

Guida del Passeggero



 REGIONE
PIEMONTE

 Tutelattiva

A.C.P. Associazione
Consumatori Piemonte

 CODACONS

 MOVIMENTO
CONSUMATORI

 Adoc
Piemonte

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO



Nel 2018, in attuazione di quanto previsto dal Contratto di Servizio stipulato dall'Agenzia per la Mobilità Piemontese con Trenitalia, le Associazioni dei Consumatori piemontesi hanno realizzato un **monitoraggio della qualità percepita** dai pendolari delle linee **Torino-Savona, Torino-Milano e Torino-Alessandria.**

Dall'indagine sono emerse **luci e ombre**, descritte in sintesi in questa guida, e tra tutti due fattori prioritari per un miglioramento del servizio:

PUNTUALITÀ E SICUREZZA.

Per un confronto tra la percezione degli Utenti e la realtà e per verificare le azioni poste in essere dal Gestore, abbiamo acquisito **DATI UFFICIALI**

SULLA PUNTUALITÀ E SUI REATI SUI TRENI E IN STAZIONE.



DIRITTI E PARTECIPAZIONE



Come migliorare il servizio? È fondamentale che il Passeggero faccia sentire la sua voce. ✓

Per agevolare la **partecipazione** nella seconda parte della Guida abbiamo inserito **INFORMAZIONI** utili e **STRUMENTI DI TUTELA:** quali sono i diritti e i doveri degli utenti? Cos'è la carta di qualità dei servizi? Come presentare reclami e segnalazioni? Cosa fa l'Autorità di Regolazione dei Trasporti? ✓

Non solo. Oggi la partecipazione è possibile anche con l'aiuto delle Associazioni: nella guida troverai anche i recapiti degli **11 Sportelli dei Passeggeri** delle associazioni e i riferimenti dello Sportello on-line, il blog **dirittideipasseggeri.com** dove il passeggero potrà reperire informazioni, scaricare app e dialogare con le Associazioni dei consumatori. ✓

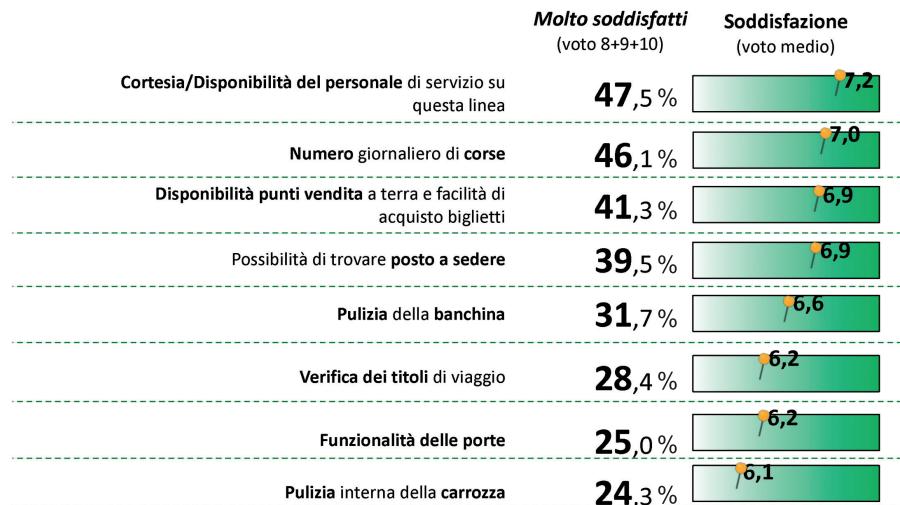
Prima parte:

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO: L'INDAGINE DI "CUSTOMER SATISFACTION"

Nell'aprile 2018 le Associazioni dei Consumatori sono salite a bordo di

- ✓ **51 treni regionali** utilizzati dai pendolari e hanno intervistato **oltre 4.200 Utenti** che hanno espresso un voto al servizio.
- ✓ Dall'indagine sono emerse **VALUTAZIONI POSITIVE:**

Come reputa il servizio offerto in merito a..



