

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 3 del 02/01/18 Pag. 2 di 2 Sez. 1
---	------------------------------	--

1 INDICE

1 INDICE

2 PREMESSA

3 SEZIONE I: PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

- 3.1 INFORMAZIONI AZIENDALI
- 3.2 SISTEMA QUALITÀ AZIENDALE
- 3.3 ORGANIGRAMMA AZIENDALE

4 SEZIONE II: PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA E LORO RECEPIMENTO

5 SEZIONE III: FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

- 5.1 GENERALITÀ
- 5.2 FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ

6 SEZIONE IV: TUTELA DEL CLIENTE

- 6.1 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE
- 6.2 INFORMAZIONE ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI-COMUNICAZIONALI
- 6.3 TUTELA DEL CLIENTE
 - 6.3.1 *reclami*
 - 6.3.2 *rimborsi e risarcimenti*
 - 6.3.3 *condizioni generali di viaggio*
- 6.4 IL MONITORAGGIO

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 2 del 01/03/10 Pag. 1 di 2 Sez. 2
---	------------------------------	--

2 PREMESSA

La carta della mobilità è un documento di carattere generale destinato a modificare radicalmente il rapporto tra la Società Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici S.r.l. ed i cittadini, non più soltanto e semplicemente fruitori dei servizi, ma veri e propri clienti.

In una tale ottica la Società, nell'adottare la Carta dei Servizi, si assume, con un patto scritto, precisi impegni e doveri verso i cittadini, i quali, a loro volta, chiedono che vengano rispettate le loro legittime aspettative.

Con la Carta vengono individuati specifici fattori di qualità del servizio (affidabilità, puntualità, comfort a bordo dei mezzi, rispetto dell'ambiente, informazioni) ed inoltre, per ognuno di essi lo standard che dovrà essere rispettato nel periodo cui la Carta stessa fa riferimento.

Gli standard potranno essere adeguati attraverso un confronto costante con le aspettative dei clienti, confronto dal quale dovrà scaturire l'impegno della Società a migliorare continuamente la propria organizzazione ed il livello professionale dei propri dipendenti.

Il cittadino potrà raffrontare la propria esperienza di utente - cliente con gli impegni assunti dalla società Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici e, qualora ritenga che questi siano stati disattesi, potrà presentare reclami, osservazioni e suggerimenti, ai quali la Società stessa fornirà precise ed esaurienti risposte.

Per il cliente, che viene posto al centro degli interessi e delle attività aziendali, si tratta, quindi, di uno strumento per conoscere gli obiettivi della Società e, soprattutto, per controllarne la effettiva attuazione.

L'adozione della Carta non deriva soltanto dall'obbligo di un adeguamento alle normative vigenti, ma scaturisce anche da un preventivo lavoro di ascolto delle esigenze, reclami e suggerimenti inoltrati dai clienti, oltre che da indagini effettuate dalla Società sulla qualità del servizio offerto.

La Carta dei Servizi è stata redatta secondo quanto disposto:

- ◆ dall'art.2 comma 2) del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, convertito in legge 11 luglio 1995 n. 273;
- ◆ sulla base dei principi della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici);
- ◆ sulla base della legge 21/92 (legge quadro per il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea) successivamente recepita dal settore dei trasporti tramite l'emanazione della "Carta della Mobilità"(D.P.C.M. del 30/12/1998).

Le carte dei servizi, nel settore trasporti, rafforzano la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini prevista:

- ◆ dall'art. 16 della 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...");
- ◆ dall'art. 8 del Trattato di Maastricht ("ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri ...").

La suddetta carta in materia di organizzazione amministrativa e di sviluppo economico si basa :

- ◆ sulla legge regionale n. 20 del 3/12/2003.

La Carta della mobilità verrà comunicata agli utenti mediante distribuzione delle copie presso le biglietterie convenzionate e rimane a disposizione del pubblico presso la sede

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 2 del 01/03/10 Pag. 2 di 2 Sez. 2
---	------------------------------	--

aziendale di Catania; essa è altresì inviata al Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica.

Poiché la carta è soggetta a revisione, verrà messa a disposizione di tutti gli utenti sempre la versione aggiornata.

Le revisioni della carta dei servizi verranno eseguite al verificarsi di cambiamenti nelle modalità e gestione dei processi di erogazione del servizio, ed in tutte le altre eventuali condizioni che lo richiedono. Inoltre, in allegato alla carta della mobilità verrà riportato l'esito del monitoraggio del periodo preso in esame, al fine di rendere disponibile agli utenti gli standard raggiunti nell'erogazione del servizio della CITA, tale inserimento, non comporterà la revisione della Carta della mobilità.

Copia della carta verrà consegnata anche a tutto il personale dipendente con disposizione di servizio di uniformare il proprio comportamento e le modalità di esecuzione dei servizi a quanto nella stessa previsto.

