilizzare il servizio speciale di trasporto a chiamata i disabili che non sono in grado di usufruire dei normali servizi di trasporto pubblico, sia per la tipologia dei mezzi impiegati che in ragione degli itinerari richiesti.
2. Essi sono individuati secondo quanto precisato al successivo art. 4.

### Art. 3 – AMBITO TERRITORIALE

1. Il servizio è rivolto alle persone disabili che abbiano necessità di spostarsi nell'ambito territoriale della Provincia di Roma, esclusivamente per itinerari con origine e destinazione in comuni diversi, compresi i trasferimenti da e per il comune capoluogo.

2. Sono escluse le prestazioni di servizi che:

a) richiedano trasferimenti all'interno del territorio comunale, ad eccezione dei servizi richiesti in quei comuni privi di analogo servizio di trasporto pubblico locale;

b) inizino o terminino al di fuori del territorio provinciale.

3. Nella programmazione del servizio è comunque obbligo del gestore dare priorità alle richieste di servizi di trasporto intercomunali.

4. Per quanti intendono viaggiare con destinazione nel Comune di Roma, sono opportunamente valorizzate le richieste di trasporto degli utenti che scelgono di attestare il proprio viaggio presso i nodi di scambio con i mezzi pubblici di trasporto urbano accessibili alle persone disabili, opportunamente individuati d'intesa con la competente autorità comunale e con le imprese affidatarie dei servizi di trasporto pubblico.

5. Il servizio di trasporto intercomunale diretto nel Comune di Roma è comunque garantito fino alla destinazione finale richiesta.

### Art. 4 – ACCREDITAMENTO

1. Il servizio di trasporto istituito dalla Provincia di Roma è particolarmente rivolto a quanti abbiano una nulla o gravemente ridotta capacità di deambulazione,

- Le persone già accreditate dovranno confermare il servizio inviando a mezzo fax 06/67665244 un'autodichiarazione della persistenza dei requisiti

2. La persona che intende utilizzare il servizio di trasporto deve accreditarsi, formulando specifica richiesta e trasmettendo alla Provincia di Roma, Dipartimento IX- Servizio 2- Ufficio Interventi in campo Sociale a mezzo fax 06/67665244

a) richiesta di accreditamento per l'utilizzo del servizio – formulata attraverso il modulo predisposto – debitamente compilata e sottoscritta;

b) copia della seguente documentazione amministrativa:

1. certificazione dell'handicap – con specificazione della situazione di gravità di cui all'art. 3, c. 3 della l. n. 104 del 1992 – rilasciata dalla commissione medica prevista dall'art. 4 della medesima legge, oppure:

2. certificazione dell'handicap – rilasciata dalla commissione medica prevista dall'art. 4 della l. n. 104 del 1992 attestante la nulla o gravemente ridotta capacità di deambulazione, unitamente al riconoscimento al diritto all'indennità di accompagnamento di cui alla l. n. 18 del 1980, o al certificato di frequenza oppure:

3. verbale di accertamento dell'invalidità civile rilasciato ai sensi della l. n. 118 del 1971 attestante un grado di invalidità non inferiore al 74%,  
oppure:

4. verbale di accertamento della cecità civile ai sensi della l. n. 382 del 1970 con riferimento a «coloro che hanno un residuo visivo non superiore a 1/20 in entrambi gli occhi o nell'occhio migliore, anche con eventuale correzione»,  
oppure:

5. per le persone con disabilità psichiche, sia intellettive che mentali, certificazione dell'handicap o verbale di accertamento dell'invalidità civile indipendentemente dalla gravità dell'handicap certificato o dal grado percentuale di invalidità rilevato;

c) copia sottoscritta del documento di identità del richiedente, se di età superiore ai 14 anni; per i minori di età inferiore ai 14 anni, il documento di identità di chi esercita la potestà parentale o del tutore. I minori di anni 14 potranno usufruire del servizio di trasporto solo se accompagnati da un genitore o da un proprio assistente.

#### Art. 5 – ORARI DEL SERVIZIO

1. Il servizio di trasporto si svolge ordinariamente nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 24,00; il sabato e la domenica dalle ore 15.00 alle ore 24.00

2. Sulla base delle esigenze manifestate dagli utenti, compatibilmente con le prescrizioni del contratto di servizio e d'intesa tra la Provincia di Roma e l'impresa affidataria, sarà possibile apportare modifiche a tale orario per garantire una maggiore efficacia del servizio stesso.

#### Art. 6 – RICHIESTA DEL SERVIZIO

1. Gli utenti accreditati possono richiedere il servizio di trasporto:

- sia attraverso il servizio telefonico con un numero verde dedicato presso la centrale operativa,
- sia tramite fax,
- sia attraverso richiesta telematica e-mail,
- sia attraverso un servizio di segreteria telefonica attivo negli orari in cui non c'è il servizio di risposta con operatore

2. Al momento della richiesta, l'utente deve comunicare alla centrale operativa:

- a) i propri dati anagrafici;
- b) il proprio codice identificativo personale, comunicato dall'impresa che svolge il servizio di trasporto al momento della comunicazione dell'avvenuto accreditamento;
- c) l'itinerario richiesto ed i relativi orari (incluso l'eventuale viaggio di ritorno);
- d) i recapiti necessari per ricevere la conferma o meno del servizio richiesto;
- e) la richiesta di un assistente di bordo oppure l'eventuale presenza di un proprio accompagnatore.

3. La centrale operativa è accessibile dal lunedì al sabato, secondo gli orari stabiliti d'intesa tra l'impresa e la Provincia di Roma; al di fuori di tali orari è comunque attivo un servizio di segreteria

telefonica che fornisce informazioni sulle modalità e sugli orari di svolgimento del servizio, con la possibilità per il chiamante di registrare un breve messaggio.

