

**A.T.I. CILIA TRAVEL SRL
AUTOSERVIZI SOTRAL SRL**

TEL. 06 9135496 - 0698981045

FAX 069135496 - 0698988197

e-mail tplscuolabusardea@gioiabus.it

SEDE LEGALE VIA R. BIROLI 6 – 00155 ROMA

UFFICIO VIA ROCCO CARATELLI 6 – 00040 ARDEA

**Servizio di trasporto pubblico locale del Comune
di Ardea**

**CARTA DEI SERVIZI DELLA
MOBILITA'**

INDICE

PREMESSA	1
PRESENTAZIONE DEL GRUPPO AZIENDALE.	2
Il Servizio di Trasporto	3
TITOLO I	6
ASPETTI GENERALI	6
CAPO I - DEFINIZIONI	6
Art. 1 – Fattori di qualità	6
Art. 2 – Indicatori di qualità	6
Art. 3 – Standard di qualità	6
CAPO II - RIFERIMENTI NORMATIVI	6
Art. 4 – Riferimenti normativi	6
CAPO III - PRINCIPI GENERALI	7
Art. 5 - I Principi fondamentali	7
Art. 6 – Eguaglianza ed imparzialità	7
Art. 7 – Continuità	8
Art.8 – Partecipazione	8
Art.9 – Efficacia ed efficienza	9
Art.10 – Libertà di scelta	9
TITOLO II	10
Fattori ed indicatori di qualità e standard del servizio	10
Art. 11 – Fattori di qualità e standard	10
TITOLO III	12
Rapporti con l’utenza	12
CAPO I - Diritti e doveri del viaggiatore	12
Art. 12 – Diritti del viaggiatore	12
Art. 13 – Doveri del viaggiatore	12
Art. 14 – Documenti di viaggio	13
Art. 15 – Trasporto di cose - Oggetti smarriti	13
Art.16 – Trasporto di animali	13
CAPO II - Informazioni all’utenza e aspetti relazionali	13
Art. 17 – Informazioni all’utenza	13
Art. 18 – Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l’utenza	14
CAPO III - Tutela del cliente	14
Art. 19 – Segnalazioni e reclami	14
Art.20 – Responsabilità da disservizio	15
Art. 21 – Responsabilità per mancata prestazione del servizio	15
Art. 22 – Responsabilità del cliente	15
Art. 23 – Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali	16
TITOLO IV	17
Norme transitorie e finali	17
Art. 24 – Clausola di aggiornamento	17
Art. 25 - Monitoraggio.	17

Art. 26 – Norma transitoria ? 17

PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA ED I CLIENTI 18

ALLEGATO N.1 18

PROCEDURA DI RECLAMO E SUGGERIMENTO 18

RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DELLO STANDARD 18

PROCEDURA DI RIMBORSO 19

PROCEDURA DI RISARCIMENTO DEI DANNI ALLE PERSONE O ALLE COSE 20

SCHEDA A4

PREMESSA

Attraverso la Carta dei Servizi vogliamo illustrare a tutti i clienti ed utenti del servizio di trasporto pubblico e scolastico in maniera chiara, semplice i diritti e le facoltà degli stessi nei momenti in cui utilizzano il servizio.

Questo documento rappresenta perciò lo strumento attraverso il quale i clienti e gli utenti partecipano alla gestione del servizio stesso, ciò anche al fine di migliorare il trasporto pubblico comunale mediante una collaborazione costruttiva basata sulla trasparenza.

La Carta dei Servizi è quindi lo strumento operativo, regolato dalla direttiva del Presidente dei Ministri del 27.1.1994, dalla Legge 11.7.1995 n° 273 e dal Decreto del Presidente del Consiglio del 30.12.1998, che dà la possibilità ai cittadini di controllare la qualità dei servizi offerti e di segnalarne eventuali disservizi.

Attraverso la Carta dei servizi l'A.T.I. si impegna ad individuare e a rispettare i fattori da cui dipende la qualità del servizio, tenendo conto delle esigenze dei propri clienti ed utenti.

Presentazione del gruppo aziendale.

L'A.T.I. CILIA TRAVEL SRL , di seguito indicata anche semplicemente "gestore" è composta da: CILIA TRAVEL SRL E AUTOSERVIZI SOTRAL SRL; le nostre aziende operano nel settore del trasporto pubblico, scolastico e privato da oltre 54 anni vantano pertanto provata esperienza nell'ambito del settore dei servizi di mobilità.

In questi ultimi anni hanno dimostrato di aver lavorato per garantire un servizio sempre più efficace ed efficiente, a tutela degli interessi collettivi e nel rispetto degli obiettivi fissati dai vari Contratti di Servizio di trasporto di cui sono titolari.

Le aziende svolgono servizi di TPL e scolastici nei Comuni di: Palestrina, Cave, Genazzano, Zagarolo, Anzio.

La sede del gestore del servizio è in Anzio, via A.Nazzari 1, le mandanti hanno sede in: Roma, via R.Birolli 6.