Il presente documento è costituito da questa premessa e da 5 Sezioni:

- ◆ la Sezione I è costituita dalla presentazione dell'azienda, della struttura aziendale e dei servizi forniti;
- ◆ la Sezione II descrive i principi fondamentali della carta e il recepimento di tali principi da parte della Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici S.r.l.
- ◆ la Sezione III descrive i fattori e gli indicatori di qualità aziendali e le modalità di fornitura dei servizi;
- ◆ la Sezione IV descrive gli impegni che la Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici S.r.l. assume nei confronti dei propri clienti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e risarcimento danni.

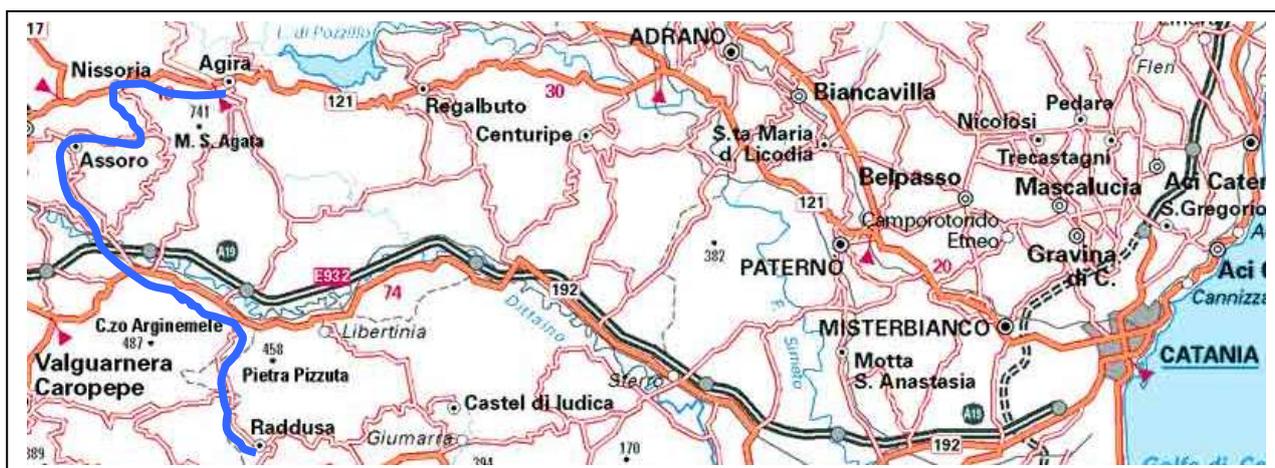
3 SEZIONE I: PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

La Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici S.r.l. è una società di proprietà dei fratelli Scionti che opera nel settore dei trasporti di viaggiatori su strada dal 1962 svolgendo servizi di linea interurbani e noleggio. La società è costituita da 2 dipendenti e da un parco autobus di 11 veicoli in servizio, di cui uno di trenta posti; uno di 12 posti; uno di 8 posti, ed i rimanenti 8 di 55 posti.

Tutti gli automezzi utilizzano gasolio ecologico a basso tenore di zolfo.

Le tratte dei servizi di linea interurbani effettuate dalla Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici S.r.l. sono state concesse in proroga dall' Assessorato Regionale per il turismo, Comunicazioni e Trasporti, attraverso un disciplinare di concessione e i successivi atti aggiuntivi dove vengono indicate la lunghezza della linea in Km, la tariffa e le fermate autorizzate.

La Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici S.r.l. gestisce il servizio di trasporto extraurbano di una linea di autobus: Agira –Nissoria –Assoro –Dittaino - Raddusa Scalo.



Il servizio per questa linea è solo garantito per i giorni feriali.

Tutte le informazioni sulle linee, le fermate lungo la tratta e gli orari sono disponibili al pubblico attraverso un opuscolo informativo.

L'obiettivo che persegue la società, non è solo l'economicità del servizio o l'efficienza dell'azienda, ma soprattutto la soddisfazione del cliente, cioè tutti i bisogni dell'Utenza destinataria del prodotto offerto, al fine di poter ragionare in termini di concorrenza con gli altri mezzi di trasporto nel mercato della mobilità e quindi poter guardare con serenità al futuro "europeo" dell' Azienda stessa.

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 2 del 01/03/10 Pag. 2 di 3 Sez. 3
---	------------------------------	--