Base campione: 4.218. I dati sono riportati all'universo.

e VALUTAZIONI NEGATIVE:



Come reputa il servizio offerto in merito a..

Molto soddisfatti
(voto 8+9+10)

Soddisfazione
(voto medio)

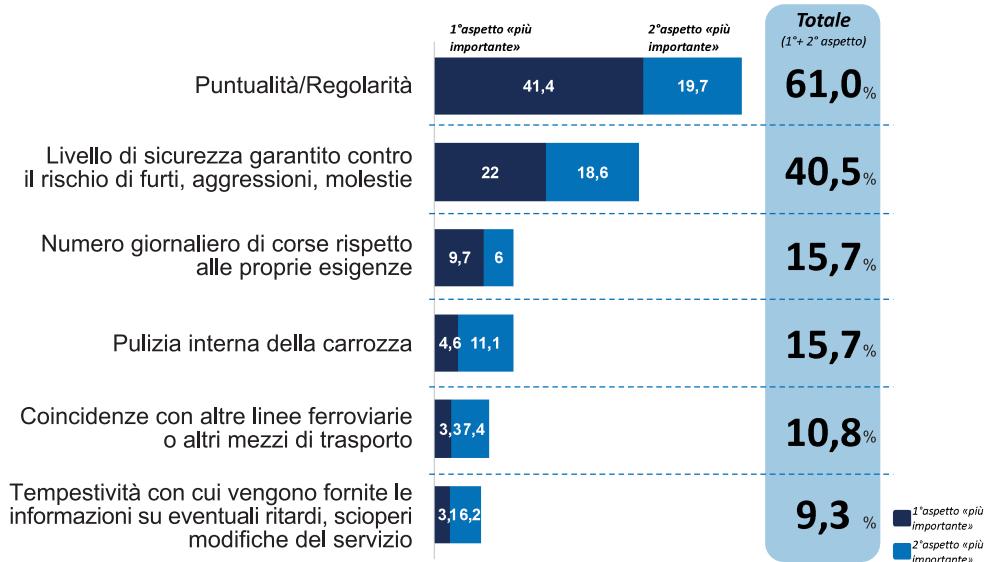


* Il tasso di mancata risposta su questo aspetto è il più alto di tutti. Solo il 67,2% degli intervistati ha valutato questo aspetto.
Base campione: 4.218. I dati sono riportati all'universo.

Sulla base delle risposte alla domanda “quali sono i fattori più rilevanti nel trasporto ferroviario?” sono stati elaborati gli aspetti prioritari per il miglioramento del servizio, ovvero le variabili per i quali c’è una **BASSA SODDISFAZIONE** e che hanno un **alto impatto nella valutazione sul servizio**.



Con riferimento agli aspetti sopra elencati, potrebbe indicarmi in ordine il 1° ed il 2° più importanti?



Base campione: 4.218. I dati sono riportati all'universo.

SICUREZZA E PUNTUALITÀ: PRIORITÀ PER I PASSEGGERI

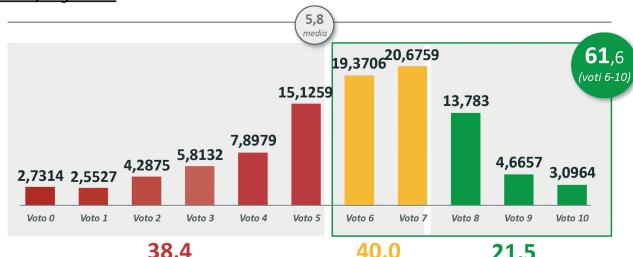


Secondo gli Utenti aspetti prioritari sono **SICUREZZA** (contro rischi di furti, aggressioni e molestie) e **PUNTUALITÀ**.

Su tali aspetti gli Utenti si sono espressi come segue.

