



## Carta dei servizi del settore dei Trasporti

Anno 2016 rev. 00

(Carta della Mobilità)

# Indice

- Introduzione

Cos'è ed a cosa serve la carta della Mobilità

## Sezione I

- L'Azienda e i suoi servizi

La Società **Tarantola Bus s.r.l.**

I servizi di trasporto erogati dalla società **Tarantola Bus s.r.l.**

- Gli elementi che definiscono la Carta della Mobilità

I fattori di qualità

Gli indicatori di qualità

Gli standard del servizio

- I riferimenti normativi

- Principi generali

**I principi fondamentali:**

- Eguaglianza e imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia
- Libertà di scelta

- I fattori di qualità e gli standard del servizio

Fattori di qualità e standard

Semplificazione delle procedure

- I rapporti con gli utenti

I diritti dei viaggiatori

I doveri del viaggiatore

I documenti di viaggio.

- Le informazioni sul servizio ed i rapporti con il personale

Informazioni all'utenza

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

## **Sezione II**

- **Fattori e indicatori di qualità / Standart**
  - Sicurezza del viaggio**
  - Regolarità' del servizio**
  - Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi**
  - Confort del viaggio**
  - Informazione alla clientela**
  - Aspetti relazionali e comportamentali del personale**
  - Livello di servizio allo sportello**
  - Attenzione per l'ambiente**

## **Sezione III**

- **Procedura di dialogo tra l'azienda e gli utenti**
  - 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**

# **INTRODUZIONE**

## **Cos'è ed a cosa serve la carta della Mobilità**

### ***COS'E':***

La sottoscrizione degli impegni che assume il gestore del servizio di trasporto pubblico, nei confronti degli utenti - clienti.

### ***A COSA SERVE:***

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

La Carta della Mobilità rappresenta quindi per l'azienda un importantissimo strumento per il miglioramento della qualità del servizio offerto e, per l'utente, uno strumento per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti dall'azienda.



Popolazione residente nei comuni serviti: n. 810.852 (dati: Istat Censimento 2011)

Superficie dei comuni serviti: kmq 1.071,36 (dati: comuni-italiani.it)

## Il Personale dell'azienda al 31.12.2015

Conducenti di Linea a T.I.	n.	16
Addetti officina	n.	3
Settore amministrativo	n.	4
Altri	n.	
<b>Totale dipendenti</b>	<b>n.</b>	<b>23</b>

## Il parco autobus al 31/12/2015

Tipologia	Totale di cui	Corti	Normale	Medio	Lungo	Note
Urbani	6	1	1	3	1	Di cui due con accesso per disabili
Urbani elettrici	3	3				Coopartecipazione con il Comune di Favignana
Extraurbani	20	3	5	3	9	
Noleggio c.c.	10	2	1	1	6	
Vetture n.c.c.	3	3				N. 2 da 5 posti e n. 1 da 9 posti
<b>Totale automezzi</b>	<b>42</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	

## Percorrenze chilometriche al 31/12/2015

Autolinee Extraurbani e Urbani	Km.
Castellammare del Golfo - Alcamo	137.280,000
Calatafimi Segesta – Trapani	175.393,900
Castellammare - Bruca Soprana con Dir. Calatafimi Segesta e prolungamenti estivi Salemi – Vita e Spiagge di Castellammare del Golfo	96.886,400
Scopello – Castellammare del Golfo – Ponte Bagni – Segesta – Calatafimi Segesta (Stag. 15/06 – 15/09)	18.580,800
Vita – Calatafimi Segesta – Alcamo – Palermo	302.261,200
Calatafimi Sasi – Calatafimi – Scalo FS e Alcamo Scalo FS	38.290,000
Servizio Urbano: Comune di Favignana	151.652,700

**Lunghezza della rete complessiva delle autolinee in contratto di affidamento provvisorio allo stato attuale risultano essere km. 920.345,000**

## **Gli uffici al servizio dei clienti**

### **Sede Aziendale**

Via Marina Petrolo n. 16

91014 - Castellammare del Golfo (Trapani)

Tel.: 0924 31020

fax : 0924 31023

e.mail: [info@tarantolabus.it](mailto:info@tarantolabus.it)

sito Web : [www.tarantolabus.it](http://www.tarantolabus.it)

### **Uffici di interesse pubblico**

<b>Tipologia servizio</b>	<b>Telefono</b>	<b>Nome Addetto</b>
Informazioni Generali Amministrativi	0924 31020	Rag. Diego Ponzo
Biglietti ed abbonamenti Uffici Sinistri	0924 31020	Rag. Antonino Daidone
Noleggio con conducente	0924 31020	Rag. Diego Ponzo
Relazione con il pubblico Segnalazioni reclami	0924 31020	Francesco Tarantola

# 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, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione 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 riferimenti normativi

La materia della qualità dei servizi pubblici è regolata dalle seguenti disposizioni:

- **Art. 16**

Costituzione italiana;

- **Art. 8**

Trattato di Maastricht;

- **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";

- **Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri**

19 maggio 1995 e 2 Dicembre 1997, che individuano i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;

- **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".



