

## CARTA DELLA MOBILITÀ PER IL TRASPORTO PUBBLICO DI PERSONE DELLA DITTA MARCOZZI S.N.C.

### INDICE

#### Premessa

#### Parte I°

Il viaggio

Diritti e doveri

I principi della Carta

I fattori della qualità del viaggio e dei servizi connessi

Aspetti relazionali/comunicazionali con il personale di contatto

Rimedi e tutela del Cliente/Viaggiatore

Il monitoraggio

La qualità e la Carta

#### Parte II°

La scheda tematica ed i fattori della qualità

#### Parte III°

Disposizioni regolanti il trasporto dei viaggiatori e dei bagagli

#### Parte IV°

Normativa generale per il rilascio e l'uso di abbonamenti T.T.I. Turismo Trasporti Internazionali srl

#### Parte V°

Codice di comportamento del personale T.T.I. Turismo Trasporti Internazionali srl

Bibliografia

D.P.C.M. 30.12.1998 - ANAC - ATVO – ATM

### PREMESSA

La Carta della Mobilità è un documento di carattere generale predisposto in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, della legge 11 luglio 1995, n. 273 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998.

La materia della qualità dei servizi pubblici è regolata dalle seguenti disposizioni: Art. 16 della Costituzione della Repubblica Italiana stabilisce che "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 del Trattato di Maastricht: "ogni cittadino della Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri ..." Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; Art. 2 del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"; Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento; Decreto Presidente del Consiglio

dei Ministri 30 gennaio 1997; Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";

Particolare attenzione verrà posta nell'affermazione del diritto del cittadino alla mobilità che è garantito anche attraverso misure che facilitino, ove possibile, la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

MARCOZZI S.N.C. che di seguito verrà indicata con la sigla TTI è un'Azienda di trasporto persone ed agenzia di viaggi costituitasi nell'anno 2000 che oltre ai servizi di agenzia di viaggio gestisce linee nazionali ed internazionali di trasporto pubblico di persone e di noleggio autobus.

La struttura e l'immagine aziendale possono essere rappresentati dai seguenti dati e valori relativi all'anno 2007:

passengeri trasportati 192.850

dipendenti in servizio n. 5 autisti, 1 operai-tecnici della manutenzione e 3 impiegati;

autobus in esercizio n. noleggio da rimessa.

I servizi esercitati dall'Azienda comprendono:

il trasporto pubblico di persone su linee urbane ed extraurbane esercitate in concessione;

servizi scolastici e servizi di noleggio.

La dislocazione delle strutture fisse aziendali, sono l'officina - carrozzeria e deposito, con annessa area di parcheggio in Bracigliano (SA); mentre la gestione dei titoli di viaggio già dall'inizio del corrente anno si è iniziato a dare in gestione la distribuzione a rivendite private.

## PARTE - I

La Carta della Mobilità è un documento di offerta con cui la MARCOZZI S.N.C. assume precisi impegni e doveri verso gli utenti

prefiggendosi il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

miglioramento della qualità dei servizi forniti;

miglioramento del rapporto tra utente e fornitore dei servizi.

Per la MARCOZZI S.N.C. la Carta non è solo il frutto dell'adeguamento a normative vigenti, ma è anche il risultato di un lavoro comune, fatto insieme agli utenti, ascoltando i suggerimenti ed i reclami di quest'ultimi con il coinvolgimento dei nostri dipendenti.

Fondamentale infatti sarà la partecipazione di tutto il personale Aziendale per dare valore e concretezza alla nostra dichiarazione di impegno.

L'impegno di questa prima edizione della Carta dei Servizi della MARCOZZI S.N.C. è il nostro obiettivo già da oggi, per migliorarla sia come standard, sia come impegni accogliendo le osservazioni dell'utenza e degli stessi dipendenti, cioè di coloro i 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.

MARCOZZI S.N.C. 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, la MARCOZZI S.N.C. 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.

## DIRITTI E DOVERI

Al cittadino che si sposta nel territorio italiano ed estero, utilizzando mezzi di trasporto pubblici, vanno riconosciuti i seguenti 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 che siano (ove possibile) integrati e coordinati con i mezzi di

trasporto necessari al completamento del viaggio;

facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto che nelle stazioni;

tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile), in caso di anomalie o di incidente;

rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;

igiene e pulizia dei mezzi; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;

riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il "viaggio";

rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;

facile accessibilità alla procedura dei "reclami", nonché tempestiva risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).

Il cittadino che viaggia ha i seguenti doveri da rispettare:

non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto;

non occupare più di un posto a sedere;

non insudiciare e non danneggiare i mezzi, accessori e suppellettili;

rispettare il "divieto di fumare", all'interno dei mezzi;

non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;

non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;

non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;

agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;

rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;

utilizzare i mezzi di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

## I PRINCIPI DELLA CARTA

Coerentemente con gli indirizzi tracciati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" la MARCOZZI S.N.C. , nell'ambito della propria attività, si impegna a garantire i seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità, accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;

accessibilità ai servizi (ed alle relative infrastrutture) degli anziani e delle persone disabili (attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate);

garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestati, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

### Continuità -

i servizi di trasporto devono essere continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore);

garanzia di servizi sostitutivi, in caso di necessità (o interruzioni programmate);

definizione e comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero (massima divulgazione - preventiva e tempestiva - dei programmi di servizi minimi da garantire).

