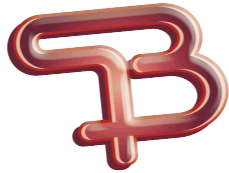


Carta della Mobilità



TITO BUS SRL
VIA APPIA SNC - 75019 TRICARICO MT
P.IVA 01119060778
Tel. 0835 726017 - Fax 0835 724907
info@titobus.it - www.titobus.it

Revisione 1

del 30/10/2015

Indice

- **Introduzione**
 - Riferimenti Legislativi
 - A cosa serve la Carta della Mobilità
- **L'Azienda e i Servizi di Trasporto**
 - Storia
 - Obiettivi
- **Organigramma**
- **I Servizi di trasporto erogati**
- **Le altre attività di trasporto**
- **Principi Generali**
 - I principi fondamentali
 - Eguaglianza
 - Imparzialità
 - Continuità
 - Partecipazione
 - Efficienza ed efficacia
 - Libertà di scelta
- **Gli elementi che definiscono la carta della mobilità**
 - I fattori di Qualità
 - Gli indicatori di qualità
 - Gli standard del servizio
- **I fattori di qualità e gli standard del servizio**
 - Fattori di qualità e standard
 - Semplificazione delle procedure
- **Sviluppo dei servizi**
 - Il Viaggio
 - Servizi connessi
 - I Fattori di Qualità
 - Il Monitoraggio
 - La Qualità e La Carta.
- **I rapporti con gli utenti**
 - I diritti dei viaggiatore - I doveri del viaggiatore
 - I documenti di viaggio
 - Informazioni all'utenza
 - Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza
- **Tutela dell'utente**
 - Segnalazioni e reclami
 - Le responsabilità da disservizio
 - Responsabilità dell'utente
 - Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali
 - Esimenti della responsabilità
- **Validità della Carta della Mobilità**
 - Aggiornamento
 - Modifiche
- **Allegato 1 Scheda Segnalazione - Reclamo**

INTRODUZIONE

Riferimenti Legislativi

La carta dei servizi nasce a seguito dell'attività di rivalorizzazione messa in atto da alcuni degli Stati membri della Comunità Europea a favore dei servizi pubblici.

La Carta della Mobilità è, nello specifico, la Carta dei Servizi applicata al mondo dei trasporti di viaggiatori e si ispira a due principi fondamentali della nostra Legislazione:

Art. 16 Costituzione Italiana *“ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale, ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi”*

Art. 8 Trattato di Maastricht *“ogni cittadino dell'Unione Europea ha diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri”*

La prima Direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri è del 27 gennaio 1994 recante *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”* a cui seguono:

Art 2 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 del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997

Legge 30 luglio 1998 n. 281 recante *“disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti”*

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 recante *“Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti”*

Leggi Regione Basilicata in materia.

A COSA SERVE:

- **A migliorare la qualità del servizio**
- **A migliorare il rapporto con gli utenti**

La Carta della Mobilità deve individuare, sotto il primo aspetto, fattori di qualità del servizio (ad esempio affidabilità, puntualità, sicurezza) e corrispondenti indicatori di qualità, e per ognuno di essi stabilire gli standard di qualità e di quantità (livelli di servizio promesso), e cioè i valori da prefissare e da rispettare sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità dell'azienda che eroga il servizio. Gli standard possono essere formulati, secondo le direttive in vigore, sulla base di indicatori quantitativi, cioè misurabili matematicamente, e qualitativi, cioè sulla base dei giudizi e delle aspettative degli utenti. Essi devono essere aggiornati periodicamente per adeguarli alle esigenze dei servizi, e sottoposti a continui monitoraggi.

La Carta della Mobilità deve, sotto il secondo aspetto, definire precisi impegni volti a migliorare il rapporto tra azienda ed utente del servizio. In tal senso sono definiti indirizzi chiari in materia di:

- riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggio del personale dipendente;
- procedure di dialogo tra utenti ed azienda;
- procedura e casistica per i rimborsi, ove previsti;
- copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose.

La Carta della Mobilità non è solo il frutto di un adempimento normativo, ma è anche il risultato di un lavoro comune fatto insieme agli utenti e coinvolgendo il personale dipendente. In quest'ottica tale documento rappresenta:

- per l'utente uno strumento per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti dall'azienda ed un'occasione per essere partecipe del miglioramento del servizio facendolo aderire alle proprie aspettative
- per l'azienda un importantissimo strumento di raccolta delle aspettative e delle esigenze degli utenti al fine di impegnarsi su basi concrete per il miglioramento della qualità del servizio offerto.