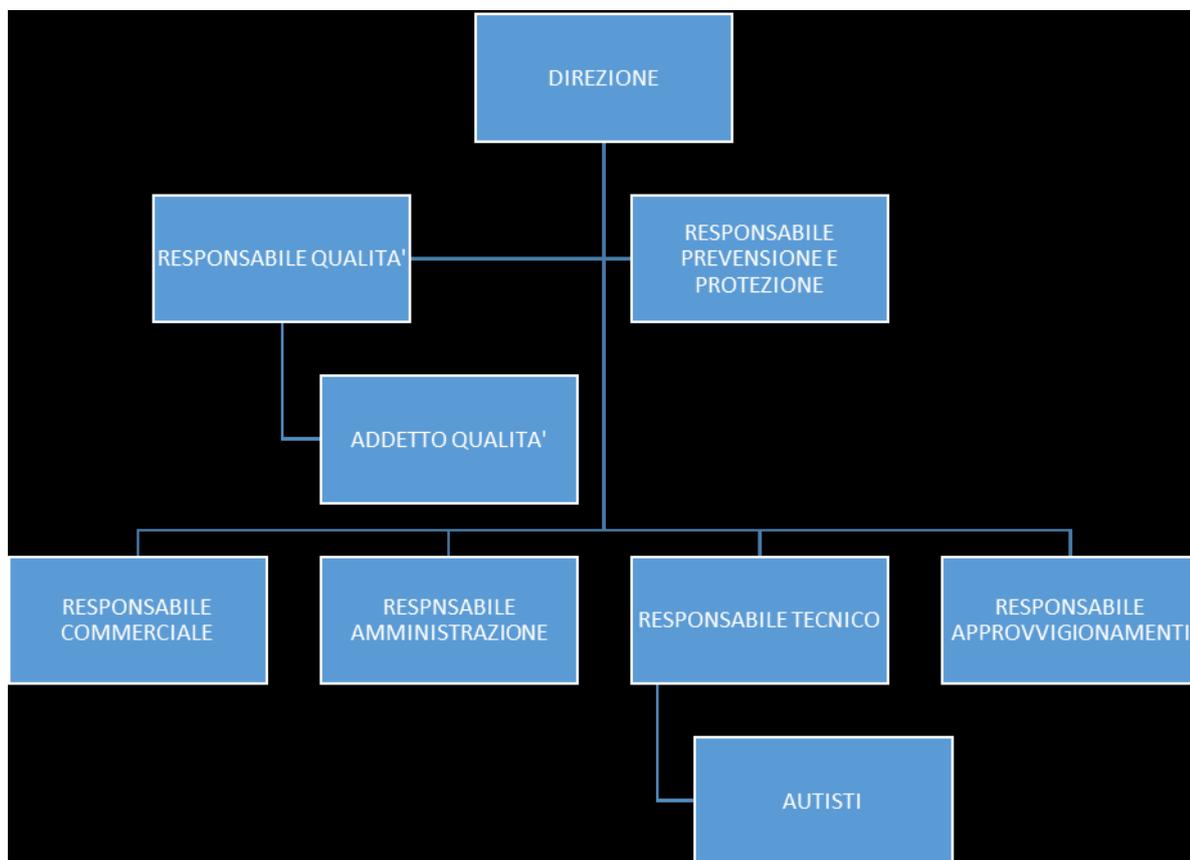
3.1 INFORMAZIONI AZIENDALI

RAGIONE SOCIALE	Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici S.r.l.
SEDE LEGALE	Via Adolfo Bartoli,9 Catania
SEDE OPERATIVA	Via Adolfo Bartoli,9 Catania
P. IVA e C.F.	00121340871
LEGALE RAPPRESENTANTE	Scionti Sebastiano

3.2 SISTEMA QUALITÀ AZIENDALE

L'azienda è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 ed ha adeguato il proprio sistema qualità in conformità alla UNI EN ISO 9001:2015.

3.3 ORGANIGRAMMA AZIENDALE



	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 2 del 01/03/10 Pag. 1 di 2 Sez. 4
---	------------------------------	--

4 SEZIONE II: PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA E LORO RECEPIMENTO



La Carta dei Servizi della Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici S.r.l. si basa sul rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- ◆ Eguaglianza
- ◆ Imparzialità
- ◆ Continuità
- ◆ Accessibilità
- ◆ Partecipazione
- ◆ Efficienza ed efficacia



Eguaglianza

La Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici S.r.l. si impegna a garantire un uguale trattamento a tutte le categorie o fasce di clienti omogenee. Particolare attenzione viene riservata ai soggetti portatori di handicap ed agli anziani. Nel caso specifico del trasporto pubblico il problema potrà riguardare l'accessibilità al veicolo, attraverso i pianali ribassati, l'alloggiamento carrozzelle o sedili appositamente predisposti.

Inoltre nell'erogazione del servizio, dovrà essere garantita l'assenza di distinzioni e/o discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione o di opinioni politiche.



Imparzialità

I regolamenti e le norme di viaggio dovranno ispirarsi ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, per tutti gli utenti.



Continuità

L'impegno prioritario della Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici S.r.l. sarà quello di assicurare un'erogazione del servizio continuo, regolare e senza interruzioni, secondo gli orari e gli avvisi pubblicizzati o accordati con i committenti del servizio di noleggio.

Tuttavia, poiché gli autobus si muovono su una rete "non propria" e sono, pertanto soggetti a vincoli esterni anche imprevedibili (incidenti stradali, blocchi, interruzioni della viabilità ecc.), gli accordi potranno venir meno per cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà della società. In tali casi, vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata degli eventuali disservizi e il disagio per i passeggeri.