Partecipazione degli utenti e dei rappresentanti a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche inerenti il servizio reso.

### Efficienza ed efficacia -

adozione delle misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi (ed infrastrutture) di trasporto efficienti ed efficaci, nei limiti delle proprie competenze.

Libertà di scelta -

il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta fra più soluzioni modali, compatibilmente con le iniziative adottate da tutti gli altri Enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità.

## I FATTORI DELLA QUALITA' DEL VIAGGIO E DEI 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.

Di seguito vengono evidenziati i fattori-base della qualità del servizio di ciascuna fase del viaggio, in quanto ne definiscono i livelli di qualità, intesi come aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte del cliente:

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 a bordo;

servizi per viaggiatori portatori di handicap;

informazioni alla clientela;

aspetti relazionali/comunicazionali con il personale di contatto con l'utenza;

livello di servizio nelle operazioni di sportello;

integrazione modale;

attenzione all'ambiente.

## SICUREZZA DEL VIAGGIO

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.

La MARCOZZI S.N.C. intende consolidare lo standard di sicurezza.

La MARCOZZI S.N.C. 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 MARCOZZI S.N.C. tel.

081/969167 o alla compagnia di assicurazione.

## SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE

La MARCOZZI S.N.C. 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 la Direzione aziendale 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.

## REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

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). MARCOZZI S.N.C. previene le cause di disservizio e tra l'altro ha riesaminato per il 2007 il programma di collaudi e manutenzione ai veicoli.

In caso di interruzione del servizio dovuti a guasti tecnici o particolari situazioni dovute a cause di forza maggiore la MARCOZZI S.N.C. provvederà comunque al ripristino del servizio, su segnalazione del personale di guida, con invio di una vettura di riserva dal capolinea più vicino.

#### PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

MARCOZZI S.N.C. si impegna ad effettuare:

- 1-la pulizia giornaliera del pavimento degli autobus nel 99% almeno dei casi;
  - 2-la pulizia completa interna ed esterna dei veicoli mediamente ogni 2 gg. e/o ad intervalli più brevi se necessari.
- Eventuali sopraggiunti problemi di integrità o decoro dei veicoli verranno rimossi entro un giorno.

#### CONFORT DEL VIAGGIO

Particolare attenzione è stata posta nella scelta dei tipi veicoli in modo da poter garantire un'alto livello di confort di viaggio sulle linee interurbane esercitate.

Tutti gli autobus sono dotati di sedili reclinabili in velluto, di aria condizionata e di TV.

La MARCOZZI S.N.C. nello scorso anno ha iniziato l'ammodernamento del parco veicoli con l'acquisto di autobus nuovi portando l'età media del parco a 4 anni ed ha in programma l'ulteriore ammodernamento del parco autobus.

#### SERVIZI AGGIUNTIVI

Nelle rivendite verranno fornite informazioni sulla facilità di uso del servizio:

- 1-orari di passaggio alle fermate;
- 2-orari di partenza dai capolinea e di passaggio alle diverse tappe del percorso;
- 3-elenco delle altre rivendite di titoli di viaggio;
- 4-elenco e prezzo dei biglietti;
- 5-avvisi sulle variazioni di percorso almeno tre giorni prima delle variazioni programmate.

Informazioni sui veicoli:

- 1-sono affissi in modo visibile dall'esterno dei bus l'indicazione della direzione della corsa identificata mediante l'indicazione del capolinea e nell'eventualità, di corsa a tragitto limitato oppure deviato.
- 2-all'interno degli autobus sono affissi avvisi e orari.
- 3-tutti i veicoli hanno un sistema acustico che il conducente usa, secondo una casistica predeterminata, per dare ai passeggeri comunicazioni sul servizio.

Internet:

La MARCOZZI S.N.C. ha un sito internet, già registrato presso l'Authority che permette di 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, oltre alla prenotazione del titolo di viaggio.

#### SERVIZI PER DISABILI

La MARCOZZI S.N.C. ha in programma di effettuare miglioramenti per il trasporto dei disabili.

#### INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

È in progetto l'edizione MARCOZZI S.N.C. di un dépliant informativo degli orari e dei prezzi dei servizi nazionali ed internazionali oltre al continuo aggiornamento del sito internet.

## ASPETTI RELAZIONALI / COMUNICAZIONALI CON IL PERSONALE DI CONTATTO

La MARCOZZI S.N.C. articolerà il rapporto con i propri clienti secondo i seguenti principi:

### Riconoscibilità

Gli addetti 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, numero di matricola e della 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 V della presente Carta.

## RISPETTO DELL'AMBIENTE

Nello sviluppo e miglioramento del proprio servizio MARCOZZI S.N.C. 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.

Tutti gli autobus sono forniti di motore a scarico controllato secondo lo standard Euro 2 o 3 che assicura livelli minimi di inquinamento.

## RIMEDI E TUTELA DEL CLIENTE/VIAGGIATORE

### Semplificazione delle procedure

L'Azienda si impegna a provvedere ad uno snellimento e semplificazione delle procedure adottate e ad assicurare la più ampia informazione all'utenza circa le modalità di prestazione del servizio.

### Rimborso

È l'elemento di maggior delicatezza che comunque è regolato all'interno delle norme di viaggio, riportate nella parte III, costituendo elemento integrante del contratto di trasporto. Il venir meno degli standard per dolo o per grave negligenza del personale comporta la rivalsa dell'eventuale danno a carico dello stesso dipendente.

