

Ufficio Analisi del funzionamento dei mercati e impatto della regolazione

Ufficio Conciliazioni e contenuto minimo dei diritti degli utenti

Monitoraggio sull'attuazione delle misure di regolazione di cui alle delibere nn. 106/2018 e 54/2016

Nota metodologica

Le Associazioni dei consumatori e degli utenti con disabilità sono invitate a compilare il questionario finalizzato al monitoraggio sull'attuazione delle misure di regolazione di cui alle delibere nn. 106/2018 e 54/2016, il quale si compone delle seguenti sezioni:

- a) anagrafica;
- b) delibera n. 106/2018;
- c) delibera n. 54/2016;
- d) domande generiche relative alla delibera n. 106/2018;
- e) domande generiche relative alla delibera n. 54/2016;
- f) domande generiche relative ai diritti degli utenti.

Regole di compilazione generale:

- per garantire l'efficacia del monitoraggio, si richiede di compilare tutte le risposte e, a tal proposito, nella **casella A1** è riportato un contatore che indica il numero di risposte ancora da completare e/o non validate. Una volta completate tutte le risposte la casella riporterà la dicitura “**modulo valido**”;
 - in Colonna H vengono riportati dei messaggi di supporto alla compilazione. Se in Colonna H è riportata la dicitura in rosso “**Obbligatorio**”, la risposta è ancora da completare. Se spostandosi dalla casella viene indicata la dicitura in verde “**Valido**”, la risposta è stata completamente compilata e si può procedere alla domanda successiva.
 - per le sezioni d), e) ed f), in colonna H sono fornite specifiche indicazioni sulla tipologia di informazione da fornire obbligatoriamente nel campo note (Colonna G). Se viene indicata la dicitura in verde “**Valido**”, la risposta è stata completamente compilata e si può procedere alla domanda successiva.
- Il testo riportato nel campo note (Colonna G) deve essere di almeno **10 caratteri**, altrimenti la risposta non verrà validata.

Ufficio Analisi del funzionamento dei mercati e impatto della regolazione

Ufficio Conciliazioni e contenuto minimo dei diritti degli utenti

Regole di compilazione per sezione del questionario:

Sezione	ID domande	Aiuto alla compilazione
Anagrafica	da 1 a 4	Si prega di fornire tutti i riferimenti anagrafici richiesti
Delibera n. 106/2018 e Delibera n. 54/2016	da 5 a 36 e da 37 a 47	<p>Per ciascuna delle Misure riportate si chiede di indicare il <i>Livello di utilità attesa</i> (Colonna E) e il <i>Livello di efficacia raggiunta</i> (Colonna F).</p> <p>A tale scopo bisogna selezionare la risposta dal Menu a tendina predisposto per ciascuna casella:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il livello <i>Alto</i> indica una attesa pienamente soddisfatta; - il livello <i>Medio</i> indica un livello di attesa positivo ma non pienamente soddisfatto; - il livello <i>Basso</i> indica un livello di attesa non pienamente soddisfatto; - il livello <i>Nullo</i> indica un livello di attesa completamente insoddisfatto; <p>In caso di livello atteso Basso o Nullo, si richiede obbligatoriamente di motivare tale risposta e di indicare nel campo note (Colonna G) le eventuali criticità riscontrate con riferimento alla specifica Misura oggetto del quesito.</p>
Generiche delibera n. 106/2018 e Generiche delibera n. 54/2016	da 48 a 53 e da 54 a 56	<p>Rispondere indicando un numero intero.</p> <p>Se il numero indicato è uguale a 0, si può procedere alla domanda successiva senza dover compilare il campo note (Colonna G).</p> <p>Se il numero indicato è maggiore di 0, si richiede di riportare nel campo note (Colonna G) gli ulteriori chiarimenti richiesti in Colonna H.</p> <p>Si precisa che per “<i>segnalazioni e reclami gestiti</i>” si intende, genericamente, le istanze prese in carico dall’Associazione.</p>
Generiche relative ai diritti degli utenti	da 57 a 59	<p>Rispondere indicando un numero intero.</p> <p>Se il numero indicato è uguale a 0, si può procedere alla domanda successiva senza dover compilare il campo note (Colonna G).</p> <p>Se il numero indicato è maggiore di 0, si richiede di riportare nel campo note (Colonna G) gli ulteriori chiarimenti richiesti in Colonna H, indicando le principali tematiche trattate in sede di consultazione ed eventuali ulteriori spunti che si ritiene utile segnalare.</p>
Generiche relative ai diritti degli utenti	da 60 a 67	<p>Rispondere scegliendo SI o NO dal menu a tendina predisposto per ciascuna casella.</p> <p>Si richiede, in ogni caso, di motivare la risposta indicando eventuali spunti, anche di miglioramento, nel campo note (Colonna G).</p>

Ufficio Analisi del funzionamento dei mercati e impatto della regolazione

Ufficio Conciliazioni e contenuto minimo dei diritti degli utenti

		Se la risposta indicata è SI e non si intende specificare altro, si riporti nel campo note (Colonna G), la dicitura “<u>nessuno spunto</u>”.
--	--	---

Salvataggio e invio

Una volta completato il questionario si richiede di salvare il file in **formato .xlsx** nominandolo come segue:

- “NOME ASSOCIAZIONE_Questionario delibere 106 e 54”.

L’invio dovrà essere effettuato esclusivamente tramite PEC all’indirizzo dell’Autorità: pec@pec.autorita-trasporti.it, con oggetto: “**Monitoraggio sull’attuazione delibere n. 106/2018 e n. 54/2016**”.