L'AZIENDA E I SERVIZI DI TRASPORTO

Storia

L'azienda **"Tito Bus srl"**, operante nel settore dei trasporti dal 1957, è specializzata in trasporti nazionali e internazionali, noleggio autobus granturismo da 53 a 56 posti, pulmini da 16 posti, autovetture con conducente e minivan da 8 posti.

Fa parte del **COTRAB** (Consorzio trasporti aziende Basilicata) per la gestione dei servizi di trasporto pubblico locale regionale, è associata **ANAV** (Associazione Nazionale Autotrasporti Viaggiatori)

Già nell'anno **2001** l'azienda ha ottenuto la **Certificazione di Qualità ISO 9001:2000** rilasciata dalla **CISQ CERT di Milano**, successivamente adeguata al nuovo sistema operativo **9001:2008** rilasciato dall'Ente **Certificatore RINA di Genova**.

L'attività prevede inoltre, l'organizzazione di gite scolastiche, pellegrinaggi, viaggi di gruppo e servizi di linea. **"Tito Bus srl"** grazie all'esperienza maturata, all'efficienza del personale altamente qualificato e alla serietà dell'azienda, garantisce puntualità e professionalità.

Le attività erogate sono:

- **GITE SCOLASTICHE**
- **SERVIZI DI LINEA**
- **PELLEGRINAGGI NAZIONALI ED INTERNAZIONALI**
- **VIAGGI DI GRUPPO**

I servizi offerti sono:

- **NOLEGGIO AUTO CON CONDUCENTE**
- **NOLEGGIO AUTOBUS CON CONDUCENTE**
- **NOLEGGIO MINIBUS CON CONDUCENTE**

Obiettivi

L'obiettivo aziendale è quello di garantire alla collettività servizi che soddisfino le esigenze di mobilità legate sia alle attività quotidiane di lavoro e di studio, sia al tempo libero ed al turismo.

A tal fine si ritiene indispensabile monitorare le esigenze del territorio e sviluppare un'efficace comunicazione tra Azienda e Cliente, al fine di recepirne le attese e le esigenze.

Centrare l'obiettivo della soddisfazione del cliente significa gestire in maniera efficace ed efficiente tutte le risorse a disposizione dell'azienda.

Per il raggiungimento degli obiettivi di qualità ed efficienza è di fondamentale importanza coinvolgere tutti i dipendenti, cui si chiede la partecipazione ai processi di miglioramento, garantendo formazione continua e sviluppo professionale.

ORGANIGRAMMA

Direzione - Amministratore Unico: Sig. Tito Romano
Ufficio Amministrazione – Responsabile Qualità: Sig. Tito Mariano
Servizio Prevenzione Protezione: Ing. Tito Francesco
Ufficio Commerciale e Movimentazione: Sig. Tito Mariano
Ufficio Acquisti: Sig. Tito Romano

I servizi di trasporto erogati

Linee extraurbane TPLR

<i>Tratta</i>	<i>Categoria</i>
Tricarico Calle Irsina	Ordinaria
Tricarico Calle	Scolastica
Tricarico San Chirico N.	Ordinaria
Tricarico Albano di L.	Scolastica
Tricarico Scalo G. Calciano	Ordinaria
Tricarico Scalo G. Anic	Ordinaria
Accettura Tricarico	Scolastica
Tricarico Scanzano Policoro	Agricola
Irsina Scalo Grassano	Ordinaria
Tricarico San Nicola di Melfi (SATA)	Ordinaria
Tricarico Metaponto lido	Balneare
Tolve San Chirico Metaponto lido	Balneare
Irsina Matera	Ordinaria
Tricarico Matera	Ordinaria
Tricarico Grassano Matera	Scolastica
Gorgoglione Corleto Policoro	Agricola

Il Personale Aziendale

Conducenti di linea	13
Addetti officina	1
Settore amministrativo	3 soci - titolari
Totale dipendenti:	14

Il parco autobus (al 30 ottobre 2015)

Autobus	
tipo urbano	0
tipo extraurbano	13
Veicoli adibiti esclusivamente al trasporto disabili	nessuno
Totale autobus	
Di cui:	
A pianale ribassato	
Con pedana per accesso carrozzelle	

Km offerti
Linee extraurbane: 574650

I servizi di linea

Linee a frequenza ordinaria
Linee extraurbane 12
Linee festive 1
Linee agricole 2
Linee balneari 2

Le altre attività di trasporto

Servizi Autonoleggio Gran Turismo

L'Azienda opera nel settore attraverso accordi con agenzie viaggio o mediante contatti diretti con i Clienti.