La società si impegna ad effettuare un'ampia divulgazione preventiva dei servizi minimi programmati in caso di sciopero. Inoltre, in caso di necessità o interruzioni programmate, saranno garantiti dei servizi sostitutivi, dandone tempestiva comunicazione.

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 2 del 01/03/10 Pag. 2 di 2 Sez. 4
---	------------------------------	--



Accessibilità

Su tutti i frontali degli autobus è indicata, ben visibile dall'esterno, l'identificazione dell'autolinea.

I titoli di viaggio possono essere acquistati presso i punti vendita a Catania e a bordo dell'automezzo.



Partecipazione

La Società favorirà la partecipazione del cliente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta erogazione del servizio. A tale fine trasmette informazioni sul servizio e riconosce al cliente il diritto di ottenere le informazioni aziendali che lo riguardano, di presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami. Si prevede un'acquisizione periodica delle valutazioni dei clienti sulla qualità del servizio reso; verranno, quindi, istituite procedure di rilevazione a campione del giudizio dei fruitori del servizio sulla qualità percepita.

Nell'ambito di tali rilevazioni, i cui esiti verranno portati alla conoscenza dei cittadini attraverso i mass media, verrà prestata particolare attenzione agli scostamenti tra: qualità programmata, qualità resa, qualità attesa dal cliente e qualità percepita dallo stesso.



Efficienza ed efficacia

La Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici S.r.l. si impegna a garantire il rispetto degli standard prefissati nella presente carta, perseguendo il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali. A tal fine adotta il sistema delle schede modali, dove vengono individuati specifici indicatori aziendali di qualità, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo fattore per rappresentare in concreto i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato.

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 2 del 01/03/10 Pag. 1 di 13 Sez. 5
---	------------------------------	---

5 SEZIONE III: FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

5.1 GENERALITÀ

Nella Carta dei Servizi vengono generalmente delineati:

- ◆ i fattori di qualità
- ◆ gli indicatori di qualità
- ◆ gli standard.

I fattori di qualità rappresentano gli elementi base che determinano la qualità del servizio; essi sono definiti mediante indicatori di qualità aziendali, in grado di rappresentare, in corrispondenza di ciascun fattore, i livelli di prestazione offerti. Tali indicatori sono variabili quantitative o parametri qualitativi che permetteranno alla Società di misurare le prestazioni offerte con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dei clienti.

Ad ogni indicatore corrisponde:

- ◆ un'unità di misura (se l'indicatore è quantitativo), espressa in percentuale o con frazioni
- ◆ lo standard che rappresenta il livello di servizio promesso dall'Azienda per l'anno in corso
- ◆ una particolare modalità di rilevazione che potrà essere effettuata tramite osservazione sul campo, sistema informatico, sondaggio, ecc... ;

I valori misurati, che sono determinati attraverso un riscontro periodico, permettono di identificare il livello del servizio offerto, fotografando e scandagliando quindi la realtà aziendale e successivamente rendendo gli esiti di tale monitoraggio.

Fattori, indicatori e standard della Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici S.r.l. vengono calcolati e riportati nelle tabelle riepilogative.

5.2 FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ

I fattori di qualità, come descritti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.198 (Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta de servizi del settore trasporti o "Carta della mobilità") sono i seguenti:

- ◆ Sicurezza del viaggio
- ◆ Sicurezza personale e patrimoniale
- ◆ Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
- ◆ Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture
- ◆ Comfort a bordo e sul percorso
- ◆ Servizi aggiuntivi
- ◆ Informazione alla clientela
- ◆ Livello di servizio nelle operazioni di sportello
- ◆ Attenzione all'ambiente



Sicurezza del viaggio

La Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici S.r.l. garantisce la sicurezza del viaggio sui suoi mezzi, grazie all'evidenza fornita dai seguenti indicatori, calcolati su base annua:

- ◆ Incidentalità dei mezzi di trasporto
- ◆ Vetustà dei mezzi
- ◆ Percezione complessiva del livello di sicurezza viaggio



Sicurezza personale e patrimoniale

La garanzia di un trasporto sicuro di persone e oggetti è testimoniato dal valore degli indicatori:

- ◆ Denunce (furti, danni e molestie)
- ◆ Percezione complessiva del livello di sicurezza



Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

La Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici S.r.l. si impegna a garantire l'effettuazione di tutte le corse programmate. In caso di contrattempi indipendenti dall'organizzazione è comunque compito della società cercare di limitare i disagi per i clienti anche con un'adeguata e tempestiva informazione.