Ritenendo che l'affidabilità del servizio rappresenti la dimensione della qualità più importante da parte dell'utenza si ritiene di prevedere rimborsi nei casi in cui per colpa grave dell'azienda:

- a. il servizio sia stato soppresso senza una preventiva informazione all'utenza mediante giornali o avvisi presso le sedi principali dell'azienda;
- b. non sia stato garantito il proseguimento del viaggio fino alla destinazione pagata entro un tempo pari al tempo di percorrenza della linea a causa di guasti al mezzo;

c. si sia provocato grave e palese danno al cliente per ritardo imputabile ad inefficienze aziendali.

L'entità del rimborso (per i punti a,b,c,) sarà pari al valore del documento di viaggio pagato;

d. si sia causato lo smarrimento di bagaglio per il quale è stato regolarmente pagato il biglietto.

Per tali rimborsi si adotteranno le norme di legge in materia.

#### Procedure di reclamo

L'obiettivo per l'anno 2007, per quanto riguarda la gestione dei reclami è, sostanzialmente, l'adeguamento alla normativa UNI (Ente Nazionale Italiano Unificazione), che prevede:

-la risposta al reclamo entro 30gg dalla data di ricevimento dello stesso;

-la possibilità di sapere in qualsiasi momento notizie relative all'iter della pratica di reclamo (cosa che avviene già oggi);

-l'utilizzazione da parte della MARCOZZI S.N.C. dei reclami, così come dei suggerimenti e delle segnalazioni di disfunzioni per attuare una politica di miglioramento continuo della qualità.

Pertanto il reclamo, oltre a costituire un contributo utilizzato dalla MARCOZZI S.N.C. per migliorare il servizio, rappresenta per l'utente una forma di tutela.

Il reclamo può essere presentato telefonicamente, in forma scritta, via fax o presso la sede della Direzione o presso l'agenzia viaggi. Dovrà contenere oltre alle generalità e all'indirizzo del cliente, una chiara esposizione di quanto ritenuto oggetto di violazione ed essere corredato da eventuali documenti o circostanze note al cliente, al fine di facilitare la ricostruzione dell'iter della pratica da parte della Direzione MARCOZZI S.N.C.

Entro 30gg. dal ricevimento del reclamo, la direzione informerà il cliente sul risultato degli accertamenti compiuti fornendo, ove possibile, anche i tempi di rimozione delle irregolarità riscontrate.

#### 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 ...).

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

L'azienda, inoltre, risponde nei confronti dell'utenza dei danni derivanti dalla mancata realizzazione degli standard di servizio descritti nella presente Carta, 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 diretta a suo carico salvo la responsabilità derivante da colpa di altri Enti incaricati della tutela della circolazione.

#### 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, in ogni caso, salva 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.

## IL MONITORAGGIO

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

Presso i punti vendita titoli di viaggio saranno disponibili le informazioni utili all'utenza per questioni ordinarie di servizio mentre presso la direzione sarà garantita mattina e pomeriggio anche la presenza di un funzionario per esigenze di carattere particolare e l'assistenza necessaria per questioni di carattere straordinario o di particolare rilievo.

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.

Annualmente, entro il 31 marzo si provvederà all'elaborazione di un Rapporto contenente i risultati conseguiti nel precedente esercizio, nonché una sintetica analisi delle cause degli eventuali scostamenti tra gli obiettivi ed i risultati. 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, che verrà sottoposta al "Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi Pubblici" presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della funzione Pubblica.

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

## 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 dal fornitore;
- qualità realizzata dal fornitore;
- 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.

In sintesi potremmo definire quale misuratore della qualità di un servizio il divario tra le aspettative del cliente ed il grado di soddisfazione effettivo conseguito quale fruitore del servizio stesso.

Ai fini dell'applicazione della "Carta" si individuano tre livelli di responsabilità e precisamente:

il primo livello è relativo alla responsabilità strategica nelle scelte aziendali e coinvolge l'azione amministrativa e direzionale. A questo livello gli indicatori e gli standard generali si riferiranno al complesso delle prestazioni rese ed al grado di accessibilità offerta.

L'attività interna dovrà puntare ad una standardizzazione dei processi di formazione, vestizione ed assegnazione dei turni macchina ed uomo ed a quelli relativi alla manutenzione degli autobus.

Il secondo livello riguarda il personale preposto al coordinamento ed al controllo circa l'attivazione delle linee strategiche, a tale livello compete:

1. una costante azione commerciale per verificare l'adeguatezza della rete di vendita dei titoli di viaggio rispetto alla domanda dei clienti;



2. una costante cura circa la diffusione di orari alle rivendite ed ai posti pubblici più vicini alle fermate;
3. l'esecuzione dei rilevamenti sul gradimento del servizio da parte dell'utenza, secondo le metodologie ed i tempi concordati con il primo livello;
4. la tenuta di un rapporto informativo con le istituzioni, in particolare quelle scolastiche, circa i problemi derivanti da aspetti connessi ad anomalie del servizio, adottando le azioni correttive necessarie;
5. ricevere i reclami verbali o scritti dando risposta immediata o indicando le procedure per le necessarie verifiche ed assicurando che entro 30 giorni l'azienda comunicherà le proprie determinazioni.