# Principi generali

## I principi fondamentali

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

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

## Eguaglianza ed imparzialità

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;
- l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone invalide, adottando le necessarie iniziative volte ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di tali categorie di utenti.

## Continuità

L'Azienda, si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, 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 del 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 minore disagio possibile.

## **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 si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso. A tal fine adotta tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi od al miglioramento degli stessi.

## **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.

# **I fattori di qualità e gli standard del servizio**

## **Fattori di qualità e standard**

L'Azienda, per migliorare la qualità e la quantità del servizio erogato, 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:

- **sicurezza del viaggio**
- **sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore**
- **regolarità del servizio e puntualità dei mezzi**
- **pulizia e condizioni igieniche dei mezzi**
- **comfort del viaggio**
- **servizi aggiuntivi**
- **servizi per viaggiatori portatori di handicap**
- **informazioni alla clientela**
- **aspetti relazionali / comunicazionali del personale a contatto con l'utenza**
- **livello di servizio nelle operazioni di sportello**
- **attenzione all'ambiente.**

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

Gli standard di cui sopra saranno individuati per mezzo di una relazione illustrativa 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 saranno riportati nelle apposite schede che saranno 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 ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate, e ad assicurare la più ampia informazione all'utenza circa le modalità di prestazione del 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
- facile reperibilità degli orari;
- 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;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi;
- 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 nonché pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi;
- 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;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'azienda nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- 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.

## I documenti di viaggio

I documenti di viaggio validi, sono i seguenti:

### **Biglietti:**

#### **di Corsa semplice e di Andata e Ritorno**

Sono rilasciati dal nostro personale sugli autobus per il percorso richiesto, in base alle Tariffe Regionali e sono validi il giorno di emissione per effettuare una Corsa Semplice o di Andata e Ritorno.

### **Abbonamenti:**

Sono rilasciati presso la nostra sede, Castellammare del Golfo, Via Marina Petrolo, 16, o tramite incarico dato al nostro personale.

L'abbonamento è rilasciato per il percorso richiesto, in base alle Tariffe Regionali ed è nominativo, incedibile e si distingue in:

#### **Abbonamento settimanale di 10 corse**

Valido per effettuare 10 corse (dal lunedì al venerdì) di ogni settimana

#### **Abbonamento settimanale di 12 corse**

Valido per effettuare 12 corse (dal lunedì al sabato) di ogni settimana

#### **Abbonamento mensile (Validi solo per i giorni feriali) da 40 corse**

Valido per effettuare 40 corse (Escluso i sabati) di ogni mese

#### **Abbonamento mensile (Validi solo per i giorni feriali) da 50 corse**

Valido per effettuare 50 corse di ogni mese.

#### **Abbonamenti scolastici**

**Sono rilasciati agli studenti pendolari, che ne hanno diritto, tramite il proprio comune di residenza, e debbono essere rinnovati mensilmente in data anteriore alla loro validità. In caso in cui il proprio comune di residenza non paga o revoca per qualsiasi motivo l'abbonamento già rilasciato o rinnovato, l'abbonato è obbligato a corrispondere l'intero importo alla Tarantola bus s.r.l.**

L'abbonato sprovvisto da abbonamento valido è tenuto a pagare il regolare biglietto

I documenti di viaggio non utilizzati o utilizzati in parte non sono rimborsabili

**Le tariffe degli abbonamenti e dei biglietti sono stabiliti dalla Regione Sicilia con appositi decreti.**

# **Le informazioni sul servizio ed i rapporti con il personale**

## **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.

## **Oggetti smarriti**

Gli oggetti smarriti sugli autobus e ritrovati dal personale dell'azienda saranno conservati per 60 giorni.

## **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 o distintivi aziendali di riconoscimento riportanti, in modo visibile, le generalità o il numero di matricola del personale medesimo. Per il personale operante ai centralini la risposta deve essere preceduta dal nome dell'addetto e dall'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 gli utenti 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 utenti.

## Sezione II

### Fattori e indicatori di qualità /standard

Per la “TARANTOLA BUS S.R.L.” fare qualità significa allineare, modellare e personalizzare l’offerta di trasporto alle reali esigenze dei Clienti.