Gli indicatori di qualità per questo fattore sono:

- ◆ Affidabilità complessiva del servizio
- ◆ Puntualità (nelle ore di punta) 7-9; 12-14; 17-20
- ◆ Puntualità (nelle ore rimanenti)
- ◆ Percezione complessiva regolarità servizio



Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture

Su tutti i mezzi viene eseguita un'accurata pulizia interna ed esterna. Gli indicatori di qualità di riferimento sono:

- ◆ Pulizia ordinaria
- ◆ Pulizia straordinaria
- ◆ Percezione complessiva livello pulizia



Comfort a bordo e sul percorso

La Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici S.r.l. assicura ai passeggeri viaggi piacevoli e dotati di tutti i comfort, secondo quanto calcolato mediante gli indicatori:

- ◆ Corse sature (nelle ore di punta)
- ◆ Corse sature (nelle ore rimanenti)
- ◆ Climatizzazione
- ◆ Accessibilità facilitata (pianale ribassato extraurbano)

- ◆ Percezione complessiva livello confortevolezza del viaggio



Servizi aggiuntivi

La Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici S.r.l. presenta mezzi dotati di servizi aggiuntivi :

- ◆ Presenza di T.V.
- ◆ Presenza di impianto stereo
- ◆ Percentuale complessiva qualità dei servizi



Informazione alla clientela

La Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici S.r.l. si impegna a fornire ai destinatari del servizio tutte le informazioni necessarie per accedere allo stesso, in modo chiaro e tempestivo. Gli indicatori che misurano la qualità di tale fattore sono:

- ◆ Servizio informazioni telefonico
- ◆ Libretto orario
- ◆ Segnalazioni visive
- ◆ Diffusione orari alle fermate
- ◆ Percezione esaustività informazioni



Livello di servizio nelle operazioni di sportello

La Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici S.r.l. assicura la qualità del servizio di vendita dei titoli di viaggio, mediante gli indicatori:

- ◆ Punti vendita territorio
- ◆ Vendita biglietti a bordo
- ◆ Raccolta reclami
- ◆ Riscontro proposte
- ◆ Percezione complessiva



Attenzione all'ambiente

La Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici S.r.l. effettua i propri servizi nel massimo rispetto dell'ambiente; gli indicatori di riferimento sono:

- ◆ Carburante a basso tenore di zolfo (BTZ)
- ◆ Mezzi con motore a scarico controllato
- ◆ Percezione complessiva

Fattori	Indicatori di qualità	Unità di misura	Standard (livello di servizio)	Modalità di rilevazione
Sicurezza	Incidentalità mezzo di trasporto	n. sinistri/100000 Km di servizio	5	Dati aziendali
	Vetustà mezzi	n. veicoli > 15 anni	8	Carte circolazione
		n. veicoli tra 10 e 15 anni/totale	2	Carte circolazione
		n. veicoli tra 5 e 10 anni/totale	1	Carte circolazione
		n. veicoli < 5 anni/totale		Carte circolazione
	Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio (1)	% soddisfazione fattore sicurezza	100% Suff.	Sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni e molestie)	n. denunce/annuali	2	Dati aziendali
	Presenza del cellulare a bordo	% mezzi con cellulare	100	
	Percezione complessiva del livello di sicurezza (1)	% soddisfazione fattore sicurezza	67% Buon 33% Suff.	Sondaggio
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Affidabilità del servizio	% Km svolti / Km programmati	95	Dati aziendali
	Puntualità (nelle ore di punta: fasce orarie 7/9-12/14-17/19)	% corse con ritardo (5'/15')	5	Dati aziendali
	Puntualità (nelle ore rimanenti)	% corse con ritardo (5'/15')	2	Dati aziendali
	Percezione complessiva del servizio	% soddisfatti	100% Buono	Sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria	Frequenza	Giornaliera	Dati aziendali
	Pulizia straordinaria	Frequenza	Mensile	Dati aziendali
	Percezione complessiva livello di pulizia	% soddisfatti	100% Suff.	Sondaggio
Confortevolezza del viaggio	Corse sature (nelle ore di punta, fasce orarie 7/9-12/14-17/19)	% di corse sature	10	Dati aziendali
	Corse sature (nelle ore rimanenti)	% di corse sature	5	Dati aziendali
	Climatizzazione	% mezzi climatizzati	100	Dati aziendali

	Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	100% Suff.	Sondaggio
Servizi aggiuntivi	Presenza di T.V.	n.mezzi con T.V./n.mezzi tot	1/11	Dati aziendali
	Impianto stereo	% mezzi con impianto stereo	100	Dati Aziendali
	Percezione complessiva del servizio	% soddisfatti	67% S 33% B	Sondaggio
Informazione alla clientela	Servizio informazioni telefonico	Orario di servizio	9.00-13.00 16.00-19.00	Dati aziendali
	Opuscolo informativo	n. copie annuali	2000	Dati aziendali
	Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	67% Buon 33% Suff.	Sondaggio
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali-comportamentali	% soddisfatti	67% Buon 33% suff.	Sondaggio
Livello servizio sportello	Punti vendita sul territorio	n.punti vendita a Catania	3	Dati aziendali
	Vendita biglietti a bordo	% linee con vendita a bordo	100	Dati aziendali
	Raccolta reclami	n.reclami	0	Registro reclami
	Riscontro proposte e reclami	Tempo massimo di risposta	30 gg	Registro reclami
	Percezione complessiva	% soddisfatti	100% Buono	Sondaggio
Attenzione all'ambiente	Carburanti a BTZ	% consumi di carburante a BTZ/ totale consumi	100	Dati aziendali
	Percezione complessiva	% soddisfatti	100% Suff.	Sondaggio

(1) la percentuale di soddisfazione è calcolata sulla base degli esiti delle indagini di soddisfazione del cliente presente nel punto 6.4

6 SEZIONE IV: TUTELA DEL CLIENTE

6.1 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la convalida del documento di viaggio tra l'Utente e l'Azienda nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano in via generale la fruizione del servizio.