Come reputa il servizio offerto in merito a..

Puntualità/Regolarità:



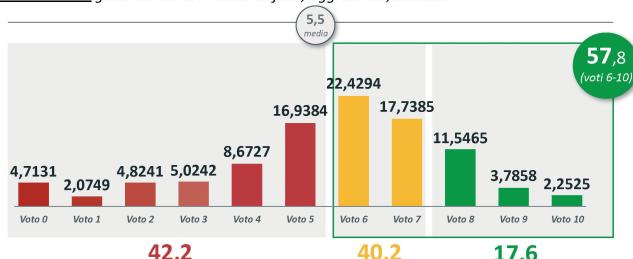
% PASSEGGERI SODDISFATTI (voti 6-10):

Analisi per GENERE		Analisi per ETA'		I TRE migliori treni ↑		I TRE peggiori treni ↓	
Maschi	64,5	18-25 anni	58,6	To - Ge 5:30 - 6:30	2501	Nic-To 18:10 - 19:30	2104
Femmine	58,9	26-49 anni	60,1	Ge - To 7:21 - 9:30	2504	To - Mi 5:54 - 7:46	48,2
		50-65 anni	66,1	Oltre 65 anni	81,3	Nov - To 6:24 - 7:45	2003
						2544	44,9
						2544	36,8

Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

Come reputa il servizio offerto in merito a..

Livello di sicurezza garantito contro i rischi di furti, aggressioni, molestie



% PASSEGGERI SODDISFATTI (voti 6-10):

Analisi per GENERE		Analisi per ETA'		I TRE migliori treni ↑		I TRE peggiori treni ↓	
Maschi	60,8	18-25 anni	56,6	To - Ge 6:30 - 8:30	2503	Sv - To 6:30 - 7:30	10122
Femmine	54,9	26-49 anni	57,9	18:45 - 19:45	2029	To - Mi 6:54 - 7:46	70,4
		50-65 anni	61,1	Oltre 65 anni	72,9	Nov - To 6:24 - 7:45	2007
						2544	38,9
						Ceva - To 6:50 - 8:15	10124
							36,4

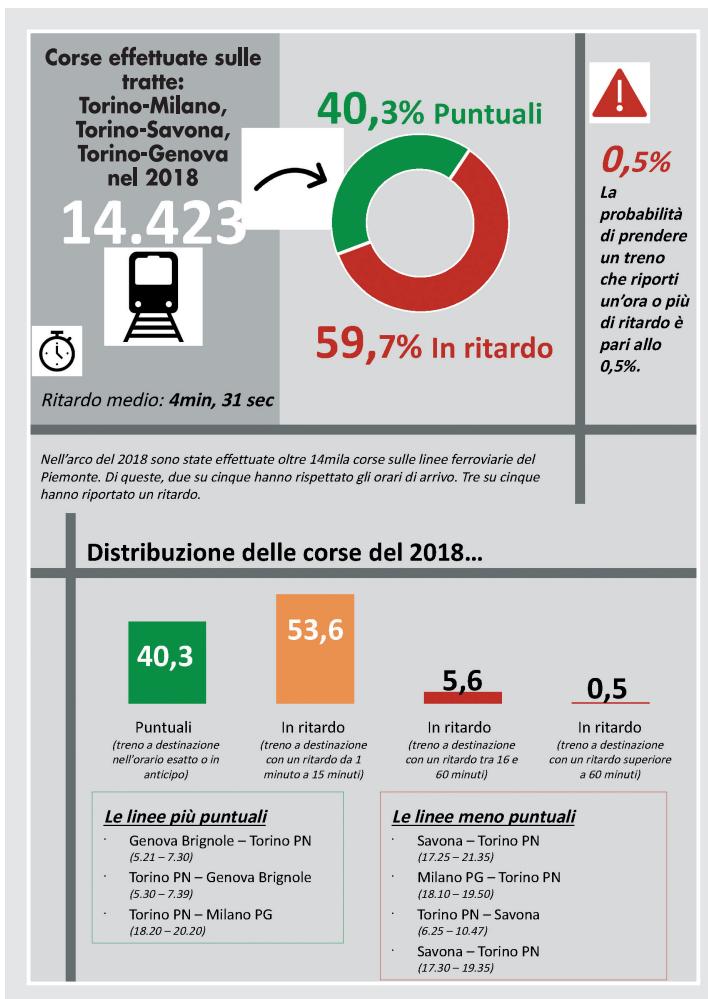
Base campione: 4.218. Utilizzo di una scala da 0 a 10, dove 0 equivale a "per nulla soddisfatto" e 10 è la "massima soddisfazione" I dati sono riportati all'universo.