Il primo passo per adeguare il servizio alle esigenze del Cliente è la conoscenza delle stesse.

La “TARANTOLA BUS S.r.l.” è, quindi, impegnata nell’acquisizione e nell’aggiornamento della conoscenza delle esigenze dei Clienti.

La ”TARANTOLA BUS S.r.l.” conduce indagini presso la Clientela avvalendosi anche della collaborazione di esperti in metodologie e tecniche di indagine a garanzia di risultati affidabili.

Le indagini, realizzate con metodologie quantitative e qualitative sono focalizzate sia sul servizio di trasporto, inteso nel suo complesso, sia su aspetti specifici del servizio.

La segnalazione e i reclami che pervengono in azienda sono oggetto di monitoraggio continuo: oltre ad essere un’opportunità per instaurare un dialogo con la Clientela, offrono indicazioni preziose per indirizzare attività e progetti di miglioramento.

Ogni segnalazione viene registrata ed inviata ai settori di competenza che si attivano per verificare se sussistono, ed in quali termini, le condizioni economiche ed organizzative per soddisfarla.

Ogni reclamo attiva una vera e propria istruttoria volta ad acquisire quegli elementi indispensabili per intraprendere azioni correttive e preventive.

Partendo dal concetto che ogni viaggio inizia nel momento in cui nasce l’esigenza di raggiungere una determinata destinazione, si può affermare che il “servizio di trasporto” offerto dalla “TARANTOLA BUS S.R.L.” si compone di una serie di aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dei Clienti.

Gli aspetti del servizio rilevanti per il Cliente vengono chiamati **fattori di qualità**.

Nell’ambito di ciascun fattore sono individuati alcuni specifici **indicatori di qualità**, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo fattore.

Gli indicatori di qualità sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato.

Ad ogni indicatore corrispondono:

- ◆ una specifica unità di misura dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- ◆ uno **standard**, vale a dire **il livello di servizio promesso**, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità dell’azienda e delle aspettative dei Clienti (per l’anno di inizio è determinato in base alle reali potenzialità dell’azienda);
- ◆ una modalità di rilevazione dei risultati.

I fattori di qualità individuati dalla “TARANTOLA BUS S.R.L.” sono:

- ◆ sicurezza del viaggio;
- ◆ regolarità del servizio;
- ◆ pulizia e condizioni igieniche dei mezzi;
- ◆ comfort del viaggio;
- ◆ informazioni alla Clientela;
- ◆ aspetti relazionali e comportamentali del personale.
- ◆ livello del servizio allo sportello;
- ◆ attenzione per l’ambiente.

Per ciascun fattore di qualità riportiamo l'obiettivo raggiunto degli indicatori di qualità riferiti all'anno 2015.

In corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, sulla base delle aspettative della Clientela e delle potenzialità dell'azienda (risorse disponibili), verrà indicato l'obiettivo che l'azienda si è posta per l'anno 2016.

Gli indicatori-obiettivo sono sottoposti a continuo monitoraggio e sono aggiornati ogni anno nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto.

## SICUREZZA DEL VIAGGIO

L'impegno dell'azienda verso la sicurezza del viaggio si traduce nel rinnovo del parco mezzi e in un'attività volta a dotare gli autobus di dispositivi di sicurezza.

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	REALTÀ AZIENDALE 2015	STANDARD 2016	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Incidentalità mezzo di trasporto	N° sinistri / Corse effettuate	0,1 %	Mantenimento	Rilevazione
Vetustà mezzi	% mezzi con oltre 10 anni	95 %	Mantenimento	Rilevazione
% di Clienti soddisfatti per la sicurezza del viaggio	% Soddisfatti	93 %	94 %	Sondaggio

## REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

È obiettivo prioritario dell'azienda garantire un servizio regolare negli orari e nei percorsi. In ogni caso la "TARANTOLA BUS S.R.L." si impegna a prendere quelle iniziative volte a ridurre il disagio derivante da eventuali irregolarità, siano esse imputabili a motivi organizzativi che a cause esterne all'azienda.

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	REALTÀ AZIENDALE 2015	STANDARD 2016	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Regolarità complessiva del servizio	Corse effettuate / corse programmate	100%	Mantenimento	Rilevazione
	Corse deviate nei percorsi / corse programmate	0	1 %	Rilevazione
% di Clienti soddisfatti per la regolarità del servizio	% Soddisfatti	95 %	96 %	Sondaggio

## PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

L'azienda si impegna a garantire che venga rispettata la periodicità per le pulizie dei mezzi e si impegna a controllare che vengano rispettati gli standard qualitativi fissati.