Il parco autobus (al 30 ottobre 2015)

Totale autobus 7 GT (gran turismo) Normativa Antinquinamento EURO 4 EURO 5 Di cui: 1 minibus da 16 posti
Totale autovetture NCC: 4 Di cui: n. 2 minivan da 8 posti
A pianale ribassato 3

La flotta è composta da autobus dotati di tutte le più moderne tecnologie per la sicurezza ed il comfort dei passeggeri.

Gli uffici al servizio dei clienti

Informazioni generali
Linee - Orari - Oggetti smarriti 9.30 – 12.00 / 15.00 - 18.30
Relazioni con il pubblico 10.00 – 12.30 / 15.00 - 18.30
Segnalazioni e reclami 11.00 – 13.00
Biglietti ed abbonamenti 8.30 – 12.30 – 15.00/ 17.30
Ufficio Sinistri (segnalazione incidenti) 9.00 -11.00 / 16.00 -17.00
Servizi Speciali (corse riservate, su prenotazione) 7.30 – 13.00 – 15.00 – 19.00

PRINCIPI GENERALI

I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Azienda si obbliga ad erogare il servizio pubblico di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

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

Eguaglianza

L'Azienda si impegna ad improntare l'erogazione del pubblico servizio di trasporto al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

Si impegna, altresì, a garantire:

- la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse categorie o fasce di utenti;
- l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture senza distinzione alcuna tra utenti e fasce di utenti;
- il miglioramento continuo dell'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone invalide, con progressiva adozione delle necessarie iniziative volte ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di tali categorie di utenti, in rapporto alla capacità economica dell'azienda.

Imparzialità

L'Azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'Azienda, si impegna ad assicurare i servizi di linea con le modalità e nel rispetto degli itinerari, degli orari e delle tariffe stabilite dai singoli Enti concedenti, fornendo un'erogazione continua e regolare, fatta eccezione per le interruzioni dovute

a causa di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità indipendente dalla volontà dell'azienda, ed, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore.

Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Il personale della società collabora attivamente per il rispetto degli obblighi di servizio.

Partecipazione

L'Azienda si impegna a garantire e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine l'azienda fornisce informazioni all'utenza e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano l'utenza.

In particolare, è riconosciuto all'utente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami.

L'azienda, poi, acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utenza circa la qualità del servizio erogato.

Efficienza ed efficacia

L'Azienda, compatibilmente con le proprie risorse aziendali, si impegna ad erogare i servizi, adottando tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento ed miglioramento degli obiettivi di efficienza ed efficacia.

Per efficienza si intende il rapporto tra risorse impiegate e servizi erogati.

Per efficacia si intende il grado di risposta alle esigenze ed aspettative del cliente

Libertà di scelta

L'Azienda garantisce, per la sua parte, unitamente a tutti gli altri enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità (Comuni, Province, Regione) il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

GLI ELEMENTI CHE DEFINISCONO LA CARTA DELLA MOBILITÀ

I fattori di qualità

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

Gli indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente i livelli prestazionali del servizio erogato.

Gli standard del servizio

Lo standard o livello di servizio promesso è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore.

Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e sulla base di indicatori qualitativi, senza fare diretto riferimento a valori quantitativamente misurabili ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

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 dall'utente. A tale scopo gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza.

I FATTORI DI QUALITÀ E GLI STANDARD DEL SERVIZIO

Fattori di qualità e standard

L'Azienda per migliorare la qualità e la quantità dei servizi erogati, definisce, in corrispondenza a ciascun indicatore di qualità, gli standard di prestazione che si impegna a rispettare.