Per il servizio di trasporto integrato del Comune di Ardea i sportelli al pubblico sono in Ardea, presso:

- Tor San Lorenzo (Ardea), via Laurentina km 37,400
- Ardea, via Rocco Caratelli n. 06

Il Servizio di Trasporto

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'A.T.I. CILIA TRAVEL SRL gestisce la rete dei servizi di trasporto pubblico del Comune di Ardea costituita dall'insieme delle linee di trasporto pubblico ordinarie su strada indicate di seguito alla lettera A) e dalle linee o corse speciali del servizio di trasporto scolastico indicate alla lettera B).

A) SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO COMUNALE.

La rete dei servizi di trasporto pubblico comunale su strada delle linee ordinarie urbane e suburbane è costituita da numero 07 linee, denominate: linea 1), linea 2) , linea 3), linea 3P, linea 4, linea 4Bis, linea 5.

Il servizio si svolge nei giorni feriali e festivi per una percorrenza media annua di chilometri vettura pari a 480.000.

Il servizio è attivo per 16 ore al giorno.

Il servizio è integrato con la linea ferroviaria Campoleone e Campo di Carne. Il servizio è integrato con le linee del CO.TRA.L.

DESCRIZIONE DELLE LINEE

Linea 1:

Collega il centro di Ardea (Piazza del popolo, capolinea) con SP 95 Laurentina (Via Pontina Vecchia, capolinea). La prima corsa del mattino parte alle ore 06,40 da Ardea Piazza del Popolo, con arrivo via Pontina vecchia).

La linea ha una lunghezza di circa km 12, il tempo medio di percorrenza da capolinea a capolinea è: nelle ore di traffico minuti 25, nelle ore non di traffico minuti 20 .

Il percorso completo della linea 1) è il seguente: Capoline Ardea Piazza del popolo, proseguendo per via Sant'Antonio-via Mare della Serenità-circovalazione Mare Australe-via Baia della Rugiada – via Sant'Antonio fino SP 95 Laurentina e proseguendo su tale arteria fino a via Pontina Vecchia, dove è attestato il capolinea.

Linea 2:

Collega Ardea e il quartiere di Nuova Florida con le zone abitate al confine nord di Ardea, il suo itinerario sviluppa per circa 22 Km dal capolinea in P.zza del Popolo passando per SP 95b Laurentina – V.le Nuova Florida – V.le Livorno – V.le Gorizia – via Lecce – via Trieste – via Verona per poi tornare su V.le Nuova Florida e proseguire per via Strimpelli – il cimitero. – via pascarella – via Valle Caia – via San Berardo dei marsi e ritorno(Tavola 3.2); il tempo di viaggio tra capolinea è di circa 45 minuti.

Linea 3 :

Questa linea è dedicata al collegamento tra Ardea e lido dei Pini (Tor San Lorenzo). Il percorso ha origine ad Ardea in P.zza del popolo e prosegue sulla Sp 95 Laurentina – v.le

Nuova Florida – via Siena – via Verona – via Trieste – via Venezia – via Terni – via Sassari – via Lecce – v.le Gorizia – via Livorno – Reggio Emilia – via Napoli – via Pratica di mare – v.le Forlì – v.le Firenze – Lungomare degli Ardeatini – v.le dei Tassi – SP 95b – v.le Nuova California – via San Lorenzo – v.le Marino – Lungomare Tor San Lorenzo – ss 601 – v.le Corona Australe – v.le Andromeda – v.le Corona Boreale – via delle Pinete – via delle Azalee dove è attestato il capolinea e ritorno. Questa linea è integrata funzionalmente con il trasporto collettivo su gomma extraurbano sulla direttrice Roma – Nettuno nel nodo di Tor San Lorenzo (Tavola 3.3). La linea si sviluppa per circa 29 Km, percorrendo il tragitto tra i capolinea in circa 60 minuti.

Linea 3P:

La linea 3P garantisce l'integrazione con i servizi regionali su ferro nella stazione ferroviaria di Campo di Carne; gli orari sono sincronizzati con quelli dei treni della linea Roma – Nettuno. Il tracciato di questa linea di progetto prevede un'estensione dell'itinerario attuale per servire il quartiere Nuova California. A partire da P.le Nuova California, la linea prosegue su via San Lorenzo – v.le Nuova California – via Campo di Carne – via della Cogna per arrivare alla stazione di Campo di Carne e tornare indietro (Tavola 3.4). La linea 3P, con i suoi 12 Km di tracciato, è la linea più corta del sistema di tpl di Ardea; essa è caratterizzata da un tempo di viaggio da capolinea a capolinea di circa 25 minuti.

Linea 4 :

Questa linea collega Tor San Lorenzo con Ardea e Pomezia. Partendo dalla Delegazione di Tor San Lorenzo, la linea 4 prosegue su via San Lorenzo – v.le Nuova California – via Severiana – via Laurentina – via Ardeatina – via Nisio – via Santa Marina – via Furio Camillo – p.zza del Popolo – via Silla – via Santa Marina – SP 95b Laurentina – v.le Nuova Florida – via rieti – via Largo dello Stadio – via Roma – via L'Aquila – v.le Nuova Florida – via Pisa – via Venezia – via Terni – via Sassari – via Lecce – v.le Gorizia – v.le Livorno – via Reggio Emilia – via Napoli – via Pratica di Mare entrando poi nel comune di Pomezia e proseguendo su via Campo Selva – via del Mare – via Cavour – largo Columella per uno sviluppo totale di circa 28 Km (tavola 3.5). il tempo di viaggio tra capolinea è di circa 60 minuti.

