

TRIBUZIO S.r.l.

**CARTA
DEI
SERVIZI**

Data emissione

31/01/20

Emesso Direzione Generale

CARTA DELLA MOBILITÀ

SEZIONE I - parte generale

SEZIONE II - fattori ed indicatori di qualità del servizio e standard

SEZIONE III - procedure di rilascio titoli di viaggio, reclamo, rimborso, risarcimento dei danni

ALLEGATI:

A - questionario di soddisfazione

B - diritti e doveri del viaggiatore

SEZIONE I - Parte generale

Principi fondamentali della Carta

Presentazione dell'Azienda

Informazioni sulle strutture aziendali e sui servizi forniti

Principi fondamentali della Carta

1.1 L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito dalla Direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione di servizi pubblici" (G.U. n°43 del 22/01/1994), dalla Legge 11/07/1995, n° 273 (G.U. n° 160 dell'11/07/1995) e dal DPCM 19/05/1995 (G.U. n° 123 del 29/05/1995).

1.2 L'Azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva che sono:

1.2.1 Eguaglianza ed imparzialità

- È esclusa ogni forma di discriminazione. L'attività dell'Azienda è finalizzata a garantire l'equità e l'obiettività;
- Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie ed in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti;
- Il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di utenza (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione
- di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

1.2.2 Continuità

- L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi;
- questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili;
- In particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda;
- Inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva comunicazione.

1.2.3 Partecipazione

- L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

1.2.4 Efficienza ed efficacia

- L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia ed a tale fine adotta il sistema delle schede modali (indicatori aziendali di qualità) di cui alla Sezione II di questa Carta.

Presentazione dell'Azienda

- 1.3 L'azienda Tribuzio S.r.l., presente sul mercato dall'anno 1983 (dapprima come Società in accomandita semplice), fornisce il servizio di trasporto pubblico nell'ambito del bacino di traffico della bassa provincia di Frosinone e precisamente nei Comuni di Pontecorvo, Roccasecca, Castrocielo, Esperia e S.Giovanni Incarico in cui risiedono complessivamente 33 mila abitanti circa.
- 1.4 Tribuzio S.r.l. è stata costituita per soddisfare le esigenze di mobilità della popolazione residente e, nel tempo, il suo organico è passato a n° 12 addetti, tra personale viaggiante ed impiegatizio, compreso il titolare.
- 1.5 Tribuzio S.r.l. si propone di ampliare l'operatività anche all'interno di bacini limitrofi e si impegna a monitorare le problematiche connesse al fine dell'integrazione con servizi svolti da altri vettori allo scopo di rendere più agevole all'utente il raggiungimento della destinazione di viaggio.

Informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti

- 1.6 Responsabile dell'Azienda è il titolare Sig.ra Anna Concetta Tanzilli.
- 1.7 L'Azienda effettua collegamenti con i Comuni che gravitano nell'area del Bacino di traffico, collegando gli stessi con scali ferroviari, plessi scolastici, presidi ospedalieri e opifici industriali, situati nei comuni limitrofi.
- 1.8 I servizi gestiti dall'Azienda comprendono: il trasporto pubblico di persone su linee urbane esercitato in concessione, i servizi scolastici, i servizi di noleggio;
- 1.9 L'Azienda ha implementato un proprio sistema di gestione aziendale secondo gli standard UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, SA 8000, in materia di qualità, ambiente e responsabilità sociale e ha deciso di adeguare il proprio sistema nel corso del 2020 ai due standard 45001 sulla Sicurezza sul Lavoro e 39001 sulla Sicurezza Stradale.

L'Azienda si impegna a fare in modo che il personale a contatto con il pubblico sia facilmente riconoscibile dall'utente ed abbia con lo stesso un corretto rapporto. A tale scopo ha provveduto a dotarsi di un proprio "Manuale dell'autista" da distribuire al personale impiegato sugli automezzi. Inoltre l'azienda ha predisposto un "Codice Etico", pubblicato anche sul sito www.tribuzio.it con l'intento di sancire e divulgare i principi, i valori e le norme di comportamento che Tribuzio S.r.l. ritiene fondamentali alla gestione delle proprie attività.

Monitoraggio (interno)

L'Azienda prevede un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

- gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità; il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- l'andamento dei reclami.