A tal fine è considerato standard generale il livello quantitativo e qualitativo dei servizi minimi erogati con riferimento a ciascuno dei seguenti fattori di qualità:

- a) **efficienza del servizio**
 - **orario di servizio**
 - **Regolarità servizio (corse effettivamente realizzate)**
 - **Puntualità servizio**
- b) **sicurezza del viaggio**
 - **Incidentalità dei mezzi**
 - **Vetustà dei mezzi**
 - **Affidabilità del personale di guida**
 - **Sicurezza del personale**
- c) **comfort del viaggio**
 - **Dotazione di impianto di climatizzazione**
 - **Affollamento**
 - **Grado di pulizia del mezzo**
 - **Accoglienza e servizi accessori per disabili**
 - **Aspetti relazionali e comportamentali degli autisti**
- d) **Informazione e comunicazione**
 - **Informazione e comunicazione sui servizi**
 - **Servizio cortesia e assistenza**
 - **Congruenza orari delle corse**
- e) **Rispetto normative di legge e della qualità**
 - **Rispetto delle normative del codice stradale e norme collegate**
 - **Attenzione all'ambiente**

f) **Giudizio complessivo sul servizio.**

Gli standard di cui sopra sono accompagnati da una relazione illustrativa (resoconto annuale) redatta ai sensi del titolo II, paragrafo 1, comma 3 della direttiva del 1994 e sono sottoposti a verifica ed a periodico monitoraggio ed aggiornamento al fine di adeguarli alle esigenze del servizio.

Essi sono riportati nelle schede allegate alla presente carta dei servizi.

Semplificazione delle procedure

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione del servizio di trasporto, l'azienda si impegna a provvedere progressivamente, secondo le sue possibilità economiche, ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate, e ad assicurare la più ampia informazione all'utenza circa le modalità di prestazione del servizio.

SVILUPPO DEI SERVIZI.

L'impegno profuso dall'azienda non si esaurisce nella stesura di questa prima edizione della Carta dei Mobilità. Il nostro obiettivo già da oggi è quello di migliorarla sia come standard, sia come impegni accogliendo le osservazioni dell'utenza e degli stessi dipendenti, cioè di coloro ai quali interessa in prima persona il miglioramento del servizio.

IL VIAGGIO

Il VIAGGIO deve essere inteso nella sua accezione più ampia. Esso, infatti, inizia nel momento in cui sorge l'esigenza di spostarsi e termina quando si giunge alla destinazione finale - assieme con i beni che accompagnano il viaggiatore.

L'Azienda è direttamente responsabile dei livelli prestazionali - qualitativi e quantitativi - del ventaglio di servizi offerti e conseguentemente è tenuta ad intervenire per gli aspetti di competenza.

Inoltre, l'Azienda quale "soggetto competente" si impegna a monitorare le problematiche connesse con i momenti di confine tra due o più vettori/segmenti modali, al fine di evitare che si realizzino gravose discontinuità (e/o criticità) nel viaggio, con il restante universo dei servizi e degli altri vettori.

SERVIZI CONNESSI

Come per tutti i "servizi pubblici", anche nei settori della mobilità i livelli di qualità del servizio vengono condizionati - molto spesso in maniera determinante - anche dal viaggiatore che interviene attivamente nelle diverse fasi dell'erogazione.

I FATTORI DI QUALITA'

EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Fondamentalmente è la garanzia che il veicolo parta dal capolinea e che la corsa non venga interrotta. Gli inconvenienti possono avere origine Aziendale (es.: guasto al veicolo o sopraggiunta assenza di personale) oppure esterna (ad es.: blocco della strada per incidente tra veicoli terzi). L'Azienda previene le cause di disservizio e tra l'altro riesamina per ogni anno il programma di collaudi e manutenzione ai veicoli.

In caso di interruzione del servizio dovuti a guasti tecnici o a particolari situazioni dovute a cause di forza maggiore l'Azienda provvederà comunque al ripristino del servizio, su segnalazione del personale di guida, [con invio di una vettura di riserva.](#)

SICUREZZA DEL VIAGGIO E PERSONALE

Il rischio di incidenti (sicurezza attiva) e soprattutto la loro gravità (sicurezza passiva) sono nettamente inferiori a quelli connessi all'uso dell'auto privata, grazie alle caratteristiche dei veicoli e dei metodi di lavoro e alla professionalità del personale.

L'Azienda intende consolidare lo standard di sicurezza.

L'Azienda ha una polizza assicurativa per i danni a persone o cose derivante a terzi dalla circolazione dei veicoli, oppure occorsi ai passeggeri nell'uso del servizio.

In caso di sinistro il conducente presenta rapporto all'Azienda, che denuncia al più presto l'evento alla compagnia di assicurazione. Se il sinistro non è rilevato subito, il danneggiato può rivolgersi agli uffici o alla compagnia di assicurazione.