Linea 4bis

La linea 4bis è una deviazione della linea 4; anch'essa collega Tor San Lorenzo con Ardea e Pomezia, ma ha il capolinea presso l'Istituto Ipsia – Liceo Scientifico Pascal. Questa linea si sviluppa per circa 32 Km ed ha un tempo di viaggio da capolinea a capolinea di circa 60 minuti.

Linea 5

La linea 5, che è pensata per collegare Ardea con la stazione di Campoleone, è la linea più lunga del trasporto pubblico di Ardea (circa 31 Km); essa collega Tor San Lorenzo con il quartiere di Nuova Florida , Ardea e la stazione ferroviaria di Campoleone partendo dalla Delegazione di Tor san Lorenzo e proseguendo su via San Lorenzo – v.le Nuova California – via Severiana – Laurentina – via Pratica di Mare – via Napoli – via Reggio Emilia – v.le Livorno – v.le Gorizia – via Lecce – via Sassari – via Terni – via Venezia – via Trieste – via Verona – via Pisa – via Orte – via Orbetello – via Pisa – via Verona – v.le Nuova Florida – SP 95b Laurentina – via Santa Maria – via Furio Camillo – p.zza del Popolo – via Silla – via del Tempio; da qui entra nel comune di Aprilia percorrendo la SP Ardea Fontana di papa e proseguendo per via Campoleone Tenuta – via Campoleone Scalo (Tavola 3.6). Questa linea è caratterizzata da un tempo di viaggio da capolinea a capolinea di circa 60 minuti.

B) SERVIZIO DI TRASPORTO DELLE LINEE O CORSE SPECIALI SCOLASTICHE.

Il servizio delle linee o corse scolastiche provvede alla mobilità degli alunni e degli studenti del Comune di Ardea. Il servizio è svolto quindi durante il periodo di apertura delle scuole, le corse sono effettuate in modo da garantire che gli alunni e studenti giungano presso gli istituti scolastici almeno 5 minuti prima dell'inizio dell'attività scolastica. Il rientro degli alunni e degli studenti è garantito con tempestività, in modo da ridurre al minimo i tempi di attesa. L'assistenza agli alunni è garantita da personale qualificato ed in possesso dei requisiti di legge. Il personale di guida è quello in contatto con il pubblico è identificato mediante cartellino con foto di riconoscimento e numero identificativo. Il servizio è svolto con numero 35 scuolabus.

DESCRIZIONE DELLE LINEE

La descrizione relativa alle linee del servizio scolastico è riportato in appendice alla Carta dei Servizi. Gli orari e le linee sono disponibili presso i plessi scolastici, uffici comunali, punti vendita.

TITOLO I

Aspetti generali

CAPO I - DEFINIZIONI

Art. 1 – Fattori di qualità

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte del cliente. I fattori specifici per i servizi di trasporto del Comune di Ardea sono indicati nella prima colonna delle allegate schede A), A1 e A2) alla presente Carta dei Servizi.

Art. 2 – Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato. Gli indicatori specifici per i servizi di trasporto del Comune di Ardea sono indicati nella seconda colonna delle allegate schede A), A1 e A2) alla presente Carta dei Servizi.

Art. 3 – Standard di qualità

Lo standard o livello di servizio promesso è il valore riportato in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, che l'Azienda si impegna a rispettare rigorosamente. Gli standard o livelli specifici per i servizi di trasporto del Comune di Ardea sono indicati nella seconda colonna delle allegate schede A), A1 e A2) alla presente Carta dei Servizi.

Lo standard può essere generale o specifico. E' generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. E' specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal cliente.

CAPO II - RIFERIMENTI NORMATIVI

Art. 4 – Riferimenti normativi

L'A.T.I. nella erogazione e nella gestione dei servizi di trasporto integrati del Comune di Ardea si attiene ed applica i seguenti principi e norme:

- Costituzione Italiana ed in particolare gli articoli 3 e 16;
- Norme e principi comunitari con specifico riferimento alla libera circolazione delle persone, dei servizi e dei capitali (Titolo III del Trattato che istituisce la Comunità Europea), ai servizi di trasporto (Titolo V del Trattato che istituisce la Comunità Europea), alle norme comuni sulla concorrenza, sulla fiscalità e sul ravvicinamento delle legislazioni (Titolo VI del Trattato che istituisce la Comunità Europea), della tutela degli utenti e dei consumatori (Titolo XIV del Trattato che istituisce la Comunità Europea);
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi ;

- Della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- Art. 2 del decreto - legge 12 maggio 1995, n. 163 convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 recante “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l’emanazione degli schemi generali di riferimento;
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997;
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 recante “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”;
- Decreto legislativo 16 novembre 1997, n. 422 di riforma dei servizi di trasporto pubblico;
- La legge regionale 16 luglio 1998, n. 30 di disciplina del trasporto pubblico locale e successive modificazioni ed integrazioni;
- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 - Codice in materia di protezione dei dati personali;
- Lo statuto del Comune di Ardea;
- Il regolamento del servizio di trasporto comunale integrato.