Infine, il terzo livello riguarda il personale a diretto contatto con l'utenza e cioè conducenti e rivendite dei titoli di viaggio. Si tratta della parte più consistente dell'azienda dal cui comportamento deriva spesso l'immagine del servizio o la possibilità di intervento correttivo per le piccole disfunzioni che si possono generare.

Al personale raggruppato in tale livello compete la buona esecuzione degli interventi programmati al secondo livello ed il parametro standard da utilizzare può essere definito in funzione del giudizio degli utenti in merito alla pulizia ed al decoro delle infrastrutture e degli autobus e ad altri fattori di gradimento o meno del servizio.

Evidentemente il rispetto degli standard potrà essere garantito da un comportamento diligente ed attento del personale sul quale vigileranno i preposti al controllo. In particolare si deve curare il rispetto dell'orario in fase di avvio del servizio, la presenza presso l'autobus almeno due minuti prima della partenza, oppure secondo gli orari nei capolinea sprovvisti di controllo a terra.

Particolare attenzione si presterà alla corretta esposizione degli indicatori di linea ed al rispetto delle fermate in presenza di utenza in attesa.

In sintesi sul piano qualitativo si dovrà operare in sinergia tra i tre livelli affinché le esigenze dell'utenza possano essere soddisfatte direttamente alle rivendite o dal personale in servizio sull'autobus.

## PARTE II

### LA SCHEDA TEMATICA ED I FATTORI DELLA QUALITÀ

Le "schede tematiche" di riferimento sono quelle indicate ai numeri 4a, b, c e 12a, b, c, allegate al D.P.C.M. 30.12.1998. La scheda riporta (colonna 3) i dodici fattori-base della qualità ritenuti adeguati alla migliore rappresentazione della qualità del servizio erogato.

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

In particolare, vengono individuati (colonna 4) i diversi "indicatori di qualità" che sviluppano in maggior dettaglio i diversi fattori-base della qualità. Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato. Per ciascun "indicatore aziendale" sono definiti appropriate "unità di misura" per la misurazione dei risultati (colonna 5) e, quindi, stabiliti con periodicità annuale i rispettivi "livelli di servizio promessi" gli standard (colonna 6); infine nella colonna 7 sono indicate le modalità di rilevazione dei risultati.

Nella logica del miglioramento continuo, i valori del livello di servizio promesso (lo standard) sono determinati in base alle reali potenzialità aziendali. Per gli anni successivi, i valori del livello di servizio promesso in conseguenza dell'attivazione di iniziative finalizzate al miglioramento del funzionamento aziendale, andranno modificati.

Per ciascun fattore base della qualità è previsto un "livello di percezione globale del servizio" (standard generale), in funzione dell'esperienza e dei monitoraggi conseguenti all'adozione della Carta dei Servizi.

Anche per il grado di soddisfazione si fissa un obiettivo e ciò sempre sulla scorta dei monitoraggi condotti negli anni precedenti.

Il grado di soddisfazione è suddiviso in 5 livelli: moltissimo, molto, così e così, poco, per nulla.

Si assume positiva la percentuale relativa ai primi tre livelli e negativa quella corrispondente agli ultimi due.

## PARTE III

### DISPOSIZIONI REGOLANTI IL TRASPORTO DEI

## VIAGGIATORI E DEI BAGAGLI

1. Ammissione dei viaggiatori
2. Calcolo delle distanze ai fini della formazione della tariffa
3. Documenti di viaggio
4. Comportamento in vettura ed in fermata
5. Avvisi ed orari al pubblico
6. Registro dei reclami e dei suggerimenti
7. Trasporto di cose
8. Trasporto di animali
9. Sanzioni amministrative per irregolarità nei titoli di viaggio
10. Disciplina dei rimborsi

### 1. Ammissione dei viaggiatori

Il passeggero è tenuto ad acquistare il documento di viaggio prima di salire a bordo dell'autobus o presso le rivendite autorizzate.

Il personale di servizio, compreso il conducente, può richiedere al passeggero l'esibizione del documento di viaggio al fine di accertare la regolarità dello stesso.

Il biglietto potrà essere acquistato anche in autobus richiedendolo al conducente.

Non è consentito l'uso di più biglietti per comporre la tariffa relativa al percorso da effettuare.

Il documento di viaggio deve essere convalidato nell'apposita "obliteratrice" a bordo, va conservato per l'intera durata del viaggio, non è cedibile e deve essere esibito in qualsiasi momento a richiesta del personale L&G o di altri agenti preposti per legge alla verifica sulla regolarità e la sicurezza del trasporto pubblico di persone.

L'attività di controllo verrà espletata da personale aziendale sia in divisa che in borghese dotato di regolare documento di identificazione.

La mancata convalida del documento di viaggio per avaria o cattivo funzionamento dell'"obliteratrice" va segnalata tempestivamente al conducente.

Il diritto a viaggiare cessa al termine della tratta corrispondente al valore del documento di viaggio e non sono ammesse fermate intermedie facoltative, fatte salve quelle effettuate per coincidenza. In caso di proseguimenti oltre alla fermata corrispondente al titolo di viaggio il passeggero dovrà munirsi di ulteriore documento di viaggio in rapporto alla nuova destinazione.

### 2 - Calcolo delle distanze ai fini della formazione della tariffa

Ai fini dell'applicazione tariffaria la distanza viene calcolata sulla base degli scalari chilometrici a disposizione dei clienti presso le agenzie e la sede aziendale. I passeggeri che salgono o scendono ad una fermata intermedia non indicata nel tariffario (fermata secondaria), sono soggetti alla tariffa chilometrica calcolata dalla fermata dello scalare precedente a quella di salita ed alla fermata dello scalare successiva a quella di discesa.