L'attività di monitoraggio è stata svolta in collaborazione con Format Research s.r.l. Sull'home page del sito www.dirittideipasseggeri.com è pubblicato l'intero rapporto di ricerca.

LA PUNTUALITÀ: ANALISI DEI DATI 2018

Per un confronto con i dati ufficiali sulla puntualità, abbiamo acquisito gli orari di partenza/arrivo dei **51 treni**, sulle tratte **Torino-Milano, Torino-Savona, Torino-Alessandria-Genova, sui quali è stata svolta L'ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO.**

L'analisi ha evidenziato:



LA SICUREZZA: I DATI SUI CONTROLLI DELLE FORZE DELL'ORDINE IN PIEMONTE



PERSONE IDENTIFICATE: 99.438

[di cui **32.178 stranieri**
4.253 minori
38.107 identificati a bordo
66 denunciate scomparse e poi rintracciate
di cui **47 minori**]

PERSONE ARRESTATE: 44 PERSONE INDAGATE: 727

[**ARMI SEQUESTRATE: 35**
di cui **27 armi da taglio**
di cui **8 armi improprie**]

REATI IN AMBITO FERROVIARIO:

[**628 nel 2018** su **253.928 treni circolati**
848 nel 2017 su **251.820 treni circolati**
1114 nel 2016 su **247.493 treni circolati**
1112 nel 2015 su **248.227 treni circolati**]

AGGRESSIONI FISICHE AI CAPITRENO

[**14 nel 2018** su **253.928 treni circolati**
44 nel 2017 su **251.820 treni circolati**]

AGGRESSIONI FISICHE E VERBALI

[**41 nel 2018** su **253.928 treni circolati**
59 nel 2017 su **251.820 treni circolati**]

Fonte: Ministero dell'Interno

Seconda parte:

► DIRITTI, DOVERI E PARTECIPAZIONE

Migliorare la mobilità significa migliorare la propria qualità di vita.

Per questo è necessario che i viaggiatori adottino un comportamento nel rispetto del prossimo, siano informati e **facciano sentire la propria voce**.

- ✓ Le principali informazioni sui diritti e doveri dei passeggeri si trovano sulla **carta della qualità del servizio** (pubblicata per esteso sul sito www.trenitalia.com nella sezione riservata al trasporto regionale piemontese).

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

È lo strumento attraverso cui chi gestisce un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiara i propri obiettivi e riconosce specifici diritti all'utente. La pubblicazione è obbligatoria e il contenuto deve essere condiviso con le Associazioni dei Consumatori e l'Ente che affida il servizio (in ambito ferroviario regionale, l'Agenzia per la Mobilità Piemontese, "AMP").

L'AMP NEL CONTRATTO DI SERVIZIO

L'AMP definisce la pianificazione e la programmazione, i livelli di quantità e di qualità dei servizi ferroviari, individuando i servizi necessari per soddisfare le necessità della collettività in base alle risorse finanziarie di cui dispone. Le tariffe sono di competenza della Regione Piemonte e nel Contratto di Servizio vengono fissati i relativi obblighi tariffari, da applicare ai servizi ferroviari programmati.