<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>UNITÀ DI MISURA</b>	<b>REALTÀ AZIENDALE 2015</b>	<b>STANDARD 2016</b>	<b>MODALITÀ DI RILEVAZIONE</b>
Pulizia Ordinaria	N° interventi giornalieri / N° mezzi	65 %	Mantenimento	Rilevazione
Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	98	Mantenimento	Rilevazione
% di Clienti soddisfatti per la pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	% Soddisfatti	86%	88 %	Sondaggio

## COMFORT DEL VIAGGIO

Per migliorare il comfort del viaggio, la “TARANTOLA BUS S.R.L.” si impegna ad utilizzare mezzi confortevoli.

<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>UNITÀ DI MISURA</b>	<b>REALTÀ AZIENDALE 2015</b>	<b>STANDARD 2016</b>	<b>MODALITÀ DI RILEVAZIONE</b>
Climatizzazione	% mezzi sul totale % su mezzi n.c.c.	84 % 100 %	Mantenimento	Rilevazione
Televisore	% mezzi sul totale % su mezzi n.c.c.	16 % 50 %	Mantenimento	Rilevazione
Frigo	% mezzi sul totale % su mezzi n.c.c.	32 % 100 %	Mantenimento	Rilevazione
% di Clienti soddisfatti per la confortevolezza del viaggio	% Soddisfatti	89 %	90%	Sondaggio

## INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>UNITÀ DI MISURA</b>	<b>REALTÀ AZIENDALE 2015</b>	<b>STANDARD 2016</b>	<b>MODALITÀ DI RILEVAZIONE</b>
Diffusione delle informazioni	Attivazione sito INTERNET	Attivato	Aggiornare	Rilevazione
	Fascia oraria di operatività	6,5 ore	Mantenimento	Rilevazione
% di Clienti soddisfatti per l'informazioni alla Clientela	% Soddisfatti	95 %	Mantenimento	Sondaggio

## ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE

La “TARANTOLA BUS S.R.L.” assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico, ed è assicurata anche dalla divisa aziendale.

Tutto il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, è tenuto a trattare i Clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell’esercizio dei loro diritti e fornendo loro le informazioni richieste ove ne sia a conoscenza.

Il personale è tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra azienda e Clienti.

<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>UNITÀ DI MISURA</b>	<b>REALTÀ AZIENDALE 2015</b>	<b>STANDARD 2016</b>	<b>MODALITÀ DI RILEVAZIONE</b>
% di Clienti soddisfatti per la Riconoscibilità degli Autisti	% Soddisfatti	94 %	95 %	Sondaggio
% di Clienti soddisfatti per la Presentabilità degli Autisti	% Soddisfatti	94 %	95 %	Sondaggio
% di Clienti soddisfatti per la Competenza e cortesia degli Autisti	% Soddisfatti	94 %	95 %	Sondaggio
% di Clienti soddisfatti per la Competenza e cortesia del personale in sede	% Soddisfatti	95 %	96 %	Sondaggio

## LIVELLO DI SERVIZIO ALLO SPORTELLO

La “TARANTOLA BUS S.R.L.” si impegna a garantire tempi di risposta ai reclami certi ed adeguati.

<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>UNITÀ DI MISURA</b>	<b>REALTÀ AZIENDALE 2015</b>	<b>STANDARD 2016</b>	<b>MODALITÀ DI RILEVAZIONE</b>
Riscontro reclami	N° giorni	Entro 15 giorni	Mantenimento	Rilevazione

## ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

L’attenzione all’ambiente si traduce nella graduale sostituzione del parco mezzi con veicoli dotati di motorizzazione Euro 2 ed Euro 3 che hanno un basso impatto ambientale.

<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>UNITÀ DI MISURA</b>	<b>REALTÀ AZIENDALE 2015</b>	<b>STANDARD 2016</b>	<b>MODALITÀ DI RILEVAZIONE</b>
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard Euro 2 o Euro 3	N. mezzi Euro 2 o Euro 3 / totale mezzi	60 %	65 %	Rilevazione

## **Sezione III**

### **Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti**

#### **Segnalazioni e reclami**

Ogni utente può inviare all'azienda comunicazioni, segnalazioni, istanze, e suggerimenti indirizzandoli all'Ufficio Reclami, 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 non superiore a trenta giorni decorrenti 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,-ecc...).

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, a 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 attraverso l'Ufficio Sinistri provvederà autonomamente ad espletare 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.

*Per trattare i sinistri rivolgersi a:  
Rag. Daidone Antonino Tel. 0924 31020*

## **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**

Potranno essere apportate solo modifiche più favorevoli all'utenza.-