### 3. Documenti di viaggio

I titoli di viaggio MARCOZZI S.N.C. sono così raggruppati:

- a) biglietti di corsa semplice;
- b) abbonamenti ordinari;
- c) speciali biglietti tessere di libera circolazione secondo disposizioni di legge.
- d) esenzioni i bambini di altezza inferiore al metro, se accompagnati da un viaggiatore pagante, purché non occupino un posto a sedere.

Ciascun viaggiatore pagante non può accompagnare più di un bambino gratuitamente;

il cane guida che accompagna un passeggero non vedente, munito quest'ultimo di tessera di riconoscimento.

Per i vari documenti di viaggio sopra indicati sono a disposizione presso le agenzie aziendali le specifiche normative di richiesta e utilizzo.

Le tariffe in vigore sono quelle approvate dalle Autorità competenti e pubblicate dalla L&G con appositi avvisi.

#### 4. Comportamento in vettura ed in fermata

In considerazione del carattere facoltativo della maggior parte delle fermate, il passeggero in attesa, all'approssimarsi dell'autobus su cui vuole salire, deve segnalare con un cenno della mano tale sua richiesta. Viceversa, all'approssimarsi alla fermata di arrivo si deve azionare per tempo il segnale sonoro e/o luminoso di "richiesta fermata".

Nei casi in cui il viaggio o parte dello stesso avvenga in piedi il passeggero deve sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie.

I viaggiatori sono tenuti a cedere il posto ai mutilati ed invalidi del lavoro, per i quali sono riservati i relativi posti (art. 27 legge 30.3.1971, n. 118), nonché favorire le persone anziane e quelle con bambini.

È fatto divieto ad ogni passeggero di:

- a) salire o scendere dall'autobus da parti diverse da quelle prescritte, sulla base delle indicazioni poste all'interno ed all'esterno del veicolo e quando questo è in movimento.
- b) occupare più di un posto a sedere senza averne titolo o ingombrare uscite o passaggi in contrasto con le indicazioni del personale aziendale.
- c) aprire i finestrini dell'autobus senza l'assenso di tutti i viaggiatori interessati.
- d) gettare oggetti dai finestrini.
- e) fumare a bordo degli autobus o nei locali aziendali in cui tale divieto sia esplicitamente indicato;
- f) azionare, salvo casi di grave ed incombente pericolo, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte, nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato sull'autobus e come tale evidenziato.
- g) arrecare danno di qualsiasi tipo o natura ai veicoli o ai locali aziendali.
- h) depositare nei locali aziendali o trasportare sugli autobus bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti, materiali esplosivi di qualsiasi natura, infiammabili, nocivi, corrosivi o contaminanti;
- i) accedere in vettura con animali, armi, materiali, oggetti ed involucri che, per volume forma o natura, possano risultare molesti o pericolosi per i viaggiatori e/o arrecare danno agli stessi;
- l) distrarre il conducente durante la guida, impedire od ostacolare lo stesso nell'esercizio delle sue funzioni;
- m) chiedere al conducente di salire o scendere dall'autobus in luogo diverso da quello stabilito come fermata;
- n) cantare, suonare, schiamazzare o tenere comportamento sconveniente o molesto, tale da arrecare in qualsiasi modo disagio o disturbo;
- o) accedere in autobus in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il corretto utilizzo del servizio o da arrecare danno a se ed agli altri;
- p) accedere in autobus con abbigliamento sudicio o indecente o con segni evidenti di malattie contagiose o ferite che possano arrecare danno o molestia agli altri passeggeri, salvo il caso di pronto soccorso.

Per le infrazioni per le quali è prevista l'applicazione di una sanzione amministrativa si procederà secondo la vigente normativa regionale.

#### 5. Avvisi ed orari al pubblico

Il passeggero è tenuto a leggere attentamente gli avvisi esposti all'interno degli autobus, delle agenzie e dei locali L&G o convenzionati.

La MARCOZZI S.N.C. non risponde degli orari pubblicati da soggetti terzi.

Gli orari esposti al pubblico e quelli indicati nelle pubblicazioni MARCOZZI S.N.C. possono essere variati senza alcun preavviso qualora subentrino cause di forza maggiore.

La clientela sarà informata, con preavviso di 5 giorni, su interruzioni del servizio dovute a scioperi.

L'Azienda declina ogni responsabilità per mancate coincidenze, dovute a cause di forza maggiore, rispetto all'orario esposto.

Sono considerate coincidenze unicamente quelle previste negli orari ufficiali e quelle per le quali l'intervallo temporaneo tra la corsa in arrivo e quella in partenza è almeno pari a 15 minuti.

In caso di mancata coincidenza per cause dovute a responsabilità aziendale si autorizzerà la prosecuzione del viaggio per altra via per permettere di giungere a destinazione con il minor ritardo senza pagamento di alcuna differenza di prezzo per il maggior percorso.

Qualora vi sia interruzione del servizio per avaria del mezzo, la MARCOZZI S.N.C. si impegna al ripristino del servizio stesso in un tempo pari a quello fissato per la percorrenza della linea calcolato tra il capolinea di estremità.

Le deviazioni temporanee e provvisorie di percorso di una determinata linea dovuta a provvedimenti delle Autorità competenti in materia non daranno luogo a variazioni tariffarie.