Diritti del viaggiatore

- ◆ sicurezza e tranquillità del viaggio;
- ◆ continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- ◆ pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari di servizio;
- ◆ facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalità o incidenti;
- ◆ rispetto degli orari di partenza e di arrivo compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- ◆ igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico; 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, nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- ◆ facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

Doveri del viaggiatore

Durante la permanenza sull'automezzo l'utente è tenuto ad avere comportamenti civili e rispettosi del mezzo, degli altri viaggiatori e del conducente, nonché delle norme di legge, inerenti le modalità di fruizione di un servizio pubblico:

- ◆ non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- ◆ non occupare più di un posto a sedere;
- ◆ non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- ◆ rispettare i divieti di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico
- ◆ non gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- ◆ agevolare durante il viaggio le persone anziane e i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- ◆ non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- ◆ non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- ◆ non esercitare attività pubblicitarie e commerciali senza il consenso dell'Azienda;
- ◆ attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- ◆ rispettare le avvertenze e le disposizioni della Società, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio.

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 2 del 01/03/10 Pag. 7 di 13 Sez. 5
---	------------------------------	---

6.2 INFORMAZIONE ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI – COMUNICAZIONALI

Informazioni all'utente

Le informazioni relative a orari, tariffe, rivendite autorizzate alla vendita dei titoli di viaggio possono essere richieste al numero 095/ 354704.

All'atto della vendita del biglietto di viaggio, e prima della sua consegna all'Utente, il personale incaricato della vendita deve accertarsi di averne compreso le esigenze, in modo da applicare la tariffa più appropriata e da poter segnalare le informazioni più significative ai fini della corretta fruizione del servizio. In particolare, occorre assicurarsi che l'Utente abbia compreso:

- ◆ il percorso dell'autolinea, con i relativi luoghi di fermata;
- ◆ gli orari di partenza e arrivo;
- ◆ le tariffe applicate;
- ◆ la data della corsa.

Chi vende il biglietto deve ottenere dall'utente una esplicita conferma dell'itinerario, della data di partenza e del numero di passeggeri in fase di acquisto del biglietto, prima del pagamento.

Tutte le informazioni sulle linee, le fermate lungo la tratta e gli orari sono disponibili al pubblico attraverso un opuscolo informativo, distribuito gratuitamente presso gli uffici della Società, un'agenzia di viaggi in V.le Africa 44 e l'area di attesa presso la Via D'Amico.

Anche in autobus è possibile trovare indicazioni sulle modalità d'uso del servizio: le tariffe, le penalità, le norme, ecc.

Sempre a bordo degli autobus vengono anche affissi gli avvisi relativi ad eventuali variazioni sulle modalità di erogazione del servizio, per specifici periodi dell'anno.

Oggetti smarriti

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo dei veicoli o nei locali aperti al pubblico e gli oggetti ritrovati vengono depositati presso gli Uffici aziendali per un massimo di tre mesi.

Aspetti relazionali- comunicazionali del personale a contatto con l'utente

Le aziende si propongono come uno degli obiettivi principali per il raggiungimento di un buon livello qualitativo del servizio che tutto il personale viaggiante e a contatto con l'Utente/Cliente operi in maniera qualificata e qualificante con gli obiettivi preposti nella politica della qualità aziendale.

Riconoscibilità e Presentabilità:

Il personale viaggiante durante il servizio deve indossare la divisa aziendale e apporre in modo ben visibile il cartellino di riconoscimento.

Per quanto riguarda invece il personale operante ai centralini, la risposta è preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza.

Comportamenti, Modi e Linguaggio: Il personale deve comportarsi con gli Utenti/Clienti con rispetto e cortesia, utilizzare un linguaggio corretto e appropriato, fornire puntualmente le informazioni necessarie ad agevolare in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.

 <p>Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici</p>	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 2 del 01/03/10 Pag. 8 di 13 Sez. 5
---	------------------------------	---

Il personale deve inoltre garantire prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 2 del 01/03/10 Pag. 9 di 13 Sez. 5
---	------------------------------	---

6.3 TUTELA DEL CLIENTE

6.3.1 RECLAMI

La Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici S.r.l., nella prospettiva di un continuo miglioramento della qualità del servizio, mette in atto un sistema per la raccolta, registrazione e analisi di reclami e suggerimenti.

