

# Autoservizi Riccitelli S.r.l.

## CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Rev. 0 del 28-03-2019

*In conformità al  
REGOLAMENTO 16 marzo 2012, n. 3  
GIUNTA REGIONE CAMPANIA*



O	Modifica Paragrafo 7.2	RQ	RQ	Direzione Aziendale	28/03/19
.....	.....	.....	.....	.....	.....
A	Prima emissione	RQ	RQ	Direzione Aziendale	28/02/04
<b>Rev.</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Emissione</b>	<b>Verifica</b>	<b>Approvazione</b>	<b>Data</b>

## **INDICE**

### **1.0 Finalità della Carta**

- 1.1 Distribuzione della Carta
- 1.2 Riferimenti normativi

### **2.0 Principi fondamentali della Carta**

### **3.0 Presentazione dell'Azienda con informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti**

- 3.1 Politica aziendale
- 3.2 Servizi di trasporto

### **4.0 Fattori di qualità**

### **5.0 Indicatori di qualità e standard**

### **6.0 Monitoraggio e aggiornamento della Carta della qualità dei servizi**

### **7.0 Rapporti con la clientela e tutela dell'utente viaggiatore**

- 7.1 Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli Utenti
  - 7.1.1 Procedura dei reclami e dei suggerimenti
  - 7.1.2 Responsabilità da disservizio
  - 7.1.3 Rimborso
  - 7.1.4 Modalità di gestione del rimborso e di risarcimento dei danni alle persone o alle cose
- 7.2 Sanzioni relative al titolo di viaggio
- 7.3 Trasporto animali

### **8.0 Diritti e doveri del viaggiatore**

### **9.0 Indicatori di performance**

### **10.0 Allegati**

- Allegato 1 Indicatori di qualità
- Allegato 2 Autoservizi Riccitelli srl /QSC

## **1.0 Finalità della Carta**

La Carta della qualità dei servizi si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- a) miglioramento della qualità dei servizi pubblici di trasporto;
- b) miglioramento del rapporto tra utente e fornitore dei servizi.

## **1.1 Distribuzione della Carta**

La Carta della mobilità viene distribuita in copia controllata ai seguenti enti:

- Ministero dei Trasporti e della Navigazione;
- Regioni, Province e Comuni interessati dai contratti di servizio.

I contenuti della Carta della mobilità sono trasmessi agli Utenti assicurandone la disponibilità di copie della revisione aggiornata sui veicoli, sul sito internet aziendale [www.riccitellibus.it](http://www.riccitellibus.it) e presso gli uffici della società.

## **1.2 Riferimenti normativi**

Nel redigere la Carta della Mobilità, Autoservizi Riccitelli s.r.l. ha fatto riferimento ai seguenti documenti normativi e di indirizzo:

- Art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160);
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 - Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità);
- i Contratti di Servizio ad oggi in essere;
- Regolamento 16 marzo 2012, n. 3 di attuazione della legge regionale 28 marzo 2002, n.3 (Riforma del trasporto pubblico locale e sistemi di mobilità della Regione Campania) Carta dei servizi di trasporto pubblico di linea contenuto minimo standard.

## **2.0 Principi fondamentali della Carta**

La Carta della qualità dei servizi della Autoservizi Riccitelli s.r.l. individua i seguenti principi fondamentali, declinati rispetto alle specificità del settore:

- a) eguaglianza e imparzialità;
- b) continuità;
- c) partecipazione;
- d) efficienza ed efficacia;
- e) libertà di scelta.

L'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico in conformità a tali principi, ed in particolare nel rispetto dei principi di cui alla lettera a) garantisce:

1. l'accessibilità ai servizi e alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni, condizioni psicofisiche e sociali;
2. l'accessibilità ai servizi di trasporto (ed alle relative infrastrutture) degli anziani e delle persone diversamente abili;
3. pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di Utenti.

Nel rispetto del principio di cui alla lettera b) "continuità", l'azienda garantisce:

- 1) servizi di trasporto continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore) secondo l'orario pubblicato e diffuso;
- 2) servizi sostitutivi, in caso di necessità (o interruzioni programmate);
- 3) definizione e comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero (massima divulgazione - preventiva e tempestiva - dei programmi di servizi minimi da garantire).