#### 6. Registro dei reclami e dei suggerimenti

Presso la Direzione MARCOZZI S.N.C. è messo a disposizione del pubblico un registro per reclami e suggerimenti riguardanti il servizio aziendale.

Tale strumento di comunicazione può essere utilizzato anche per i ricorsi contro sanzioni amministrative purchè sia espressamente indicato quale oggetto la dizione "Ricorso contro sanzione amministrativa n... del ....". La sanzione stessa sarà inoltrata dall'Autorità competente con le controdeduzioni aziendali di cui si darà notizia all'interessato.

In caso di semplice comunicazione da parte dell'utente lo stesso riceverà risposta nel termine di 30 giorni, ma detta comunicazione non ha valore ai fini dell'interruzione dei termini di legge per la relativa sanzione.

#### 7. Trasporto di cose

E' consentito il trasporto gratuito di non più di una valigia, pacco o collo, ed uno zaino o borsa a spalla.

Di norma è ammesso dietro pagamento della relativa tariffa chilometrica il trasporto fino a due bagagli per passeggero pagante, delle dimensioni di ingombro massime di cm. 80 x 45 x 25. Il passeggero deve acquistare un biglietto bagaglio per ciascun collo soggetto a pagamento.

E' consentito previo pagamento della tariffa bagaglio per ciascun collo, il trasporto di carrozzine per bambini, sci, strumenti musicali di dimensioni superiori di cm. 50 x 45 x 25 ed attrezzature per caccia e pesca purchè non pericolose e contenute in apposite custodie.

Non sono, in ogni caso, ammessi al trasporto oggetti ingombranti, sudici o pericolosi.

Tutte le cose che rimangono presso il passeggero restano sempre ed esclusivamente sotto la sua custodia e risponde altresì dei danni che le stesse dovessero eventualmente recare alle persone o all'autobus.

La MARCOZZI S.N.C. risponde di tali cose soltanto se rimangono danneggiate o distrutte e vanno disperse durante il viaggio per causa di sinistro ad essa imputabile.

Le cose che vengono trasportate negli appositi vani bagaglio, per le quali è stato corrisposto il regolare biglietto, sono soggette a responsabilità del vettore nei limiti della legge 22.8.1985, n. 450.

Agli effetti della responsabilità la MARCOZZI S.N.C. non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli, quali numerario, carte valori, oggetti d'arte o di antichità, oggetti preziosi od assimilabili.

#### 8. Trasporto di animali

E' ammesso il trasporto di piccoli animali domestici tenuti in apposite ceste o gabbie; i cani di piccola taglia devono essere muniti di museruola.

I cani da caccia possono essere trasportati purchè muniti di museruola ed accompagnati da cacciatore in possesso di regolare licenza.

In ogni caso si dovrà corrispondere la tariffa ordinaria per passeggeri, per ciascun animale o cesta/gabbia trasportato.

#### 9. Sanzioni amministrative per irregolarità nei titoli di viaggio

Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale sorpresi a viaggiare sprovvisti di documento di viaggio, ovvero muniti di documento di viaggio comunque non valido, sono tenuti oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria, calcolato dal capolinea di partenza alla fermata di arrivo dell'utente, anche al pagamento delle sanzioni amministrative fissate dalle Autorità competenti.

Per le procedure di accertamento, notifica e riscossione si rinvia alla legge 24.11.1981, n. 689 ed a quanto riportato nel sommario processo verbale redatto dal personale di controllo MARCOZZI S.N.C. .

L'attività di accertamento sarà espletata nel rispetto della L.R. da parte di "agenti accertatori" che in tale veste ricoprono la funzione di polizia amministrativa, comportando cioè i diritti ed i doveri del "pubblico ufficiale".

L'utente cui venga elevata sanzione amministrativa per irregolarità di titoli di viaggio è tenuto a fornire all'agente controllore le proprie generalità e valido documento di identità personale.

Si pone all'attenzione dell'utenza che:

In base all'articolo 496 del Codice Penale, "chiunque interrogato sull'identità ..., fa mendaci dichiarazioni ad un pubblico ufficiale o a persona incaricata di pubblico servizio, nell'esercizio delle funzioni o del servizio è punito con la reclusione fino ad un anno o con l'ammenda fino a L. 1.000.000 (Euro 516,46)";

i trasgressori hanno facoltà di conciliare l'illecito con effetto liberatorio, versando all'agente controllore l'importo della sanzione di legge, oltre all'importo del titolo di viaggio. L'agente rilascerà copia del relativo sommario processo verbale; qualora l'utente non possa o non intenda pagare all'agente accertatore, lo stesso redigerà il relativo verbale riportando le generalità desunte da documento di identità valido. In base agli articoli 494, 495 e 496 del C.P., le generalità devono essere correttamente fornite. L'utente ha diritto di inserire nel verbale la propria dichiarazione, che sottoscriverà ricevendone copia;

il mancato versamento della sanzione o la mancata corretta identificazione può dar luogo alla discesa forzosa dall'autobus nella prima fermata o all'intervento dell'Autorità di Polizia.

l'uso di biglietti falsificati o l'alterazione degli stessi potrà comportare l'applicazione degli artt. 465 e 466 del Codice Penale.