Il reclamo è un'azione dell'utente (cliente), presentata alla Società per comunicare una non coerenza con le proprie aspettative di uno o più requisiti definiti dalla Carta della mobilità, il suggerimento è invece un'azione dell'utente (cliente) presentata alla Società per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporto più vicino alle aspettative dell'utente stesso.

I reclami possono essere avanzati in forma indiretta, vale a dire solo per iscritto (tramite posta tradizionale, fax o trasmissione elettronica).

Il personale che ha contatto con gli utenti (sia direttamente, sia per telefono) è in grado di fornire loro informazioni circa le modalità di inoltro del reclamo. La Società predispone appositi moduli prestampati atti alla realizzazione del reclamo, caratterizzati da facile comprensione e facile compilazione.

A questo proposito il personale addetto è a disposizione dell'Utente/Cliente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni.

La Società si impegna a dare riscontro all'utente, a mezzo lettera, entro 30 gg. dalla data del ricevimento del reclamo o del suggerimento, degli accertamenti compiuti, impegnandosi anche a fornire eventualmente i tempi necessari alla Società per rimuovere le irregolarità riscontrate.

Al momento della presentazione del reclamo o suggerimento, è necessario fornire, oltre alla proprie generalità, tutti i dati relativi all'accaduto o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione (indicazione precisa del giorno, dell'ora, della linea, ubicazione fermata, direzione veicolo), al fine di permettere la ricostruzione e valutazione dei fatti.

Successivamente all'inoltro del reclamo scritto da parte dell'utente, il responsabile della gestione dei reclami provvede a registrarlo sul 'Registro Reclami'; egli si riserva anche la possibilità di richiamare l'utente per ulteriori chiarimenti.

6.3.2 RIMBORSI E RISARCIMENTI

Rimborso per servizi saltati o irregolarità

Le Società si impegnano a prevedere forme di rimborso a seguito di eventuali disservizi e irregolarità riscontrate nello svolgimento del proprio servizio.

Al verificarsi dell'evento si prevedono i seguenti comportamenti e procedure:

- ◆ Se il servizio viene saltato o è irregolare per cause di forza maggiore (calamità naturali, eventi atmosferici, guasto del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o comunque per cause derivanti da situazioni non imputabili alla Società): non si prevede alcuna forma di rimborso;
- ◆ Se il servizio non è svolto regolarmente a causa di inadempienze attribuibili alla Società: in questo caso il diritto al rimborso del biglietto di viaggio matura quando la partenza subisca un ritardo oltre i 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo.

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 2 del 01/03/10 Pag. 10 di 13 Sez. 5
---	------------------------------	--

Il rimborso consisterà nel riconoscimento del costo del biglietto acquistato, previa restituzione dello stesso o, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del biglietto di corsa semplice per la tratta riferita all'abbonamento stesso.

Risarcimento danni per responsabilità civile

La Società fornisce copertura assicurativa agli utenti dei propri servizi sia per danni alla persona che per danni alle cose, derivanti da fatti le cui cause possano essere ricondotte alla responsabilità della Società stessa, provvedendo al rimborso di eventuali danni a persone cagionati per propria responsabilità civile nel seguente caso:

- ◆ Per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati a qualsiasi titolo);
- ◆ Per danni causati ai passeggeri durante la permanenza a bordo dell'autobus ed all'atto della salita o discesa dallo stesso;
- ◆ Per danni ai bagagli ed alle cose in generale trasportate da terzi (esclusi denaro, preziosi e titoli).

La Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici S.r.l. non è responsabile per furti, manomissioni o perdite di bagagli o altri oggetti.

Tutti gli autobus della Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici S.r.l. sono coperti da polizza assicurativa per la responsabilità civile comprese le persone e le cose trasportate, stipulata con la compagnia di assicurazioni "le Assicurazioni d'Italia".

6.3.3 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

E' fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

Salita e discesa dagli autobus

- ◆ La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.
- ◆ Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus; per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata.
- ◆ Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.
- ◆ Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

Documenti di viaggio

Il sistema tariffario della Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici S.r.l. è costituito da biglietti ed abbonamenti.

- ◆ I documenti di viaggio possono essere acquistati solamente a bordo dell'autobus;
- ◆ I viaggiatori delle autolinee devono essere muniti di biglietto. La convalida del documento di viaggio dovrà essere effettuata mostrando il biglietto al personale a bordo.

Il biglietto è valido esclusivamente per il trasporto in autobus e per la tratta indicata,

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 2 del 01/03/10 Pag. 11 di 13 Sez. 5
---	------------------------------	--

non è cedibile e deve essere conservato fino al termine della corsa, per esibirlo ad ogni eventuale richiesta.

Smarrimento del titolo di viaggio

- ◆ In caso di furto o smarrimento i titoli di viaggio non vengono né rimborsati né sostituiti.

Variazioni - mancato utilizzo del biglietto e cambio data.