... I DOVERI

1 LA REGOLARITÀ DEL TITOLO DI VIAGGIO.

Il **biglietto** o **"titolo di viaggio"**: se cartaceo deve essere convalidato obbligatoriamente prima della salita a bordo e conservato fino all'uscita della stazione d'arrivo; se elettronico, acquistato in modalità "ticketless" di Trenitalia, contiene il codice PNR da esibire al controllore.

Il biglietto può essere acquistato in treno, senza maggiorazioni, solo nelle stazioni sprovviste di biglietteria o nel caso in cui le macchine self-service non siano funzionanti. Diversamente è prevista una sanzione: se si paga subito, di 50,00€. Il passeggero sprovvisto di biglietto o non convalidato è tenuto al pagamento di una sovrattassa di 200,00€ ridotti a 100,00€, se il pagamento avviene entro 15 gg dalla notifica del verbale oppure di 50,00€ se il pagamento avviene nel momento della verifica a bordo treno.

- Il viaggiatore **sprovvisto di biglietto** che avvisa il personale di bordo all'atto della salita può acquistare un biglietto di corsa semplice dietro il pagamento di un sovrapprezzo di 5,00€; ✓
- Il viaggiatore **in possesso di titolo di viaggio non convalidato** che avvisa il personale di bordo all'atto della salita è assoggettato al pagamento di una maggiorazione di 5,00€. ✓
- ATTENZIONE:** la maggiorazione non è dovuta nel caso le macchine obliteratrici manchino o siano inagibili.

2 COME CI SI COMPORTA

- Utilizzare solo un posto a sedere ✓
- Rispettare il divieto di fumare (anche sigarette elettroniche) ✓
- Mantenere un comportamento corretto e rispettoso nei confronti degli altri viaggiatori e verso il personale (non sporcare le vetture, abbassare la suoneria del cellulare, non usare un tono di voce troppo elevato ecc.) ✓
- Utilizzare in modo corretto gli strumenti e gli impianti disponibili a bordo treno (es. non attivare gli allarmi o i dispositivi di emergenza presenti sui treni se non in caso di grave ed incombente pericolo, ecc) ✓
- Adottare tutte le precauzioni necessarie e vigilare sulla sicurezza ed incolumità di se stessi, delle persone, degli animali e dei bagagli che sono sotto la propria custodia. ✓
- Rispettare scrupolosamente le istruzioni, le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori. ✓

... E I DIRITTI

INFORMAZIONI AL VIAGGIATORE

Prima di acquistare il biglietto il Gestore, o chi vende biglietti, deve – su richiesta – fornire le seguenti informazioni generali:

- ✓ Condizioni che regolano il viaggio
- ✓ Orari del viaggio e tariffe più basse
- ✓ Attività che potrebbero ritardare o interrompere il viaggio (scioperi, lavori, ecc)
- ✓ Assistenza ai passeggeri con disabilità o con mobilità ridotta, accesso alle biciclette
- ✓ Disponibilità dei posti a sedere e dei servizi a bordo;
- ✓ Procedura per i bagagli smarriti
- ✓ Procedura per reclami e segnalazioni

Durante il viaggio il Gestore dovrà fornire le seguenti informazioni:

- ✓ Servizi a bordo
- ✓ Prossima fermata e principali coincidenze
- ✓ Ritardi e informazioni sulla sicurezza dei passeggeri.



DEI PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA O CON DISABILITÀ

Per richiedere il servizio rivolto alle **“persone con disabilità”** o **“persone a mobilità ridotta”** si può:

- ✓ Utilizzare il nuovo applicativo SalaBlu online
- ✓ Recarsi direttamente alla SalaBlu di Torino Porta Nuova dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi;
- ✓ Chiamare da telefono fisso il **numero verde 800906060**, oppure **+39 02323232** raggiungibile da **telefono fisso e mobile e dall'estero**
- ✓ oppure inviare una mail a: SalaBlu.TORINO@rfi.it
- ✓ Visitare il sito: <http://www.rfi.it/rfi/LINEE-STAZIONI/2TERRITORIO/Le-stazioni/Accessibilità-stazioni>. **Il cane guida per i non vedenti** può viaggiare su tutti i treni gratuitamente senza alcun obbligo.