Nel rispetto del principio di cui alla lettera c) "partecipazione", l'azienda garantisce e favorisce la partecipazione degli Utenti a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso, anche attraverso la Consulta regionale per la mobilità di cui all'articolo 29 legge regionale 3/2002 e l'Agenzia campana per la mobilità sostenibile (AcaM), di cui all'articolo 21 della medesima legge.

Nel rispetto del principio di cui alla lettera d) "efficienza ed efficacia", l'azienda adotta le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi e infrastrutture di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito delle loro competenze.

Nel rispetto del principio di cui alla lettera e) "libertà di scelta", l'azienda garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali; l'azienda monitora e considera per ciò che è di propria competenza le problematiche connesse con le linee di confine tra due o più segmenti modali, al fine di evitare che si realizzino gravose discontinuità nel viaggio. L' Azienda opera in maniera da consentire ai propri Utenti ed in generale a tutti gli stakeholders la facile acquisizione e la fruibilità delle informazioni relative ai servizi ed alle prestazioni fornite.

### **3.0 Presentazione dell'Azienda con informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti**

Autoservizi Riccitelli s.r.l., costituita nell'anno 1963, con capitale sociale di € 62.400,00 interamente versato e con sede legale alla nella Zona Industriale di Penitro, Località San Martino – 04026 – MINTURNO (LT), presso il deposito con ufficio aperto al pubblico.

La flotta aziendale è costituita da 20 autobus di cui 4 autobus urbani, 8 autobus interurbani, 8 autobus per noleggio e viaggi internazionali. L'azienda ha impiegato stabilmente nell'erogazione dei propri servizi di trasporto pubblico 25 dipendenti.

Tutto il personale autista opera in conformità al codice della strada, alle norme di legge in generale vigenti in materia ed ai contratti che regolano i servizi prestati.

Di tutti i veicoli viene garantita una efficace manutenzione mediante la continua esecuzione degli interventi previsti dai costruttori e dei controlli operativi da parte del personale aziendale allo scopo dedicato, oltre che da officine specializzate e/o autorizzate dai costruttori.

Per il solo ambito dei servizi di linea, Autoservizi Riccitelli s.r.l. ha sviluppato una percorrenza complessiva di circa settecentocinquantamila chilometri/annui e servita una popolazione nazionale di circa 120 mila persone, di cui quasi centocinquemila nel solo ambito dei trasporti pubblici locali nella regione Campania e circa quindicimila nel solo ambito dei trasporti pubblici locali nella regione Lazio.

#### **3.1 Politica aziendale**

L'approccio alla qualità ed all'ambiente Autoservizi Riccitelli s.r.l. trae origine dalla formulazione della missione aziendale, da sempre rivolta alla ricerca ed erogazione di soluzioni, che soddisfino pienamente le esigenze degli Utenti ed il rispetto dell'ambiente in cui si opera in generale.

La soddisfazione dei propri Utenti rappresenta pertanto la priorità assoluta: il perseguimento di tale politica aziendale rappresenta l'impegno costante della Direzione Aziendale e prevede il pieno coinvolgimento di tutte le risorse impiegate.

L'azienda è dotata di un sistema aziendale di gestione per la qualità e l'ambiente certificato dal prestigioso ente internazionale **LL-C Certification** secondo le norme UNI EN ISO 9001: 2015 e UNI EN ISO 14001: 2015.

Con l'implementazione di un sistema di gestione per la qualità e l'ambiente, Autoservizi Riccitelli s.r.l. assume l'impegno di assicurare la qualità della erogazione dei propri servizi di trasporto ed il rispetto dell'ambiente, nella piena adesione alle regole, ai contenuti dei contratti di servizio ed alle normative vigenti, allo scopo di soddisfare le esigenze e le attese degli Utenti e consolidare l'immagine di responsabilità conseguita nel proprio settore in decenni di attività.