4. La centrale operativa comunica all'utente l'accettazione o meno del servizio – con tolleranze orarie massime di 30 minuti in anticipo o ritardo rispetto agli orari desiderati – contestualmente alla richiesta; in caso di servizi da svolgersi nella giornata successiva alla richiesta, la comunicazione avviene tra le 18.00 e le 20.00 del giorno precedente a quello nel quale dovrebbe svolgersi il servizio.

5. L'impresa affidataria garantisce all'utenza l'accesso ad informazioni dettagliate sul servizio stesso tramite il sito internet a ciò dedicato.

6. Per l'ottimizzazione del servizio, è data preferenza alle richieste che assicurino – visto l'itinerario prescelto – il massimo carico della vettura; qualora le richieste su percorsi compatibili siano eccedenti la capienza del veicolo, la precedenza è accordata secondo l'ordine temporale delle richieste pervenute.

7. È fatto obbligo agli utenti di comunicare con la massima tempestività ogni variazione od annullamento delle richieste presentate.

#### Art. 7 – SERVIZI A PRENOTAZIONE (2° al 5° giorno successivo alla richiesta)

1. Con i medesimi criteri dei servizi esposti nel precedente articolo, è assicurata agli utenti la possibilità di prenotare servizi di trasporto da svolgersi non prima di due e non oltre i cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

2. È possibile prenotare fino ad un massimo di due servizi settimanali, nel rispetto di quanto previsto dal precedente art. 1 c. 4.

3. La centrale operativa comunica all'utente l'accettazione o meno del servizio desiderato entro 24 ore dal ricevimento della richiesta.

#### **- SERVIZI SPECIALI-**

La Provincia di Roma potrà effettuare Servizi Speciali con un preavviso di almeno tre giorni in occasione di speciali eventi o manifestazioni, sono rivolti ad Associazioni e strutture impegnate nel mondo della disabilità che intendono avvalersi del servizio per attività rivolte all'integrazione sociale e tempo libero

Al momento della richiesta, l'organismo deve comunicare alla Provincia di Roma - Dipartimento XIV- Servizio 1- Trasporti, mobilità sicurezza del territorio e della circolazione stradale al seguente numero di Fax 06/67664551

- a) i propri dati giuridici;
- b) autocertificazione di operare nel mondo della disabilità da inviare a mezzo fax.....
- c) dichiarare che il 50% dei passeggeri sono disabili;
- d) l'itinerario richiesto ed i relativi orari (incluso l'eventuale viaggio di ritorno);
- e) i recapiti necessari per ricevere la conferma o meno del servizio richiesto;

f) La fruizione del Servizio Speciale è comunque subordinata al pagamento da parte dell'utente o della organizzazione autorizzata del ticket di € 5,00/viaggio a persona esclusi gli accompagnatori

#### Art. 8 – COMMISSIONE DI MONITORAGGIO PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. È costituita una Commissione di monitoraggio per la qualità del servizio, composta da due rappresentanti della Provincia di Roma, sei/otto rappresentanti designati dalle associazioni degli utenti maggiormente significative a livello locale e nominati dalla Provincia di Roma.
2. La Commissione dura in carica per l'intero periodo di svolgimento del servizio.
3. Alla Commissione possono essere presentate istanze o reclami circa l'andamento del servizio.
4. La Commissione si riunisce su convocazione dell'Assessorato alle Politiche Sociali e della Famiglia della Provincia di Roma, ordinariamente ogni bimestre, dopo la trasmissione alla Provincia – da parte dell'impresa esercente il servizio di trasporto – del «Rapporto sul servizio e monitoraggio tecnico-economico e della qualità» previsto dalle disposizioni del contratto di servizio.
5. Le osservazioni formulate dalla Commissione sono trasmesse al «Comitato tecnico per la gestione del contratto» di cui all'art. 6 del capitolato speciale d'appalto, che è tenuto alla loro formale valutazione.
6. La partecipazione alle riunioni della Commissione avviene a titolo gratuito.
7. Anche sulla base del lavoro svolto dalla Commissione, la Provincia provvede alla periodica verifica delle presenti disposizioni ed alla loro eventuale modifica, al fine di ottimizzare ed agevolare lo svolgimento del servizio.

#### Art. 9 – PUBBLICITÀ DELLE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO E DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

1. Nelle pagine internet del sito dedicato al servizio di trasporto e nel sito della Provincia – oltre che all'Albo pretorio dell'ente – sono resi disponibili sia il contratto di servizio con l'impresa affidataria del servizio che il presente documento.
2. È garantito a chiunque ne abbia diritto – secondo quanto disposto dalla normativa vigente – l'esercizio dell'accesso agli atti amministrativi relativi al presente servizio, compatibilmente con quanto previsto dalle disposizioni riguardanti la riservatezza personale.

#### Art. 10 – TRATTAMENTO DEI DATI

1. Gli uffici della Provincia di Roma preposti alla gestione del servizio di trasporto e l'impresa affidataria sono tenuti all'osservanza delle vigenti norme sulla riservatezza (d. leg.vo n. 196 del 2003)

e successive modificazioni ed integrazioni); esse provvedono alla nomina dei responsabili del trattamento e della conservazione dei dati, comunicandoli all'utenza.

2. Il personale dell'impresa affidataria è tenuto a mantenere la riservatezza sui dati personali degli utenti comunicati dalla Provincia ovvero raccolti direttamente.

3. È fatto espresso divieto a chiunque di utilizzare tali dati al di là delle finalità e per le prestazioni offerte secondo le modalità del presente servizio, salvo specifica autorizzazione da parte della Provincia di Roma e per le finalità ammesse dalla legge.