L'Azienda consapevole dell'importanza della sicurezza del passeggero è impegnata ad esplorare ogni possibile provvedimento atto a ridurre situazione di disturbo e di rischio. Per la sicurezza a bordo degli autobus il conducente opera in base ad un codice di comportamento studiato in funzione della casistica di possibili problemi.

All'occorrenza utilizza il collegamento della RAM aziendale (cellulari di telefonia mobile GSM) fra i veicoli e l'Ufficio Movimentazione con possibilità di contattare, per i casi più gravi, gli organi di P.S.

Inoltre i conducenti sono in condizione di ricevere immediatamente le informazioni su eventuali comunicazioni inerenti il servizio o interferenze che si possono verificare durante la giornata, evitando ritardi dovuti a interruzioni stradali o fenomeni meteorologici di particolare gravità.

COMFORT DEL VIAGGIO

Particolare attenzione è stato posto nella scelta dei tipi veicoli in modo da poter garantire un alto livello di comfort di viaggio sulle linee urbane/interurbane esercitate.

La maggior parte dei mezzi è dotata di sedili reclinabili e aria condizionata.

Per quanto attiene alla pulizia dei mezzi, l'Azienda effettua:

- 1- pulizia giornaliera;
- 2- pulizia completa interna ed esterna dei veicoli mediamente ogni settimana e/o ad intervalli più brevi se necessari.
- 3- sanificazione dei veicoli, secondo scadenze programmate

Eventuali sopraggiunti problemi di integrità o decoro dei veicoli verranno rimossi entro un giorno.

Sugli aspetti relazionali/comunicazionali con il personale di contatto l'Azienda articolerà il rapporto con i propri clienti secondo i seguenti principi:

Riconoscibilità

Gli addetti comunque a "contatto con il pubblico", saranno dotati di un cartellino di riconoscimento (da portare in modo ben visibile) contenente i dati identificativi dell'azienda della mansione svolta e del proprio nome e cognome, fotografia che garantisca la rispondenza tra i dati di identificazione personale ed il dipendente.

Presentabilità

Il personale, nell'espletamento delle incombenze assegnate, avrà cura di indossare la divisa o per chi non ne ha l'obbligo un abbigliamento decoroso e pulito; particolare attenzione dovrà essere rivolta alla cura personale del fisico, evitando forme di trascuratezza e/o di eccessiva eccentricità.

Comportamenti, modi e linguaggio

Il personale di contatto con il pubblico deve mantenere comportamenti tali da stabilire "un rapporto di fiducia e di collaborazione tra i cittadini ed il soggetto erogatore"; il cittadino/utente deve essere trattato con rispetto e cortesia.

Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni - sia verbali che scritte - tra cittadino ed azienda deve essere chiaro e facilmente comprensibile; tali cioè, da conseguire la massima accessibilità per il grande pubblico.

Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

Il personale aziendale si atterrà ai principi di lealtà, diligenza e imparzialità, secondo il "codice di comportamento" di cui alla parte presente Carta.

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

[E' in progetto l'edizione di un libretto o forma alternativa degli orari del servizio di trasporto pubblico regionale con particolare attenzione ai servizi pubblici collaterali ai nodi di interesse del bacino di utenza servito.](#)

Per la massima diffusione di tale iniziativa L'Azienda si impegna a promuovere presso le sedi dei Comuni attraversati la pubblicazione e la diffusione dei propri orari sia nelle strutture e sia nelle pensiline di proprietà dell'Ente.

Dal momento che per l'Azienda questo è un aspetto importante, si è predisposto un Servizio cortesia Assistenza per gestire risposte a segnalazioni, reclami, informazioni attinenti al servizio e così via.

Informazioni sui veicoli:

1. ALL'INTERO DEGLI AUTOBUS DISPLAY INDICATORI DI PERCORSO.

tutti i veicoli hanno un sistema acustico che il conducente usa, secondo una casistica predeterminata, per dare ai passeggeri comunicazioni sul servizio.

[Internet:](#)

[L'Azienda possiede un sito internet ufficiale dove è possibile visionare l'intera rete, gli orari ed i servizi offerti, con possibilità di inoltrare direttamente reclami o suggerimenti alla sede Direzionale per un rapido intervento e miglioramento del servizio, richiedere preventivi on – line e consultare le news aziendali.](#)

RISPETTO NORMATIVE DI LEGGE E DELLA QUALITA'

Nello sviluppo e miglioramento del proprio servizio L'Azienda dedica particolare attenzione ai problemi di salvaguardia dell'ambiente.