- 1.10 La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.
- 1.11 I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), rispetto agli obiettivi, sono 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) nella Carta. (1)
- 1.12 In particolare, entro il 31 marzo di ogni anno, l'Azienda predispone una Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente.

=====

(1) In sintesi potrà essere definito quale misuratore della qualità di un servizio il divario tra le aspettative dell'utente ed il grado di soddisfazione effettivo conseguito quale fruitore del servizio stesso.

SEZIONE II - Fattori ed indicatori aziendali di qualità/standard

Schede modali:

A - Autolinee urbane ed extraurbane

B - Autolinee nazionali ed internazionali (non presenti)

C - Autostazioni bus e terminal (non presenti)

SEZIONE III - Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti

L'Azienda nell'esercizio della propria attività si impegna a facilitare l'acquisizione dei titoli di viaggio limitando al massimo le incombenze a carico della propria utenza. (1)

1. Procedure per il rilascio dei titoli di viaggio
2. Procedure di reclamo e suggerimenti
3. Procedure di rimborso
4. Procedure di risarcimento

Procedura di rilascio titoli di viaggio

Le procedure del rilascio titoli di viaggio sono:

- n° 1 punto vendita presso la sede aziendale;
- n° 14 punti vendita a bordo dei bus in servizio;
- i titoli di viaggio sono: biglietti di corsa semplice e abbonamenti ordinari
- le tariffe in vigore sono le seguenti:
 - biglietti di corsa semplice.....€. 1,00
 - abbonamenti mensili€. 20,00

Procedura di reclamo e suggerimenti

L'Azienda ha provveduto ad istituire appositi punti di raccolta reclami e suggerimenti dell'utenza presso:

- la sede aziendale in Via Ponte Teano n° 21.
- tutti i punti vendita biglietti.

I reclami verranno inoltrati alla Direzione dell'Azienda che provvederà a dare riscontro all'utente entro 30 giorni dal ricevimento.

I suggerimenti verranno anch'essi inoltrati alla Direzione aziendale e saranno tenuti in debito conto per il miglioramento in qualità e quantità del servizio.

Procedura di rimborso

Eventuali richieste di rimborso per titoli di viaggio verranno esaminate caso per caso e, ove sussista una responsabilità oggettiva dell'Azienda, verrà istruita apposita procedura di rimborso.

Procedure di risarcimento

- Poiché la tutela della sicurezza dei terzi trasportati è uno degli obiettivi primari dell'Azienda, la stessa ha provveduto a stipulare polizza assicurativa con primarie compagnie di assicurazione.
- In caso di sinistro derivante dalla circolazione dei veicoli, il danneggiato dovrà fornire tutti i dati e gli elementi richiesti dall'impresa o dalla compagnia assicuratrice per l'istruzione e la definizione della pratica di risarcimento. I termini per la liquidazione del risarcimento del danno sono quelli previsti dalle norme di legge in materia.
- La stessa procedura verrà seguita per il danneggiamento delle cose trasportate.
- Per la perdita o avaria delle cose trasportate trovano applicazione le norme di legge sulla limitazione di responsabilità del vettore (bagaglio a mano o bagaglio consegnato).

NOTA:

Ogni anno, in occasione dell'aggiornamento della Carta dei Servizi, l'Azienda sintetizza in un documento, che mette a disposizione degli utenti o dei terzi che ne abbiano interesse, i dati relativi a questa sezione della Carta.

Ad esempio:

- tipologia dei reclami e loro percentuale sul totale dei reclami ricevuti;
- tempi medi di soluzione;
- confronto con i dati degli anni precedenti;
- suggerimenti ricevuti;
- suggerimenti accolti (anche parzialmente);
- ecc.

ALLEGATO B

Diritti e doveri del viaggiatore

Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi 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 (se 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 sia nelle stazioni; tempestiva informazione sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (se possibile), in caso di anomalità o di incidente;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle stazioni; 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 (prenotazione dei posti, pasti compresi nel biglietto, supplementi ecc.);
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).

Il cittadino che viaggia ha i seguenti doveri da rispettare:

- non occupare più di un posto a sedere;
- non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altri viaggiatori;
- non trasportare oggetti 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;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture 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.