Inoltre, mediante l'adozione del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente, la Direzione Aziendale conferma nel tempo i seguenti obiettivi:

- a) assicurare il rispetto dei requisiti impliciti ed espliciti degli Utenti oltre che di quelli cogenti applicabili;
- b) ridurre e/o eliminare le possibilità di anomalie nella erogazione dei propri servizi, in quanto causa di inefficienze e di possibile insoddisfazione degli Utenti;
- c) migliorare continuamente il servizio di trasporto erogato in linea alle richieste del mercato interpretate mediante monitoraggi ed indagini presso gli Utenti;

- d) rispettare tutte le normative in materia ambientale, prefiggendosi il miglioramento delle proprie prestazioni ambientali rispetto agli standards definiti;
- e) coinvolgere le risorse impiegate per la erogazione del servizio di trasporto nella consapevolezza che ognuna rappresenta un elemento determinante per la efficacia del sistema per la qualità e per l'ambiente;
- f) elevare la cultura della qualità e del rispetto dell'ambiente nelle risorse impiegate, mediante incontri periodici di formazione finalizzati alla acquisizione dei principi del sistema di gestione aziendale;
- g) fissare, diffondere e perseguire obiettivi misurabili al fine di valutare nel tempo l'efficacia del sistema di gestione della qualità e delle performances ambientali.

Quanto sopra indicato è dalla Direzione Aziendale ritenuto appropriato agli scopi dell'azienda e perseguito con metodicità e costanza nella convinzione che un processo di miglioramento continuo richiede un atteggiamento positivo e uno sforzo congiunto da parte di tutte le risorse aziendali.

### **3.2 Servizi di trasporto**

- Mondragone – Formia – Gaeta;
- Sparanise – Formia – Gaeta;
- Teano – Formia;
- Cascano – Minturno;
- Preta – Tuoro – Teano – Scauri;
- Servizio Urbano nel Comune di Minturno (LT).

L'azienda persegue con costanza l'obiettivo di rendere più agevole all'utenza il raggiungimento della destinazione finale del viaggio, favorendo gli scambi intermodali ferroviari, e curando in particolare il collegamento con poli di notevole pubblica utilità, quali plessi scolastici, opifici industriali ed ospedali.

#### 4.0 Fattori di qualità

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

I fattori di qualità del servizio considerati da Autoservizi Riccitelli s.r.l. sono:

- a) Sicurezza del viaggio;
- b) Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- c) Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- d) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e dei nodi;
- e) Comfort del viaggio;
- f) Servizi aggiuntivi a bordo e nei nodi;
- g) Servizi per viaggiatori diversamente abili;
- h) Informazioni all'utenza;
- i) Aspetti relazionali e comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- j) Livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- k) Integrazione modale;
- l) Attenzione all'ambiente;
- m) Puntualità, affidabilità e regolarità del servizio;
- n) Età media dei veicoli impiegati;
- o) Sicurezza e manutenzione dei mezzi impiegati;
- p) Capacità di adeguare il servizio alle esigenze della utenza;
- q) Monitoraggio del servizio erogato in termini di efficienza ed efficacia;
- r) Indicazione delle modalità e dei termini di risarcimento di eventuali danni, procedure di conciliazione ed indennizzo.

## **5.0 Indicatori di qualità e standard**

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative degli Utenti nel tempo.

Autoservizi Riccitelli s.r.l., ha individuato gli indicatori di qualità per ciascun fattore di qualità, le relative unità di misura, nonché le modalità di rilevazione dei risultati, da applicare compatibilmente con i servizi esercitati e con le modalità operative che si intende applicare.

Lo standard è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, sulla base delle aspettative dell'Utenza e delle potenzialità dell'azienda.

Lo standard ha essenzialmente due valenze:

- a) costituisce un obiettivo dinamico prestabilito dalla azienda come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- b) costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard sono accompagnati da una relazione illustrativa (Riesame) nella quale si descrivono, tra l'altro, le modalità previste per il loro conseguimento; i fattori principali esterni all'azienda e indipendenti dal suo controllo che potrebbero incidere significativamente sul conseguimento degli standard; i metodi di valutazione utilizzati per fissare o rivedere gli standard, con una previsione relativa alle valutazioni future.