CAPO III - PRINCIPI GENERALI

Art. 5 - I Principi fondamentali

La A.T.I. si impegna ad erogare il servizio pubblico comunale di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia
- Libertà di scelta

Art. 6 – Eguaglianza ed imparzialità

La A.T.I. garantisce l’accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture a tutti gli utenti e clienti, senza distinzione di sesso, razza, condizione sociale, lingua, religione ed opinioni politiche, nonché l’accessibilità agli anziani ed alle persone disabili ed a ridotta capacità motoria, assicurando pari trattamento di condizioni fra le diverse aree di utenza, fra le diverse categorie o fasce di utenti e clienti.

In riferimento ai soggetti disabili ovvero a ridotta capacità motoria l’A.T.I. porrà in essere tutte le misure necessari ed opportune per garantire agli stessi il diritto alla mobilità. A tal fine il servizio è svolto con: mezzi idonei.

L’A.T.I. si impegna a svolgere il servizio, ispirando i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore sono interpretate in funzione di tale obbligo.

Art. 7 – Continuità

La A.t.i. assicura l'effettuazione del servizio di trasporto pubblico comunale sulla rete dei servizi di linea ordinari secondo il programma di esercizio vigente e gli orari pubblicati in modo da garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, in caso di discontinuità del servizio addebitabile all'ATI l'utente a diritto all'indennizzo stabilito dalla normativa vigente e dalla presente carta dei servizi. La A.t.i. assicura l'effettuazione del servizio di trasporto pubblico delle linee ovvero delle corse speciali scolastiche in modo da garantire che tutti gli utenti raggiungano i vari plessi scolastici almeno 5 minuti prima dell'inizio dell'attività scolastica e garantire il rientro presso il domicilio degli stessi tempestivamente subito dopo il termine delle attività scolastiche, nel tempo minimo possibili in secondo le condizioni di traffico.

Il servizio è svolto senza interruzione per tutti i giorni dell'anno indicati nel contratto di servizio, fatta eccezione per interruzioni dovute a causa di forza maggiore ed in caso di sciopero con massima divulgazione, preventiva e tempestiva, dell'informazione (assicurando quanto previsto dalla Legge 146 sulla regolamentazione del diritto di sciopero) e si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

Art.8 – Partecipazione

L'A.T.I. garantisce la partecipazione degli utenti e dei clienti alla prestazione del servizio pubblico, ciò sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti del gestore.

Gli utenti ed i clienti hanno diritto di accesso alle informazioni in possesso del gestore che li riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

Gli utenti ed i clienti possono produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. È garantita attraverso organismi di rappresentanza organizzata (comitato dei pendolari – rappresentanti di quartiere) coinvolti nel confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso.

Il cliente ha diritto di richiedere al gestore informazioni circa il servizio e può avanzare richieste, proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Il gestore, al fine di acquisire periodicamente la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio reso, predispose annualmente apposite schede, curandone l'invio agli utenti; per le stesse finalità saranno indette riunioni pubbliche con la partecipazione degli utenti di una determinata zona; il gestore effettua altresì, a campione, interviste con gli utenti, anche immediatamente dopo l'erogazione di un singolo servizio.

I risultati delle verifiche effettuate sono comunicati agli enti ed autorità competenti e sono pubblicati sul sito internet del gestore e negli altri modi previsti dalla normativa vigente. Il gestore tiene conto dei risultati delle rilevazioni ed indagini effettuati delle segnalazioni pervenute per identificare le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi e il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse.

L'ATI anche ai fini di garantire la fattiva partecipazione degli utenti al servizio effettua le indagini di Customer Satisfaction in conformità a quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi. Gli indici che A.T.I. utilizzerà per la customer satisfaction sono articolate nelle seguenti fasi:

1. analisi della domanda;
2. definizione delle componenti da rilevare della soddisfazione;
3. indagine campionaria;

4. valutazione della overall customer satisfaction e di quella relativa alle singole prestazioni;
5. individuazione dei segmenti di mercato (cluster analysis);
6. analisi delle criticità.

Art.9 – Efficacia ed efficienza

La A.T.I. adotta le migliori ed innovative soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali per offrire servizi ed infrastrutture di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito delle proprie competenze.

L'A.T.I. in particolare per il servizio integrato di trasporto di Ardea:

effettua il monitoraggio dei servizi, sia direttamente, sia tramite soggetti esterni specializzati;

effettua l'analisi della Customer Satisfaction;

adotta le migliori tecnologie finalizzate al contenimento dei costi ed al rispetto dell'ambiente, secondo gli standard procedurali, come dalle certificazioni:

UNI EN ISO 9001;

Art.10 – Libertà di scelta

La A.T.I garantisce il diritto alla libertà di scelta dei cittadini in materia di servizi, a tal fine l'integrazione dei propri servizi con altri soggetti pubblici e/o privati costituisce obbligo contrattuale ed impegno verso i propri utenti e clienti, aderisce al sistema tariffario integrato regionale denominato "Metrebus", propone ulteriori ed innovativi sistemi di integrazione tariffari in modo da garantire agli utenti la massima libertà possibile nel fruire dell'insieme dei servizi, ciò anche al fine di facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni di trasporto.

TITOLO II

Fattori ed indicatori di qualità e standard del servizio

Art. 11 – Fattori di qualità e standard

La A.T.I. per migliorare la qualità e la quantità del servizio erogato, definisce, in corrispondenza a ciascun indicatore di qualità, standard di prestazione che si obbliga a rispettare.