TRASPORTO ANIMALI

Viaggiano gratuitamente, nella misura di uno per viaggiatore, animali domestici da compagnia di piccola taglia in apposito contenitore o, nel caso di cani, con guinzaglio e museruola. Per il trasporto di cani di media o grossa taglia è previsto

- ✓ l'acquisto di un biglietto di seconda classe ridotto al 50%. Per maggiori informazioni consultare il sito:
https://www.trenitalia.com/it/offerte_e_servizi/il_trasporto_deglianimalidomestici.html

TRASPORTO DI BICI

Sui treni regionali è ammesso il **trasporto gratuito di una bicicletta** pieghevole, a condizione che le dimensioni non superino i cm 80x110x40 e che non rechi pericolo o disagio ad altri viaggiatori; diversamente è possibile acquistare

- ✓ altro biglietto di supplemento bici da utilizzare limitatamente ai posti disponibili sulla carrozza.

Ulteriori informazioni sul sito:

https://www.trenitalia.com/it/offerte_e_servizi/in_treno_con_la_bici.html

ATTENZIONE. Bagagli smarriti: Trenitalia non prevede un servizio di ricerca bagagli ed oggetti smarriti nel trasporto regionale. La Carta dei servizi rimanda i viaggiatori all'applicazione degli artt. 927 e seguenti del Codice Civile.

RITARDI E DISSESVIZI? FAI SENTIRE E VALERE LA TUA VOCE!



Per migliorare il servizio è fondamentale la **partecipazione dell'Utente**. In caso di disservizi, invia un **reclamo**. Se vuoi contribuire al miglioramento invia una **segnalazione**. Il **reclamo** e/o la **segnalazione** possono essere trasmessi

via email o attraverso i canali indicati sul sito https://www.trenitalia.com/it/informazioni/la_guida_del_viaggiatore/reclami_o_suggerimenti.html



SOPPRESSIONI E RITARDI

In caso di mancata effettuazione del viaggio a causa di soppressione del treno, partenza ritardata superiore a 60 minuti, sciopero del personale delle Ferrovie dello Stato Italiane (dalla dichiarazione dello sciopero stesso e entro le 24 ore lavorative successive al termine), ordine dell'Autorità Pubblica, mancanza di posto disponibile nella classe di validità del biglietto, puoi ottenere il **rimborso integrale del biglietto** presso tutte le biglietterie anche nel caso in cui sia già stato convalidato.

In caso di **ritardo** tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto, puoi chiedere un'**indennità** pari: al **25% del prezzo del biglietto** in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti pari almeno a € 16,00); al **50% del prezzo del biglietto** in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti pari almeno a € 8,00). Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 4,00 e non sono riconosciute ai possessori di biglietti gratuiti. Il viaggiatore non ha diritto all'indennità se prima dell'acquisto del biglietto è stato informato del ritardo o se il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base ad un itinerario alternativo è rimasto inferiore a 60 minuti.

RINUNCIA AL VIAGGIO DA PARTE DEL PASSEGGERO

Puoi ottenere il rimborso di un biglietto regionale con richiesta, entro le 23:59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto, presso qualsiasi biglietteria o inviando la richiesta alla Direzione Regionale di Trenitalia.

Dalla somma da rimborsare viene sempre dedotta una trattenuta del 20%, salvo quanto diversamente previsto dalle singole tariffe. Trenitalia non procede al rimborso se la somma da corrispondere, con l'applicazione della somma trattenuta di cui sopra, è pari o inferiore a 8,00 €.