Nel Riesame l'azienda determina, altresì, gli indici da utilizzare per la misurazione o la valutazione dei risultati conseguiti, forniscono una base di comparazione per raffrontare i risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti, descrivono gli strumenti da impiegare al fine di verificare e convalidare i valori misurati.

L'azienda garantisce il corretto perseguimento degli standard di qualità menzionati nella presente Carta della qualità dei servizi.

## **6.0 Monitoraggio e aggiornamento della Carta della qualità dei servizi**

Autoservizi Riccitelli s.r.l., garantisce che sia mantenuto l'efficacia del sistema di monitoraggio continuo del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nella Carta della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta vigilanza degli enti affidanti, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori e aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi allo scopo sia all'ente affidante, sia all'azienda, sia alle associazioni dei consumatori.

L'azienda garantisce la partecipazione attiva ad una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente affidante e le associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte e osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini.

L'azienda rileva il grado di raggiungimento degli standard, al fine del continuo miglioramento del servizio, ed utilizza i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni, per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati periodicamente (comunicazione attraverso sito web, consulta della mobilità, opuscoli ecc.), affinché gli Utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati, ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella Carta della qualità dei servizi.

Entro il 31 marzo di ciascun anno l'azienda emette una relazione, e la sottopone all'Amministrazione vigilante sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, con i contenuti previsti dalla Carta della qualità dei servizi. La relazione è sottoposta alla Consulta ed è resa pubblica.

## **7.0 Rapporti con la clientela e tutela dell'utente viaggiatore**

Autoservizi Riccitelli s.r.l., ha definito per gli aspetti di relazione e di comunicazione con l'utenza, precisi impegni in materia di:

- riconoscibilità del personale a contatto diretto (cartellino di riconoscimento);
- presentabilità del personale (abbigliamento decoroso con divisa, corretta cura personale);
- comportamento del personale: l'Azienda cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli Utenti; a tale scopo l'azienda da sempre cura l'attività formativa dei propri dipendenti sin dall'assunzione, sia per l'espletamento delle mansioni sia per quanto attiene ai rapporti con l'utenza ed i terzi in generale;

### **7.1 Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli Utenti**

#### **7.1.1. Procedura dei reclami e dei suggerimenti**

Autoservizi Riccitelli s.r.l., ritiene che la manifestazione di insoddisfazione sia un momento particolarmente importante nei rapporti tra azienda e cliente.

Il reclamo di un cliente fornisce all'azienda l'opportunità di conoscere le proprie carenze, i propri errori e la possibilità di implementare le azioni correttive necessarie.

I reclami possono essere avanzati solo mediante l'invio di una comunicazione formale a mezzo raccomandata postale alla Autoservizi Riccitelli s.r.l., Zona Industriale di Penitro, Località San Martino – 04026 – MINTURNO (LT).

L'azienda garantisce che ai reclami darà riscontro entro 30 gg dalla data di ricezione e, ove mai la complessità della risposta non consentisse il rispetto di detto termine, la Direzione Aziendale avrà cura di informare il cliente sullo stato della procedura e degli ulteriori tempi necessari per la definizione della richiesta.

I suggerimenti possono essere avanzati sia verbalmente (anche tramite telefono al seguente numero 0771/683350 dalle ore 8.30 alle ore 15.00) sia mediante l'invio di comunicazioni o a mezzo e-mail ai seguenti indirizzi: [info@riccitellibus.it](mailto:info@riccitellibus.it)

I suggerimenti saranno valutati internamente alla azienda come spunto di miglioramento della qualità dei servizi.

#### **7.1.2 Responsabilità da disservizio**

Autoservizi Riccitelli s.r.l. garantisce all'utenza un trasporto sicuro compatibilmente alle condizioni generali di mobilità, traffico e viabilità all'interno delle quali opera.

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

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

Tale responsabilità di natura contrattuale vale esclusivamente nei confronti di quegli Utenti che siano in grado di dimostrare il loro rapporto contrattuale mediante esibizione di idoneo e valido titolo di viaggio.