A tal fine è considerato standard generale il livello quantitativo e qualitativo dei servizi minimi erogati con riferimento ai singoli fattori di qualità come riportati nelle schede allegate A), A1) e A2) ciascuno dei seguenti fattori di qualità:

- a) Puntualità, affidabilità e regolarità del servizio;
- b) Età media dei veicoli impiegati;
- c) Sicurezza e manutenzione dei mezzi impiegati;
- d) affollamento e confort;
- e) informazione alla clientela sui servizi resi e sistemi di rilevamento della qualità del servizio;
- f) pulizia delle vetture;
- g) punti di vendita dei biglietti sul territorio) puntualità, affidabilità e regolarità del servizio;
- h) rispetto dell'ambiente;
- i) capacità di adeguare il servizio alle esigenze dell'utenza, tenendo conto anche dei reclami e/o dei suggerimenti eventualmente pervenuti all'aggiudicatario;
- j) monitoraggio dell'offerta effettiva, dell'efficienza ed efficacia del servizio effettuato;
- k) indicazione dei termini e modalità per il risarcimento di eventuali danni, in applicazione dell'art. 1681 del codice civile, eventualmente subiti dall'utenza in connessione con l'effettuazione del servizio di trasporto;
- l) presenza o bordo di ogni automezzo di un estratto della carta dei servizi e di questionari di rilevazione della qualità percepita del servizio;
- m) impegno a rendere disponibile gratuitamente copie della carta dei servizi in numero congruo presso le sedi aziendali e presso le rivendite dei titoli di viaggio;
- n) impegno a valutare congiuntamente all'Amministrazione i risultati conoscitive promosse dal Comune anche con impiego di risorse e mezzi dell'aggiudicatario;
- o) obbligo a garantire i parametri e livelli minimi di qualità del servizio indicati nella carta dei servizi che è parte integrante del contratto di servizio sottoscritto tra le parti
- p) impegno, previsto nei casi di cui al DPCM 30.12.1998, ad inviare al Dipartimento per la Funzione Pubblica, la comunicazione dell'avvenuta adozione della "Carta dei Servizi" e degli eventuali aggiornamenti;
- q) presa d'atto che l'inadempimento agli obblighi trasfusi nel contratto di servizio comporterà l'applicazione di sanzioni pecuniarie ed in generale di quanto consentito in ambito sanzionatorio, da parte del Comune, in base alla disciplina legislativa sul contratto di servizio;
- r) sicurezza del viaggio;
- s) sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- t) servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei nodi);
- u) servizi per viaggiatori portatori di handicap;

- v) informazioni alla clientela;
- x) aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- v) livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- z) integrazione modale e tariffaria

Per standard specifico si intende invece il livello quantitativo e qualitativo dello specifico servizio erogato.

Gli standard generali e specifici sono analiticamente indicati nelle schede A), A1 e A2) allegate e sono sottoposti a verifica ed a periodico monitoraggio ed aggiornamento al fine di adeguarli alle esigenze del servizio.

Gli stessi sono riportati nelle schede allegate alla presente carta dei servizi parte integrante e sostanziale.

La Carta dei servizi è aggiornata ogni anno e comunque in qualsiasi momento per motivate esigenze al fine di recepire le istanze degli utenti e dell'Amministrazione.

L'aggiornamento avviene sempre nel rispetto dei principi di partecipazione degli utenti e della condivisione delle modificazioni da parte degli utenti e dell'Amministrazione.

TITOLO III

Rapporti con l'utenza

CAPO I - Diritti e doveri del viaggiatore

Art. 12 – Diritti del viaggiatore

Ai cliente ed agli utenti sono riconosciuti i seguenti diritti:

- a) sicurezza e tranquillità del viaggio;
- b) continuità e certezza del servizio, anche mediante una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- c) pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- d) facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni (pensiline – capilinea); tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- e) rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- f) igiene e pulizia dei mezzi e delle pensiline; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- g) riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- h) contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- i) rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- j) facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi;
- k) rispetto della privacy;
- l) diritto di accesso agli atti ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241;
- m) gli altri diritti riconosciuti dalla normativa anche sopravvenuta, che troverà immediata e diretta applicazione qualora più favorevole agli utenti, eventuali deroghe o limitazioni dovranno essere accordate dall'Amministrazione.

Art. 13 – Doveri del viaggiatore

Gli utenti ed i clienti del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- a) non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisti del titolo di viaggio regolari;
- b) non occupare più di un posto a sedere;
- c) non sporcare e non danneggiare i mezzi nonché pareti, accessori e suppellettili;
- d) rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi e nei locali pubblici ove sia prescritto;
- e) agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- f) non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- g) non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le indicazioni/limitazioni stabilite dall'azienda;
- h) non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- i) rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'azienda nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- j) utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – insieme a quelle del vivere civile – non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori.

Art. 14 – Documenti di viaggio

Gli utenti ed i clienti sono tenuti ad acquistare il titolo di viaggio presso uno dei punti vendita autorizzati ovvero a bordo del veicolo ove previsto ed a convalidarlo secondo le modalità stabilite.

Eventuali guasti delle apparecchiature di convalida dei titoli di viaggio vanno segnalati al conducente.

Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale dipendente dell'azienda incaricato del controllo, conducente compreso.

Art. 15 – Trasporto di cose - Oggetti smarriti

E' consentito il trasporto gratuito di due colli per passeggero, di dimensioni non superiori, anche da solo un lato, ai 50 cm.

E' consentito il trasporto di due colli per passeggero, di dimensioni non superiori, anche da un solo lato, ai 90 cm., pagando un biglietto ordinario per ogni collo.

E' vietato il trasporto di colli superiori, anche da un solo lato, ai 90 cm.

E' vietato il trasporto di colli che presentino spigoli appuntiti o angoli taglienti o che contengano materiali infiammabili, esplosivi od acidi corrosivi, o che siano sudici od esalino odori penetranti.

In vettura i colli devono essere posati sul pavimento e in modo da non ingombrare i passaggi.

E' fatta eccezione per:

- a) strumenti musicali
- b) sci
- c) borse a rotelle per la spesa
- d) passeggini per bambini
- e) canne da pesca

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali verranno custoditi, ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile, presso il deposito autobus della A.T.I. sito in Anzio, via A.Nazzari n°1, 00042 (RM), tel. 06 98981045 fax 06 98988197 e-mail autoservizisotral@libero.it, ovvero i cui recapiti saranno resi noti al momento dell'avvio del servizio, come prescritto dal contratto di servizio.

Art.16 – Trasporto di animali

Il cane guida per ciechi è trasportato gratuitamente.

I cani domestici di piccole dimensioni, i gatti domestici e gli altri animale da affezione compagnia, quali uccellini, criceti, pesciolini possono essere trasportati gratuitamente purché ciò non costituisca pericolo di qualsiasi genere per gli altri utenti e per la sicurezza della circolazione, la salute, l'igiene pubblica e l'incolumità ed in modo da non creare alcun fastidio agli utenti del servizio.

CAPO II - Informazioni all'utenza e aspetti relazionali

Art. 17 – Informazioni all'utenza

L'azienda assicura, attraverso tutte le forme disponibili, la più ampia informazione ai clienti circa le modalità di prestazione del servizio.

L'utente ha diritto a ricevere le informazioni tempestivamente, in maniera chiara, semplice, esaustiva e risolutiva.

A richiesta dell'utente le informazioni più possono anche essere inviate per email, ovvero per iscritto o a mezzo di altro sistema accettato dall'utente.

La A.T.I. aggiorna costantemente le informazioni relative al programma di esercizio e agli orari estivo ed invernale, nonché l'elenco dei punti vendita dei titoli di viaggio, i costi dei titoli. Le informazioni vengono riportate a bordo dei mezzi, presso l'ufficio commerciale della A.T.I. , nelle rivendite autorizzate, nei nodi di scambio alle stazioni ed autostazioni di interesse degli utenti.

Le fermate sono provviste di paline porta orari con l'indicazione di indicatori di orari.

A completamento delle informazioni all'utenza è attivo, nelle ore di ufficio per informazioni e chiarimenti, il numero telefonico 06 98981045, nonché apposito numero verde in attivazione entro un anno.

E' inoltre possibile trovare tutte le informazioni relative ai servizi, agli orari, alle tariffe, all'azienda alla Carta dei Servizi al sito Internet delle aziende aderenti all'A.T.I. www.ciliatravel.it.

Al fine di facilitare la fruibilità delle informazioni alle persone disabili ed ai non vedenti entro 6 mesi dall'avvio del servizio verrà realizzata un'apposita sezione del sito internet accessibile ai disabili ed ai non vedenti.

Sempre al fine di migliorare l'informazione verrà realizzato anche un progetto informativo automatizzato.

Art. 18 – Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza

L'azienda assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico attraverso la dotazione di appositi cartellini di riconoscimento riportanti, in modo visibile, il numero di matricola del personale medesimo e la foto di riconoscimento del dipendente.

Il personale operante al telefono risponde, specificando all'utente prima il proprio nome ovvero codice univoco di identificazione, nonché l'indicazione dell'ufficio di appartenenza o, comunque, da una sigla di identificazione univoca del soggetto.

Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve indossare la divisa aziendale ed è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale è, in ogni caso, tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra azienda ed clienti.

CAPO III - Tutela del cliente

Art. 19 – Segnalazioni e reclami

Ogni cliente può inviare all'azienda segnalazioni, istanze, e suggerimenti indirizzandoli alla società A.T.I. in via A.Nazzari 1, Anzio 00042 (ROMA) per lettera, a mezzo fax, e-mail ovvero con qualsiasi altro sistema utile secondo la tecnologia in uso, precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare a fine di consentire all'ATI di fornire utile riscontro.

L'ATI provvede a dare riscontro alle segnalazione e reclami nel rispetto dei principi in materia di tutela dei dati e sicurezza, con tempestività, puntualità ed esaustività.

L'utente ha diritto ad una risposta alla segnalazione o reclamo data nella stessa forma con cui ha avanzato detta segnalazione ovvero reclamo, ovvero nella forma alternativa espressamente indicata ovvero accettata dall'utente.

Le segnalazioni ed i reclami sono evasi nel rispetto dei termini specificatamente indicati delle Schede allegate A), A1), A2) che sostituiscono obbligo e promessa al pubblico.