- ◆ Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica Sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia di Finanza nonché del Corpo degli Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato solo se in servizio di pubblica sicurezza. Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M.T., nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.
- ◆ Gli abbonamenti hanno validità solo se vi è riportato il nome del cliente così come scritto sulla tessera di riconoscimento.
- ◆ Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale.
- ◆ I viaggiatori sono tenuti ad esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale della Società. Se non si è in possesso del documento o se risultasse irregolare, il viaggiatore è tenuto a rispettare quanto espresso successivamente in materia di infrazioni e sanzioni. Per eventuali controversie fare riferimento agli Uffici della Società.
- ◆ In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi, non è ammesso alcun rimborso da parte della Società, a qualsiasi titolo richiesto.

Trasporto bambini

- ◆ Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro. Quando un viaggiatore ha con sé più bambini inferiori al metro di altezza, oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini; i bambini non paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.

Trasporto animali domestici

- ◆ Non è ammesso il trasporto di animali domestici, tranne i cani guida che sono ammessi gratuitamente, a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore.

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 2 del 01/03/10 Pag. 12 di 13 Sez. 5
---	------------------------------	--

Trasporto di cose

- ◆ Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio, purché le dimensioni non siano superiori a cm.50x30x20.

Norme comportamentali

- ◆ I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti ed alle disposizioni del personale della Società emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità agli Agenti stessi che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art. 336 del Codice Penale.
- ◆ I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato. Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e corrimani.
- ◆ La Società declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

E' fatto divieto al viaggiatore:

- Fumare (Legge n.584/75) e disturbare;
- Occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- Esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- Insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
- Salire in vettura in stato di ebbrezza;
- Fare uso, senza necessità, del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- Gettare qualunque oggetto dall'autobus.

Orari e coincidenze

- ◆ Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità.
- ◆ La Società declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze ed, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

Infrazioni e sanzioni

- ◆ I viaggiatori sono tenuti a munirsi di titolo di viaggio valido e a conservarlo per la durata del percorso e ad esibirlo al personale della Società; chiunque, senza averne dato preavviso al personale di bordo, risulti sprovvisto del prescritto titolo di viaggio è tenuto, oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria, anche al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria stabilita in misura di 60 volte il prezzo del biglietto a tariffa ordinaria per il percorso minimo tassabile. Tale importo è ridotto della metà (30 volte la tariffa minima) se pagato subito oppure presso la Direzione della Società entro 48 ore dall'accertamento. La sanzione pecuniaria è ridotta a 2/3 (40 volte la tariffa minima) se pagata entro 60 giorni dalla notifica dell'accertamento.

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 2 del 01/03/10 Pag. 13 di 13 Sez. 5
---	------------------------------	--

- ◆ In caso di riscontrato abuso delle tessere di riconoscimento o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto, è previsto da parte della Società il sequestro definitivo del documento.

Oggetti rinvenuti

- ◆ Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico vengono depositati presso gli uffici della Società, ai quali è possibile rivolgersi a partire da 24 ore dopo lo smarrimento dell'oggetto, ove è custodito da apposito incaricato per un periodo massimo di tre mesi e tenuto a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta, fornendo tutte le informazioni atte ad identificarlo.

Reclami

- ◆ Per reclami in caso di controversie il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni all'Ufficio della Società mediante consegna o spedizione dell'apposito modulo allegato alla presente Carta o di un suo facsimile.

6.4 IL MONITORAGGIO

La Compagnia Italiana Trasporti Automobilistici S.r.l., coerentemente con quanto previsto dalla già richiamata direttiva del Presidente del Consiglio del 27/01/94, si impegna a svolgere periodiche misurazioni per il calcolo degli indicatori di qualità, al fine di:

- ◆ verificare i valori dei singoli indicatori ed accertare se vi è rispondenza con il livello di servizio promesso (gli standard di qualità) che la Carta si è posta quale obiettivo;
- ◆ adeguare continuamente gli standard alle richieste dei clienti;
- ◆ rilevare la soddisfazione del cliente, per ciascuno dei fattori base della qualità, tramite un sondaggio sistematico dell'opinione pubblica;
- ◆ misurare e controllare l'andamento del fenomeno reclamo.

La verifica dei livelli di qualità del servizio è attuata con un monitoraggio interno, riguardo alla qualità erogata dall'azienda, e con un monitoraggio esterno, sulla qualità percepita dai clienti.

Il monitoraggio è condotto a cadenze annuali per le verifiche interne ed esterne. I risultati vengono rilevati attraverso questionari.

I questionari sono presenti o a bordo del mezzo o presso le biglietterie.

Le osservazioni che verranno svolte sulla soddisfazione del cliente verranno trasmesse in allegato periodicamente nella Carta della Mobilità.

Dall'analisi combinata di misurazioni interne ed esterne si possono calcolare gli indicatori di qualità e allo stesso tempo individuare le criticità, adottando di conseguenza le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi per raggiungere gli standard prefissati.

I risultati conseguiti rispetto agli obiettivi saranno pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso sulla Carta).