L'entità dei danni subiti dovrà, peraltro, essere dimostrata dall'Utente che si ritiene danneggiato. Nel caso che questi rivendichi il risarcimento dei danni indiretti e/o del lucro cessante, dovrà essere dall'utente dimostrato anche il nesso causale fra l'inadempienza agli standard di servizio dell'azienda ed il pregiudizio subito.

L'azienda risponde nei confronti dell'utenza per tutti i danni derivanti dalla circolazione e per gli standard di servizio previsti dalla presente Carta laddove si ravvisi titolo di responsabilità diretta a suo carico salvo la responsabilità derivante da colpa di altri Enti incaricati della tutela della circolazione.

### **7.1.3 Rimborso**

Ritenendo che l'affidabilità del servizio rappresenti la dimensione della qualità più importante da parte dell'utenza, Autoservizi Riccitelli s.r.l. ha definito che i casi di colpa grave dell'azienda che danno diritto al rimborso sono:

- a) mancata esecuzione del viaggio fino alla destinazione pagata, entro un tempo pari al doppio del tempo di percorrenza previsto della linea, a causa di guasti al mezzo derivanti dalla inefficace manutenzione eseguita dalla azienda;
- b) grave e palese danno all'Utente per ritardo imputabile ad inefficienze aziendali;
- c) smarrimento del bagaglio per il quale è stato regolarmente pagato il relativo biglietto.

L'entità del rimborso, per i punti a e b, sarà pari al valore del titolo di viaggio pagato. Per tutti i casi residuali si adatteranno le norme di legge in materia.

Autoservizi Riccitelli s.r.l. provvede inoltre al rimborso dei danni alle persone ed alle cose come sotto descritto:

- danni involontariamente procurati a terzi dalla circolazione dei veicoli;
- danni causati ai passeggeri durante la permanenza a bordo dell'autobus.

A tutela di tali danni l'azienda ha stipulato e mantiene regolarmente in essere con primarie compagnie assicurative contratti per la copertura totale del rischio relativi a:

- Responsabilità Civile (R.C.A.) derivante dalla circolazione dei veicoli a motore;
- Responsabilità Civile verso Terzi (R.C.T.) per il risarcimento (capitali, interessi e spese) di danni involontariamente cagionati a terzi in relazione all'attività esercitata.

### **7.1.4 Modalità di gestione del rimborso e di risarcimento dei danni alle persone o alle cose**

Le richieste di rimborso e di risarcimento danni alle persone o alle cose, opportunamente documentate, dovranno essere inviate a mezzo servizio postale – raccomandata A/R – presso la sede aziendale al seguente indirizzo: Autoservizi Riccitelli s.r.l., Zona Industriale di Penitro, Località San Martino – 04026 – MINTURNO (LT).

Le stesse saranno, ricorrendone gli estremi ed i presupposti, esaminate ed eventualmente soddisfatte nei tempi, forme e modi previsti dalla legge.

### **7.2 Sanzioni relative al titolo di viaggio**

Il passeggero è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa quando:

- a) non è in possesso del titolo di viaggio;
- b) il titolo di viaggio non è stato obliterato o è stato obliterato in maniera irregolare;
- c) la validità del titolo di viaggio è scaduta;

- d) il titolo di viaggio non è valido nell'ambito della tratta del percorso effettuato dal cliente o, laddove è prescritto, il percorso non è stato indicato sul titolo;
- e) il titolo di viaggio risulta alterato e/o contraffatto (abrasione rilevante, cancellazione cera, ecc.);
- f) l'abbonamento non è accompagnato da un valido documento di riconoscimento o non è debitamente compilato in ogni sua parte laddove è prescritto.

L'attività di verifica dei titoli di viaggio è disciplinata in ambito regionale dalla Legge n. 13 del 13 agosto 1998, recante disposizioni in materia di "Sanzioni amministrative pecuniarie a carico dei viaggiatori per mancanza o per irregolarità di titolo di viaggio e relative norme di applicazione" e dalle Leggi Regionali n. 16 del 2014 e n. 10 del 2017, che hanno introdotto diverse modifiche in merito alle sanzioni a carico dei viaggiatori privi di valido titolo di viaggio.