Gli autobus usano gasolio a basso tenore di zolfo e sono oggetto di una manutenzione costante che consente di mantenere le emissioni di gas di scarico al di sotto dei limiti imposti dalla legge vigente.

Nell'acquisto dei mezzi si tiene conto anche della tipologia di scarico secondo gli standard europei in vigore per assicurare livelli minimi di inquinamento.

Grande attenzione è posta altresì al rispetto delle normative del codice stradale, alle norme di settore e a quelle relative alla gestione della sicurezza e del sistema qualità.

IL MONITORAGGIO

Le relazioni con l'utenza verranno garantite dalla Direzione dell'Azienda e dai suoi funzionari.

Le rilevazioni periodiche generali o settoriali dovranno permettere:

- a) di conoscere il peso che la clientela dà alle dimensioni della qualità;
- b) di conoscere le aspettative nei confronti del servizio erogato individuando opportune proposizioni al cliente;
- c) di conoscere come il servizio viene percepito individuando opportune proposizioni al cliente;
- d) di misurare lo scarto tra aspettative e percezione secondo un appropriato sistema di punteggi.

In tal modo si capirà il reale grado di qualità del servizio erogato oltre che verificare il rispetto degli standard fissati.

Le rilevazioni avranno una cadenza annua tenendo conto della componente pendolare e turistica. I risultati verranno presentati nel resoconto annuale della Carta dei Servizi.

I dati provenienti dal monitoraggio degli impegni assunti con la Carta saranno sinteticamente utilizzati nell'ambito del processo di continuo miglioramento del servizio.

Nel contesto, si forniranno indicazioni circa i programmi e le misure che si intendono adottare per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Nel Rapporto verranno, altresì, indicati i "livelli di servizio promesso" definiti per l'anno in corso.

LA QUALITA' E LA CARTA

L'applicazione in sede aziendale della direttiva in questione pone al centro di ogni azione la questione della "qualità totale" intesa come risultato di quattro livelli di qualità:

- qualità attesa dal cliente;
- qualità concepita dall'azienda;
- qualità realizzata dall'azienda;
- qualità percepita dal cliente.

In pratica l'azienda dovrà verificare la conformità tra la promessa fatta al cliente e l'effettivo servizio erogato ed accertare il grado di soddisfazione del cliente stesso come scarto tra le sue attese e la reale percezione del servizio utilizzato. In questo filone concettuale si inseriranno le indagini ed i confronti con l'utenza previsti dalla direttiva (vedi questionari di soddisfazione e relative analisi).

Per quanto attiene la qualità concepita e realizzata dall'azienda vale l'analisi in sede di resoconto annuale dove si verifica il raggiungimento degli standard di servizio (promesse di servizio).

I RAPPORTI CON GLI UTENTI

I diritti del viaggiatore

All'utente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche mediante una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, (sui mezzi di trasporto c/o biglietterie);
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità e salvo caso fortuito o forza maggiore;
- igiene e pulizia dei mezzi, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

I doveri del viaggiatore

L'utente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisti del titolo di viaggio regolarmente vidimato;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi (art. 7, legge 584/75);
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le indicazioni/limitazioni stabilite dall'azienda;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- non disturbare il conducente durante la guida;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'azienda nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- non sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi;
- salire o scendere dall'autobus solo quando è completamente fermo o in luogo con segnale di fermata;
- 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;
- esibire, a richiesta del personale addetto al controllo, un documento attestante le proprie generalità, ricordando che detto personale riveste la qualifica di pubblico ufficiale. Per l'inosservanza delle norme, i viaggiatori sono passibili di sanzioni pecuniarie e di eventuali ammende, oltre alla rifusione dei danni da essi arrecati ai sensi del DPR 753/80.

In particolare i rapporti fra l'azienda e il viaggiatore sono definiti nel Regolamento predisposto dall'azienda, al quale si fa riferimento e si rimanda per le cose qui non richiamate.

I documenti di viaggio

L'utente è tenuto ad acquistare il titolo di viaggio presso uno dei punti vendita autorizzati e/o direttamente a bordo.

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

Informazioni all'utenza

L'azienda assicura, attraverso tutte le forme ed i mezzi disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio.

Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza

L'azienda assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico e un comportamento tale da facilitare un rapporto di fiducia e collaborazione tra gli utenti e l'Azienda.

Il personale a stretto contatto con gli utenti presta adeguata attenzione a qualsiasi richiesta e fornisce spiegazioni senza alcuna discriminazione.

Nell'espletamento delle proprie mansioni, il personale antepone il rispetto delle norme e l'interesse pubblico agli interessi privati, propri o altrui.

LA TUTELA DELL'UTENTE

Segnalazioni e reclami

Ogni utente può inviare all'azienda comunicazioni, segnalazioni, istanze, e suggerimenti indirizzandoli all'Ufficio Commerciale, precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare, in caso di reclamo, per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'eventuale accaduto.

L'azienda si impegna a fornire una risposta scritta tempestivamente e comunque entro un periodo di tempo stabilito decorrente dalla data di ricezione della lettera o dalla presentazione verbale o telefonica del suggerimento o del reclamo presso gli uffici dotati, a tal fine, di apposito registro.

Le responsabilità da disservizio

L'azienda si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente alle condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera (traffico, viabilità, etc.).

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 ove previste.

L'azienda, inoltre, risponde nei confronti dell'utenza 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. Per coloro che siano sprovvisti di titolo di viaggio l'azienda risponde esclusivamente ai sensi dell'art. 2043 del Codice Civile e, cioè, titolo di responsabilità extracontrattuale già coperta con la polizza RCT generale dell'azienda.

L'entità dei danni subiti dovrà, peraltro, essere dimostrata dall'utente 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 a suo carico anche a livello di concorso di colpa con altri Enti incaricati della tutela della circolazione. In quest'ultimo caso l'azienda ha successivamente titolo per agire in rivalsa nei confronti degli altri enti responsabili, dopo aver pagato l'intero danno all'utente che, nell'atto di quietanza, cede all'azienda i propri diritti di azione nei confronti degli altri corresponsabili.

In caso di sinistro l'azienda assicura tutta la necessaria assistenza ai danneggiati, ove sia accertata la responsabilità da parte dell'Azienda, si provvederà ad espletare autonomamente ogni formalità.

Per ogni eventuale segnalazione in merito occorrerà precisare luogo, ora e data del sinistro, e comunque ogni altro particolare utile per identificare con precisione termini e circostanze del fatto.

Responsabilità dell'utente

L'utente 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.

L'utente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.

L'utente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose.

Per i danni causati da utenti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali

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

Per tali danni l'azienda è responsabile in via oggettiva ma è fatta salva, in ogni caso, l'azione di regresso nei confronti del dipendente.

L'azienda risponde secondo equità, con un indennizzo lasciato al libero apprezzamento del giudice, per i danni arrecati ai passeggeri dall'autista che si trovi in stato di necessità.

Esimenti della responsabilità

L'azienda erogatrice del servizio è presunta in colpa per la responsabilità vettoriale salvo che non dimostri che il danno è derivato da forza maggiore, da caso fortuito, da colpa esclusiva di un terzo, da stato di necessità. In tale ultimo caso l'esonero da responsabilità è parziale.

Di analoghi esoneri fruiscono anche gli altri soggetti sopra citati (utenti, terzi, dipendenti.) anche se, nelle diverse situazioni, muta il regime probatorio processuale.

VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

Aggiornamento

I rapporti con l'utenza scaturenti dalla presente Carta della Mobilità dovranno essere annualmente aggiornati in presenza di modifiche di legge o suggerite dall'esperienza.

Modifiche

In prima applicazione la presente Carta potrà essere modificata in ogni momento sino a tre anni dalla sua entrata in Vigore.

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

Allegato 1

SCHEDA SEGNALAZIONE - RECLAMO

Reclamo

Segnalazione

Aspetti cui fa riferimento:

- regolarità
- puntualità
- sicurezza del viaggio
- confort ed assistenza

- pulizia dei mezzi
- accoglienza e servizi disabili
- comportamento autisti
- rapporto azienda- utente

tipo percorso da _____ a _____

giorno _____ ora _____ tipo veicolo _____ targa _____

conducente _____

Descrizione delle motivazioni:

in caso di necessità di risposta indicate:

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono, altro _____

L'**Azienda** TITO BUS garantisce la riservatezza dei dati così come previsto dal d.LGS 196/03