ATTENZIONE: Non possono essere rimborsati: i biglietti acquistati con bonus, per la parte relativa all'importo del bonus stesso; i biglietti di supplemento bici; i biglietti e gli abbonamenti (con esclusione dell'abbonamento annuale) dichiarati smarriti, distrutti o rubati; gli abbonamenti settimanali, quindicinali, mensili e trimestrali (con esclusione di errato acquisto e in caso di mancata effettuazione del servizio per causa delle FS Italiane o per ordine dell'Autorità Pubblica).

Per richiedere **rimborsi per rinuncia al viaggio, rimborsi per cause imputabili a Trenitalia o indennizzi**, compila il form sul sito di Trenitalia: https://www.trenitalia.com/it/informazioni/la_guida_del_viaggiatore/i_rimborsi.html o scrivi a Trenitalia, Direzione Regionale Piemonte, Via Nizza 8 bis, 10125 – Torino.
Per altri reclami o segnalazioni **compila i moduli che trovi di seguito, fai una foto con lo smartphone e mandalo via email all'indirizzo direzione.piemonte@trenitalia.it** o contatta gli Sportelli del Passeggero delle Associazioni dei Consumatori.

Oggetto: RECLAMO PER DISSERVIZIO

Nome: _____ Cognome: _____

Indirizzo: _____ CAP: _____

Comune: _____

E-mail: _____

Telefono (facoltativo) _____ :

Passeggero soggetto diverso da chi presenta il reclamo: si no

Dettagli del viaggio

Biglietto singolo Abbonamento

Stazione di Partenza: _____

Stazione di Arrivo: _____

Orario programmato di partenza - (hh:mm) ____ : ____ : data (gg/mm/aa) ____ / ____ / ____

Orario programmato di arrivo - (hh:mm) ____ : ____ : data (gg/mm/aa) ____ / ____ / ____

Descrizione del problema (in carattere MAIUSCOLO)

Allegati (eventuali elementi di prova): _____

Lo scrivente dichiara che tutte le informazioni contenute in questo modulo sono veritieri e corrette e, con la sottoscrizione del presente modulo, autorizza il destinatario del reclamo al trattamento dei dati propri personali ai sensi del Regolamento (UE) n. 2016/679 ai soli fini della gestione del reclamo stesso.

Luogo _____ Data _____



Firma _____

Oggetto: SEGNALAZIONE O PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Nome: _____ Cognome: _____

Indirizzo: _____ CAP: _____

Comune: _____

E-mail: _____

Telefono (facoltativo) _____ :

Passeggero soggetto diverso da chi presenta il reclamo: sì no

Dettagli del viaggio

Osservazioni Proposta di miglioramento del servizio

Argomento:

Puntualità Biglietti/Abbonamenti e Rete di vendita Sicurezza
 Informazioni a cliente Pulizia Altro

Descrizione (in carattere MAIUSCOLO)

Allegati (eventuali elementi di prova): _____

Lo scrivente dichiara che tutte le informazioni contenute in questo modulo sono veritieri e corrette e, con la sottoscrizione del presente modulo, autorizza il destinatario del reclamo al trattamento dei dati propri personali ai sensi del Regolamento (UE) n. 2016/679 ai soli fini della gestione del reclamo stesso.

Luogo _____ Data _____

Firma _____





L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

In caso di mancata risposta motivata da parte dell'impresa ferroviaria nei termini di legge (30 giorni o, in casi giustificati, 3 mesi) è possibile presentare un reclamo all'**Autorità di Regolazione dei Trasporti** ("ART") a fini sanzionatori, in base al decreto legislativo 70/2014, per violazione del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

ATTENZIONE. Solo in alcune ipotesi l'ART interviene per sanzionare. Verifica se sussistono i presupposti sul nostro sito <https://dirittideipasseggeri.com/ferroviario/> o contatta uno dei nostri Sportelli del Passeggero (v. ultima pagina).