A carico di coloro trovati sprovvisti del titolo di viaggio, o con titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non adeguato, le Leggi Regionali n.13/98, n. 3/02, n.16/2014 e n.10/2017 prevedono:

Per i trasporti urbani

- a) il pagamento della tariffa ordinaria di corsa semplice;
- b) la sanzione amministrativa pari a cento volte la tariffa ordinaria di corsa semplice oltre le spese di notificazione.

Per i trasporti extraurbani

- a) il pagamento della tariffa ordinaria calcolata dal capolinea di partenza per il percorso già effettuato e che, dichiaratamente, il viaggiatore intende ancora effettuare;
- b) la sanzione amministrativa pari a centoventi volte la tariffa ordinaria extraurbana di corsa semplice di valore più basso, prevista dal sistema tariffario regionale, oltre le spese di notificazione.

La stessa legge consente il pagamento in forma ridotta di un importo pari al 50% della sanzione oltre alla tariffa di corsa semplice e alle spese di procedimento, se il pagamento viene effettuato entro 60 giorni dall'accertamento dell'infrazione (o dalla notifica al tutore, nel caso di minori).

Se il pagamento è effettuato entro 5 giorni dalla contestazione o dalla notificazione, è ammesso il pagamento in misura ridotta di una somma pari al 30% della sanzione, oltre alle spese di procedimento.

Le stesse sanzioni si applicano anche ai viaggiatori titolari di abbonamento mensile o annuale che non siano in grado di mostrarlo ai controllori. Tuttavia, la legge prevede la trasformazione della multa originaria in una sanzione di soli 6,00 € per chi è in grado di esibire entro 5 giorni dall'infrazione, presso gli uffici aziendali, l'abbonamento personale convalidato prima dell'infrazione.

### **7.3 Trasporto animali**

Sui veicoli aziendali si può viaggiare accompagnati dal proprio animale.

Possono viaggiare gratuitamente insieme all'accompagnatore:

- cani di piccole dimensioni, solo se tenuti in braccio o al guinzaglio con museruola;
- altri animali di piccole dimensioni (gatti, uccelli, ecc.) purché dentro gabbiette o contenitori protetti le cui dimensioni siano inferiori a cm 50x30x30 (limite previsto per gli oggetti trasportabili senza il titolo di viaggio) che impediscano, anche solo accidentalmente, il contatto fisico con l'esterno. Le gabbie ed i contenitori, durante il

trasporto, devono essere tenuti in modo tale da non recare fastidio e/o danno a persone e cose;

- cani guida delle persone non vedenti.

Il viaggiatore è tenuto a sorvegliare il proprio animale e ed è responsabile di tutti i danni eventualmente dallo stesso arrecati.

In nessun caso gli animali ammessi sui veicoli possono occupare posti destinati ai viaggiatori e qualora rechino disturbo agli altri viaggiatori, su indicazione del personale aziendale, l'accompagnatore dell'animale sarà tenuto ad occupare altro posto disponibile od anche a scendere alla fermata immediatamente successiva.

## **8.0 Diritti e doveri del viaggiatore**

Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi di trasporto pubblici, vanno riconosciuti i seguenti “diritti” del viaggiatore:

- a) sicurezza e tranquillità del viaggio;
- b) continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- c) pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- d) facile accessibilità al mezzo di trasporto;
- e) facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia alle stazioni; tempestiva informazione sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi, in caso di anomalità o di incidente;
- f) rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- g) igiene e pulizia dei mezzi; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture (ad es. riscaldamento, sedili);
- h) riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte, facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- i) rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- j) contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (quali, biglietterie, informazioni, depositi bagagli, ecc.) ed ai varchi o filtri; possibilità di conoscere prima i probabili tempi di attesa;
- k) rispetto delle disposizioni del divieto di fumo sui mezzi;
- l) facile accessibilità alla procedura per proporre reclamo e alle procedure conciliative e giudiziarie, nonché alle modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza.