Fermi restando i principi e gli obblighi del gestore dei servizi pubblici di cui alla legge 241 del 1990 sul procedimento amministrativo, in caso di ritardo nella risposta, quando questa è richiesta in forma scritta o equivalente, l'ATI garantisce l'indennizzo previsto dalla presente Carta dei Servizi.

Art.20 – Responsabilità da disservizio

L'azienda si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, ponendo in essere tutte le azioni positive per la riduzione di rischi relativi all'esercizio del servizio.

In tale quadro l'azienda fornisce alla propria utenza tutte le informazioni afferenti le polizze di assicurazione esistenti a copertura del trasporto di persone e le modalità di accesso alle procedure di risarcimento.

L'azienda, inoltre, risponde nei confronti dell'utenza dei danni derivanti dalla mancata realizzazione degli standard di servizio descritti nella presente carta di servizio, laddove tale inadempienza derivi da colpa dell'azienda stessa.

Tale responsabilità di natura contrattuale vale esclusivamente nei confronti di quegli clienti che siano in grado di dimostrare il loro rapporto contrattuale mediante esibizione di idoneo e valido titolo di viaggio. Per coloro che siano sprovvisti di titolo di viaggio l'azienda risponde esclusivamente ai sensi dell'art. 2043 del Codice Civile e, cioè, a titolo di responsabilità extracontrattuale già coperta con la polizza RCT generale dell'azienda.

L'azienda indica, a tal fine, la sede di Anzio, via A.Nazzari 1, 00042 (RM) quale riferimento presso il quale gli clienti danneggiati potranno rivolgersi per ottenere il risarcimento dei danni.

Art. 21 – Responsabilità per mancata prestazione del servizio

Il diritto alla prestazione del servizio deriva in generale dallo Statuto del Comune di Ardea, dal contratto di servizio sottoscritto dall'A.T.I. e dagli altri impegni assunti nell'erogazione del presente servizio pubblico da parte dell'azienda attraverso il contratto di servizio e la presente carta di servizio.

In caso di mancata prestazione del servizio l'ATI, in disparte dell'eventuale risarcimento dei danni, riconosce agli utenti gli indennizzi previsti dalla normativa vigente, anche se successiva all'adozione della presente Carta dei Servizi, qualora più favorevole agli utenti, nonché quelli specificatamente indicati nella presente Carta dei Servizi.

Art. 22 – Responsabilità del cliente

Il cliente è responsabile dei danni che arreca all'azienda durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti che ai verificatori di titoli di viaggio e ad ogni altro dipendente dell'azienda.

Il cliente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.

Il cliente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose.

Per i danni causati da persone incapaci, inabili ovvero interdetti risponde colui che esercita la potestà parentale, la tutela o la curatela.

Art. 23 – Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali

Il conducente risponde personalmente per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o con colpa grave.

L'azienda risponde dei danni arrecati dai propri dipendenti e/o collaboratori ai trasportati ai sensi della normativa vigente in materia e del codice civile.

L'azienda, fermo restando quanto stabilito al precedente punto, si impegna a verso gli utenti a stipulare apposita polizza per indennizzare secondo le migliori condizioni di mercato eventuali danni che gli stessi dovessero subire per i fatti sopra specificati, ciò eventualmente in aggiunta ai minimi assicurativi previsti dal contratto di servizio stipulato con il Comune di Ardea.

TITOLO IV

Norme transitorie e finali

Art. 24 – Clausola di aggiornamento

Le norme relative ai rapporti con l'utenza scaturenti dalla presente carta dei servizi sono aggiornati annualmente, previo confronto partecipativo con gli utenti, secondo le modalità previste dalla presente Carta dei Servizi, e con l'assenso del Comune di Ardea.

Art. 25 - Monitoraggio.

Coerentemente con quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e dalle successive norme sopravvenute, l'Azienda attiva sistemi di monitoraggio della qualità del servizio - Customer Satisfaction -, per misurare puntualmente:

1) Il grado di soddisfazione del cittadino/cliente/utente per quegli indicatori (componenti del servizio) per i quali è prevista la misurazione attraverso indagini di mercato, confrontandolo con lo standard stabilito. Per gli indicatori "numerici" i dati saranno estratti dalle banche dati aziendali cartacee ed informatiche ; anch'essi sono confrontati con lo standard stabilito al fine di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati.

2) Il "livello di percezione globale" di ciascun fattore di qualità, il quale è misurato in termini di percentuale di persone soddisfatte della componente del servizio presa in esame.

3) L'andamento della fenomenologia collegata ai reclami, che sarà monitorata dall'esame delle varie tipologie previste dalla presente carta dei servizi.

4) La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti, la quale è, in primo luogo, legata al processo di continuo miglioramento del servizio, attraverso l'analisi dei dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni, per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse prestazioni.

I dati provenienti dal monitoraggio degli impegni assunti con la carta sono usati dall'azienda nell'ambito del processo di continuo miglioramento del servizio.

L'Azienda divulga una sintesi dei principali risultati conseguiti in termini di Qualità del Servizio per informare l'utenza.

Art. 26 – Norma transitoria

In prima applicazione la presente carta dei servizi potrà essere modificata per adeguarla alle effettive esigenze del servizio e previo assenso dell'Amministrazione Appaltatrice entro i primi dodici mesi di applicazione.