ATTENZIONE. In caso di reclamo all'ART è necessaria la prova dell'avvenuta spedizione del reclamo a Trenitalia. Conserva la risposta di Trenitalia o rivolgiti ai nostri Sportelli dei Passeggeri per inviare una PEC a Trenitalia. È possibile presentare i reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti attraverso il Sistema Telematico di acquisizione dei reclami (SiTe) attraverso la pagina dedicata <http://www.autorita-trasporti.it/site/>.

L'ART è un'autorità indipendente di regolazione e garanzia che ha sede a Torino, presso il Lingotto. È stata istituita nel 2011, tra i suoi compiti, oltre al potere sanzionatorio in caso di violazione dei diritti dei passeggeri, la definizione dei livelli di qualità minima dei servizi e la definizione dei diritti minimi degli utenti nei confronti dei gestori.



GLI SPORTELLI DEL PASSEGGERO

Per conoscere i tuoi diritti, assistenza nei reclami e mandare segnalazioni, contatta lo **Sportello del Passeggero** più vicino a casa tua, via email o telefonicamente tramite i recapiti che trovi nella prossima pagina.

Presso **11 punti di ascolto** (5 a Torino, 2 nella Provincia di Cuneo, 1 nelle province di Asti, Vercelli, Alessandria e Novara), attivi presso le sedi delle Associazioni dei Consumatori maggiormente rappresentative sul territorio regionale secondo quanto previsto dalla Legge Regionale n. 24/2009, troverai **personale qualificato e formato in materia di trasporto ferroviario**, con cui potrai confrontarti sui tuoi diritti o segnalare disservizi o proposte di miglioramento.

Le segnalazioni saranno raccolte dagli Sportelli verranno utilizzate: nell'ambito delle attività svolte dalle Associazioni presso il **Tavolo permanente costituito e coordinato dalla Regione Piemonte** per garantire maggiore tutela e partecipazione degli utenti e in occasione di incontri periodici;

In occasione di incontri periodici e confronti con l'ente affidante (Agenzia per la Mobilità Piemontese) e con i gestori del servizio e del trasporto pubblico per contribuire al miglioramento dei servizi per i passeggeri.

PROVINCIA	ASSOCIAZIONE	CONTATTI
Torino		Via M. Pescatore, 15 Tel. 011 4346964 sportello@tutelattiva.it
Torino		Via San Secondo, 3 Tel. 011 5069546 torino@movimentoconsumatori.it
Torino		Via Parma, 10 Tel. 011 4364331 torino@adocpiemonte.it
Torino		Via Palmieri, 63 Tel. 011 5069219 codacons@piemonte@gmail.com
Torino	A.C.P. Associazione Consumatori Piemonte	Via S. Francesco d'Assisi, 17 Tel. 011 4367413 to@consumatoripiEMONTE.it
Cuneo		Via Carlo Emanuele III, 34 Tel. 0171 602221 cuneo@movimentoconsumatori.it
Cuneo - Mondovì		Via Piandellavalle, 14/B Cell. 329 8828291 mondovì@tutelattiva.it
Asti		C.so Alessandria, 167 Tel. 0141 557557 asti@movimentoconsumatori.it
Novara		Piazza Donatello, 1 Tel. 0321 453768 novara@tutelattiva.it
Vercelli	A.C.P. Associazione Consumatori Piemonte	Via G. Mameli, 19 Tel. 0161 260465 to@consumatoripiEMONTE.it
Alessandria		Via Fiume, 10 Tel. 0131 287736 adocaleSSANDRIA@libero.it

Per approfondire i tuoi diritti consulta il blog www.dirittideipasseggeri.com - www.codacons.piemonte.it - www.adocpiemonte.it - www.consumatori.piemonte.it - www.piemonte.movimentoconsumatori.it - www.tutelattiva.it

Attività organizzata secondo i criteri concordati tra le Associazioni dei Consumatori, la Regione Piemonte e l'Agenzia per la Mobilità Regionale nell'ambito del Tavolo permanente di consultazione pubblico e regionale, avviato con DGR n. 8 — 4564 del 16 gennaio 2017.