Il cittadino che viaggia ha i seguenti “doveri” da rispettare:

- a) non salire sui mezzi di trasporto senza prenotazione quando richiesta e biglietto per sé e quanto previsto per i bagagli;
- b) non occupare più di un posto a sedere;
- c) non insudiciare e non danneggiare sedili, accessori e suppellettili degli autobus;
- d) rispettare il divieto di fumare;
- e) non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- f) non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;
- g) non usare i segnali di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- h) attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza ed alle pratiche doganali;
- i) rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- j) utilizzare i mezzi di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate assieme a quelle del vivere civile – non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

## **9.0 Indicatori di performance**

Al fine di ottenere il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi pianificati, la Direzione Aziendale, oltre a rendere disponibili le necessarie risorse, stabilisce taluni indici di monitoraggio che, periodicamente verificati ed analizzati, consentono di valutare nel breve e medio periodo i miglioramenti / benefici derivanti dall'applicazione del sistema per la qualità e l'ambiente.

In conseguenza di tale analisi, la Direzione Aziendale emette con periodicità almeno annuale, un documento di Riesame del sistema all'interno del quale formalizza gli obiettivi dell'azienda per l'anno che intercorre tra due riunioni riesame ordinarie consecutive.

Tale documento viene reso noto a tutti i Responsabili di funzione aziendali affinché possano partecipare, ognuna per le proprie competenze, al raggiungimento obiettivi prefissati.

La Direzione Aziendale in funzione della politica e di quanto emerso nelle riunioni di Riesame del sistema stabilisce e formalizza degli obiettivi misurabili da raggiungere.

Gli obiettivi generali sono:

- La piena soddisfazione dei propri Utenti;
- Miglioramento continuo dell'efficacia dei processi aziendali;
- Il miglioramento dell'efficienza dell'azienda.

La Direzione Aziendale è impegnata nel perseguimento di questi obiettivi garantendo che, ogni risorsa umana, assicuri l'applicazione sistematica delle procedure previste dal sistema aziendale.

Gli obiettivi generali sono espressi in obiettivi specifici e misurabili in sede di riesame: la Direzione Aziendale periodicamente li ridefinisce, li attribuisce e li diffonde a tutta la organizzazione.

Il conseguimento degli obiettivi viene ulteriormente verificato, oltre che con le attività di Riesame del sistema, mediante l'esecuzione di audit interni e la gestione controllata delle anomalie, in conformità a quanto previsto dalle procedure aziendali. La azienda esegue indagini sulle cause, esistenti e/o potenziali, di anomalie, mettendo in campo le azioni di miglioramento, correttive e preventive, necessarie al trattamento delle stesse.

**10.0 Allegati**

**Allegato 1 - Indicatori di qualità**

AREA	ASPETTO DA RILEVARE	MODALITA' DI RILEVAZIONE	FREQUENZA	INDICATORE QUALITÀ	VALORE Anno 2018
Qualità	Grado di soddisfazione complessiva del Cliente	Questionario di soddisfazione del Cliente/Utente	12 mesi	ISG (Indice di soddisfazione generale)	7,13
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	BNC da rapporti di sinistri	12 mesi	N° morti / n° viaggiatori	0
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	BNC da rapporti di sinistri	12 mesi	N° feriti / n° viaggiatori	0
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	BNC da rapporti di sinistri	12 mesi	N° sinistri / Km percorsi	0,00000202
Sicurezza ed affidabilità del viaggio	Vetustà mezzi	EAA - SMA	12 mesi	% mezzi con oltre 10 anni di vita.	54%
Sicurezza personale e patrimoniale	Furti, danni e molestie	BNC da denunce	12 mesi	N° denunce/viaggiatori	0
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità complessiva del servizio	Rapporti di servizio	12 mesi	% corse effettive/corse programmate	98%
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Velocità commerciale servizio urbano	Rapporti di servizio	12 mesi	Km / h	14
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Velocità commerciale servizio extraurbano	Rapporti di servizio	12 mesi	Km / h	60