#### 10. Disciplina dei rimborsi

Si darà corso al rimborso agli utenti, limitatamente alla tariffa pagata, nei casi in cui per colpa grave dell'azienda il servizio sia stato:

- a. sospeso senza una preventiva informazione all'utenza mediante giornali o avvisi presso la sede dell'azienda;
  - b. non garantito il proseguimento del viaggio fino alla destinazione pagata entro un tempo pari al tempo di percorrenza della linea a causa di guasti al mezzo;
  - c. provocato grave e palese danno al cliente per ritardo imputabile ad inefficienze aziendali;
- L'entità del rimborso (per i punti a, b, c) sarà pari al valore del documento di viaggio pagato;
- d. causato lo smarrimento di bagaglio per il quale è stato regolarmente pagato il biglietto.

Per tali rimborsi si adotteranno le norme di legge in materia.

La responsabilità del vettore, disciplinata dall'art. 1681 del Codice Civile, ha inizio all'atto della salita in autobus e cessa alla discesa.

## PARTE IV

### CODICE DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE T T I

L'Azienda MARCOZZI S.N.C. ha adottato il documento denominato "Carta della mobilità" in attuazione dell'art. 2, comma 2, della legge 12 luglio 1995, n. 273, sulla base dei principi della direttiva del PCM del 27 gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore dei trasporti allegato al DPCM del 30 dicembre 1998.

In adempimento a quanto previsto dal predetto DPCM del 30 dicembre 1998, parte prima, al punto titolato "Aspetti

relazionali/Comunicazioni del personale a contatto con l'utenza", l'Azienda MARCOZZI S.N.C. ha predisposto ed adotta il presente codice di comportamento del proprio personale, d'ora in poi denominato "Codice".

Il Codice è adottato tenuto anche conto delle vigenti disposizioni regolanti il rapporto di lavoro del personale.

#### ART. 1

##### Campo di applicazione

1. Le disposizioni del Codice si applicano nei confronti dei lavoratori dipendenti, dei lavoratori con contratto per prestazioni di lavoro temporaneo, dei titolari, soci, familiari e dei collaboratori che prestino la loro attività a favore dell'azienda e che si trovino normalmente in diretto contatto con gli utenti. I soggetti di cui al precedente periodo sono d'ora in poi denominati "personale".

#### ART. 2

##### Finalità

1. Il codice assume la finalità di strumento di supporto della Carta della Mobilità, adottata con lo scopo di migliorare la qualità dei servizi di trasporto erogati ed il rapporto tra gli utenti e l'azienda.

2. Le disposizioni del Codice integrano e non sostituiscono i contenuti dei previgenti regolamenti aziendali e non modificano i contenuti dei doveri di diligenza e degli obblighi mansionistici del personale stabiliti dalle vigenti disposizioni di legge e del contratto collettivo.

3. Il Codice stabilisce, in particolare, per il personale in diretto contatto con gli utenti, i contenuti dei modi e dei comportamenti in servizio, i contenuti del linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni al pubblico, le modalità sulla riconoscibilità e sulla presentabilità in servizio.

#### ART. 3

##### Disposizioni di carattere generale

1. I principi ed i contenuti del Codice costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi di diligenza, lealtà ed imparzialità che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa.

2. Il personale è tenuto al rispetto del Codice e assumendo servizio s'impegna ad osservarlo in ogni parte.

3. Gli uffici che hanno competenza in materia di personale vigilano sulla corretta applicazione del Codice.

L'amministratore unico e gli impiegati sono responsabili dell'osservanza delle norme del Codice.

#### ART. 4

##### Principi

1. Il comportamento del personale è tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra gli utenti e l'Azienda.

2. Nell'espletamento delle proprie funzioni, il personale antepone il rispetto delle norme e l'interesse pubblico agli interessi privati propri e altrui; ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse del pubblico servizio di trasporto di cui è incaricato.

3. Nel rispetto dell'orario di lavoro, il personale dedica la giusta quantità di tempo e di energie allo svolgimento delle proprie funzioni, s'impegna a svolgerle nel modo più semplice ed efficiente nell'interesse degli utenti ed assume le responsabilità connesse alle proprie funzioni.

4. Il dipendente usa, conserva e custodisce con cura i beni e i mezzi aziendali affidati per motivi di servizio.

5. Nei rapporti con gli utenti, il personale dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola la fruizione del servizio di trasporto.

6. Il personale non chiede, per sé o per gli altri, né accetta, neanche in occasione di festività, regali o altre utilità in denaro, per scopi attinenti a rapporti di servizio o d'ufficio.

7. Il personale non svolge senza autorizzazione scritta della direzione alcuna attività che possa contrastare con il corretto adempimento delle funzioni assegnate.