Successivamente potranno essere apportate solo modifiche più favorevoli all'utenza.

PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA ED I CLIENTI

ALLEGATO N.1

Procedura di reclamo e suggerimento

Il **reclamo** è un'azione del cliente ovvero dell'utente con la quale gli stessi comunicano all'Azienda un disservizio, una irregolarità, una non coerenza con le proprie aspettative di uno o più requisiti definiti dalla carta dei servizi .

Il reclamo può essere presentato per insoddisfazione generica riferita all'erogazione del servizio diversa dall'inadempimento, ovvero per inadempimento dell'Azienda rispetto agli obblighi contrattuali ed alle prestazioni promesse con la carta dei servizi.

Il **suggerimento** è, invece, uno strumento a disposizione del cliente utile al miglioramento della qualità del servizio e al rilevamento delle aspettative del cliente stesso.

Sia i reclami che i suggerimenti possono essere avanzati in forma diretta, verbalmente o tramite telefono e in forma indiretta, per iscritto indirizzati alla società A.T.I. in via A.Nazzari 1. 00042, Anzio(RM) ovvero attraverso appositi moduli reperibili direttamente sugli autobus e presso gli uffici dell'Azienda, da compilarsi in forma non anonima.

L'ATI, tratta i dati nel rispetto della normativa vigente in materia di Privacy d. lgs. 196/2003, garantisce l'esame di tutti i suggerimenti e dei reclami, rilascia sempre appositi codice o protocollo identificativo del reclamo ai fini della trasparenza e tutela degli utenti e dei clienti.

Il riferimento telefonico per i reclami e suggerimenti è 06 98981045 -, attivo dalle ore 08,00 alle ore 19,00 dal Lunedì al Sabato ovvero E-mail autoservisotral@libero.it

L'Azienda, a seconda della forma e della portata del reclamo/suggerimento ricevuto, si impegna a dare riscontro al cliente al massimo nei termini promessi cui alla allegata scheda A1) che costituisce impegno contrattuale.

Nel caso debba invece reperire informazioni o effettuare indagini e/o approfondimenti, si impegna a dare risposta entro 5 giorni dalla data di ricevimento del reclamo/suggerimento stesso.

Rimborso forfettario per il mancato rispetto dello standard

Qualora l'Azienda non rispetti il tempo massimo previsto per la risposta ai reclami/suggerimenti (5 giorni), il cliente può inoltrare richiesta scritta di rimborso all'Azienda medesima, corredata dalle informazioni e dai documenti utili ad accertare l'accaduto, entro 60 giorni dalla rilevazione del mancato rispetto dello standard.

L'Azienda, dopo aver vagliato l'accaduto, si impegna a rimborsare al cliente € 20,00=, in misura forfettaria. Il rimborso viene accreditato sotto forma di titoli di viaggio gratuito per un importo corrispondente ad € 20,00= ovvero in altra forma concordata con l'interessato.

Procedura di rimborso

I clienti e gli utenti interessati dovranno far pervenire all'Azienda richiesta scritta di rimborso.

L'Azienda rimborsa solo i titoli di viaggio (biglietto o abbonamento) che il cliente non ha potuto utilizzare per responsabilità dell'Azienda secondo le seguenti direttive:

- è ammesso il rimborso degli abbonamenti mensili all'ottanta per cento del prezzo di vendita proporzionalmente alla quota non utilizzata, desumibile dai giorni di validità rispetto al giorno in cui viene fatta la richiesta rispetto periodo di validità.

- è ammesso il rimborso dei biglietti di corsa semplice presentati prima del loro utilizzo.

Qualora insorgessero controversie fra le parti in relazione alla procedura di rimborso, verranno privilegiate soluzioni di tipo amichevole (trattativa diretta tra l'Azienda ed il cliente) o, in caso di insuccesso, verrà fatto ricorso alle procedure di conciliazione vigenti, anche tramite le organizzazioni di categoria che sottoscriveranno apposito accordo con l'ATI, fermo restando il diritto dell'utente di adire le autorità competenti in materia.

ALLEGATO N.

L'ATI, in aggiunta allo schema tipo predisposto dal Comune, propone:

Procedura di risarcimento dei danni alle persone o alle cose

I clienti e gli utenti che hanno subito danni per fatti imputabili all'azienda in base alle disposizioni del codice civile e delle altre norme vigenti possono far pervenire presso gli uffici dell'Azienda richiesta scritta di risarcimento danni accompagnata da idonea documentazione nei casi in cui la stessa sia necessaria.

La richiesta di risarcimento deve essere avanzata dal cliente tenendo presente quanto previsto dagli articoli 1681 e 1682 del codice civile in materia di responsabilità del vettore.

L'Azienda provvederà ad inoltrare, nel tempo minimo richiesto per l'istruttoria della pratica e comunque entro 7 giorni dal ricevimento della richiesta, la domanda di risarcimento danni alla propria Compagnia di Assicurazioni.

L'azienda si impegna a ridurre al minimo i tempi occorrenti per il disbrigo delle pratiche risarcitorie, stipulando in tal senso contratti con primarie Compagnie di Assicurazioni e curando che nelle stesse vengano inserite apposite clausole aggiuntive a tutela degli utenti del servizio di trasporto di Ardea.