AREA	ASPETTO DA RILEVARE	MODALITA' DI RILEVAZIONE	FREQUENZA	INDICATORE QUALITÀ	VALORE Anno 2018
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Velocità commerciale servizio extraurbano	Rapporti di servizio	12 mesi	Km / h	60
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Puntualità (nelle ore di punta: 7/9, 12/14, 17/19)	Rapporti di servizio	12 mesi	% autobus in orario	97
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Puntualità (nelle ore rimanenti)	Rapporti di servizio	12 mesi	% autobus in orario	98
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria	SMA	12 mesi	N° interventi / n° mezzi	1
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Pulizia radicale	SMA	12 mesi	Frequenza media in giorni	1
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia impianti di servizio pubblico (aree di attesa, paline delle fermate, ecc.)	BNC	12 mesi	Frequenza media in giorni	7
Confortevolezza del viaggio	Affollamento a bordo	Rapporti di servizio	12 mesi	Posti offerti totali / Km percorsi	0,00604
Confortevolezza del viaggio	Affollamento a bordo	Rapporti di servizio	12 mesi	Posti offerti seduti / Km percorsi	0,00592
Confortevolezza del viaggio	Climatizzazione urbano	Rapporti di servizio / SMA	12 mesi	% mezzi sul totale	18
Confortevolezza del viaggio	Climatizzazione extraurbano	Rapporti di servizio / SMA	12 mesi	% mezzi sul totale	95

AREA	ASPETTO DA RILEVARE	MODALITA' DI RILEVAZIONE	FREQUENZA	INDICATORE QUALITÀ	VALORE Anno 2018
Confortevolezza del viaggio	Accessibilità facilitata (piano ribassato) urbano	Rapporti di servizio / SMA	12 mesi	% mezzi sul totale	20
Confortevolezza del viaggio	Accessibilità facilitata (piano ribassato) extraurbano	Rapporti di servizio / SMA	12 mesi	% mezzi sul totale	0
Servizi aggiuntivi	Presenza giornali a bordo, musica per singolo posto, ecc.	Rapporti di servizio / SMA	12 mesi	% mezzi sul totale	100
Servizi per viaggiatori con handicap	Sistemi di annuncio fermata successiva, pedana mobile, sistemi di ancoraggio carrozzine	Rapporti di servizio / SMA	12 mesi	N° mezzi	2
Informazione alla Clientela	Display luminosi	EAA - SMA	12 mesi	% mezzi con dispositivi acustici e/o visibili/totale	100
Livello servizio sportello	Punti vendita territorio	Analisi dati enti locali	12 mesi	N° sportelli aperti	7
Soddisfazione del Cliente	Sicurezza del viaggio	QSC	12 mesi	ISA (indice di soddisfazione per aspetto)	7,58
Soddisfazione del Cliente	Sicurezza personale e patrimoniale	QSC	12 mesi	ISA (indice di soddisfazione per aspetto)	7,33
Soddisfazione del Cliente	Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	QSC	12 mesi	ISA (indice di soddisfazione per aspetto)	6,39
Soddisfazione del Cliente	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	QSC	12 mesi	ISA (indice di soddisfazione per aspetto)	7,04

AREA	ASPETTO DA RILEVARE	MODALITA' DI RILEVAZIONE	FREQUENZA	INDICATORE QUALITÀ	VALORE Anno 2018
Soddisfazione del Cliente	Confortevolezza del viaggio	QSC	12 mesi	ISA (indice di soddisfazione per aspetto)	6,91
Soddisfazione del Cliente	Servizi aggiuntivi	QSC	12 mesi	ISA (indice di soddisfazione per aspetto)	6,44
Soddisfazione del Cliente	Informazione alla clientela	QSC	12 mesi	ISA (indice di soddisfazione per aspetto)	6,83
Soddisfazione del Cliente	Aspetti relazionali e comportamentali del ns personale	QSC	12 mesi	ISA (indice di soddisfazione per aspetto)	8,01
Soddisfazione del Cliente	Servizio di sportello	QSC	12 mesi	ISA (indice di soddisfazione per aspetto)	6,90
Soddisfazione del Cliente	Grado di integrazione modale	QSC	12 mesi	ISA (indice di soddisfazione per aspetto)	6,84
Soddisfazione del Cliente	Soddisfiamo le sue aspettative	QSC	12 mesi	ISA (indice di soddisfazione per aspetto)	6,89