## ART. 5

### Comportamento in servizio

1. Il personale svolge con la necessaria diligenza il proprio servizio, osservando le prescrizioni delle leggi dei regolamenti e delle istruzioni in vigore.
2. Il personale osserva l'orario di lavoro e prende visione degli ordini di servizio o degli altri avvisi esposti nei luoghi di lavoro.
3. Durante l'orario di lavoro, il personale non può assentarsi senza preventiva autorizzazione del responsabile del servizio.
4. Il personale viaggiante si attiene altresì agli orari e agli itinerari indicati e avverte in tempo utile la direzione, prima dell'inizio del servizio, per la tempestiva sostituzione.
5. Il personale ai fini delle dovute segnalazioni, si accerta della perfetta efficienza e della dovuta pulizia, all'interno e all'esterno, del veicolo assegnato; segnala sul foglio di corsa i guasti, i danni, le inefficienze di qualunque genere riscontrati sul veicolo; si trattiene sul luogo dell'incidente fino a che non siano stati ultimati tutti gli accertamenti del caso e presta immediato soccorso alle persone infortunate. Quanto sopra sia di coinvolgimento diretto che indiretto.
6. Nella prestazione del servizio il personale indossa un abbigliamento decoroso e pulito e provvede con particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.
7. Il personale viaggiante presta servizio indossando la divisa prescritta e la mantiene sempre pulita ed in ordine.
8. Il personale a contatto con il pubblico è fornito di un cartellino di riconoscimento, da portare in modo visibile, contenente le indicazioni della mansione assegnata, del nome e cognome, del numero di matricola e della fotografia, al fine di garantire la rispondenza tra dati di identificazione personale ed il dipendente.

## ART. 6

### Rapporti con il pubblico

1. Il personale in diretto rapporto con gli utenti presta adeguata attenzione alle richieste di ciascuno e fornisce le spiegazioni che gli siano richieste.
2. Nei rapporti e in tutte le comunicazioni con gli utenti, il personale mantiene un contegno cortese e premuroso e adotta un linguaggio chiaro e comprensibile.
3. Il personale viaggiante non si intrattiene in conversazioni e non si produce in discussione polemiche con i viaggiatori o con persone a terra.
4. A tutti gli utenti il personale presta la propria collaborazione, con pari rispetto e senza preferenza per alcuno, attivandosi, con prontezza e disponibilità, per la risoluzione dei problemi dei viaggiatori che dovessero eventualmente insorgere.
5. Il personale in viaggio di servizio o fuori servizio garantisce la precedenza ai passeggeri per l'occupazione del posto a sedere.
6. Il personale viaggiante riferisce all'ufficio di direzione ogni elemento ed informazione relativi all'andamento dei servizi che possano essere utili per il miglioramento della qualità del trasporto.
7. Nell'espressione pubblica delle valutazioni personali e nella diffusione delle informazioni, il personale mantiene un approccio positivo con gli utenti e con i vari soggetti che interagiscono con il servizio di trasporto, idoneo al mantenimento di elevati standard di immagine aziendale.

## ART. 7

### Valutazione dei risultati

1. Sulla base delle informazioni raccolte, l'azienda procede ad una valutazione dei risultati conseguiti dalle varie strutture organizzative in applicazione al presente Codice in relazione agli standard di qualità e di quantità dei servizi fissati nella Carta della Mobilità adottata dall'azienda.

## ART. 8

#### Aggiornamento del Codice

Ogni quattro anni o quando se ne ravvisi la necessità, l'azienda procede alla verifica delle disposizioni contenute nel presente Codice tenendo pure conto dei suggerimenti che provengono anche dalle Organizzazioni sindacali, dagli utenti e dagli organi istituzionali.



## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

1. L’Affidatario si impegna a migliorare i livelli di qualità del servizio offerto ricercando la massima soddisfazione delle esigenze e dei bisogni della clientela ed eroga i servizi oggetto del presente Contratto nel rispetto degli standard minimi di qualità ivi contenuti.
2. L’Affidatario effettua almeno una volta l’anno, in periodi significativi di erogazione del servizio e secondo metodi e criteri concertati con la Regione e con le Associazione dei consumatori, la rilevazione della qualità percepita dall’utenza. Garantisce inoltre la propria partecipazione alle sessioni di verifica del funzionamento dei servizi previste dall’art. 2 comma 461 della L.244/2007 nonché la trasmissione dei dati utili allo svolgimento delle stesse, fornendo in quella sede tutti gli elementi e i chiarimenti che si rendessero necessari in merito ai disservizi verificatisi.
3. L’Affidatario si impegna entro il 31 dicembre 2023 a predisporre la Carta della Qualità dei Servizi e un suo Estratto, redatti in conformità con i contenuti del Contratto.
4. La Carta contiene gli standard di qualità relativi ai servizi così come determinati nel Contratto, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, le procedure di reclamo e quelle per adire alle vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di indennizzo dell’utenza.
5. La Carta disciplina inoltre le procedure di monitoraggio degli indicatori e fattori di qualità nonché le modalità operative della verifica annuale operata dall’IA e le associazioni dei consumatori ai sensi dell’art 2 comma 462 del D.lgs. 244/2007.
6. I costi connessi al monitoraggio della Carta di Qualità dei Servizi sono a carico dell’Affidatario e stabiliti in una percentuale pari a 0,02 del corrispettivo annuale. Detta percentuale è costante per tutta la durata dell’affidamento e comprensivo di spese, IVA ed altri oneri di legge. Tali costi devono essere rendicontati agli Enti Affidanti annualmente.
7. La Carta è oggetto di revisione annuale entro il 1° marzo di ogni anno.
8. La diffusione al pubblico della Carta e del suo Estratto sono a carico dell’Affidatario.
9. La predisposizione della Carta e del suo estratto, il suo aggiornamento nonché trasmissione agli Enti Affidanti, pubblicazione e diffusione costituiscono standard di qualità contrattuale il cui mancato rispetto determina l’applicazione delle seguenti penali:
  - a) Per ogni giorno di ritardo rispetto al termine di cui al comma 3 ovvero per ogni giorno di ritardo rispetto all’aggiornamento annuale è applicata la penale rispettivamente di 50,00 euro e 100,00 euro.