

La

CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2025

Emessa il 08/01/2025

**CANCELLIERI
VINCENZINA ANTONIA & C. S.a.s.**

INDICE

1. PREMESSA	3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI	4
3. L'AZIENDA	5
4. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO	6
4.1 Monitoraggio	6
4.2 Fattori della Qualità	6
5. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE	8
6. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI – COMUNICATIVI	10
6.1 Informazioni all'Utente	10
6.2 Aspetti relazionali e comunicativi del personale	10
7. CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	11
▪ RIMBORSO PER SERVIZI SALTATI O IRREGOLARITÀ	15
▪ RIMBORSO ABBONAMENTI MENSILI	16
▪ RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CIVILE	16

1. PREMESSA

Sin dagli anni '90 gli Stati della Comunità Europea hanno avviato azioni per rivalorizzare i servizi pubblici chiedendo agli Enti erogatori un miglioramento della Qualità dei servizi forniti agli Utenti/Clienti anche attraverso l'elaborazione, l'attuazione e la diffusione di "Carte dei Servizi".

In Italia l'adozione delle "Carte dei Servizi" da parte degli Enti erogatori di servizi pubblici è stata prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), dalla Legge n.273/1995 e, per le Aziende di trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi del settore trasporti o "Carta della mobilità").

La Carta dei servizi è un documento obbligatorio per le aziende di trasporto pubblico locale come definito dalla Legge Regione Sicilia n. 20 del 15/12/2003 art. 70.

La Carta della mobilità è un documento che ha lo scopo di rendere trasparente il rapporto tra le Aziende esercenti servizi pubblici di trasporto ed i Cittadini, in quanto Utenti del servizio medesimo.

Essa infatti, secondo quanto si legge nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, rafforza la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei Cittadini prevista:

- dall'art.16 della Costituzione Italiana secondo cui "Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale...." e "Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi...."
- dall'art.8 del Trattato di Maastricht secondo cui "Ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

In particolare, la Direttiva stabilisce che gli Enti erogatori di servizi pubblici devono:

- individuare i fattori da cui dipende la Qualità del servizio;
- adottare e pubblicare i relativi standard di Qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.

L'obiettivo di questo documento è quello di manifestare l'impegno ad erogare i servizi rispettando tali indirizzi.

La presente Carta dei servizi è redatta in conformità a quanto stabilito nella "Carta del Passeggero" emanata dal Dipartimento Trasporti e Comunicazioni della Regione Siciliana.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva, le Aziende si impegnano ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

1. Eguaglianza ed imparzialità

- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione;
- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture delle persone anziane attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell'Azienda;
- Garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di Utenti: il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

2. Continuità

- L'erogazione dei servizi è continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli Enti concedenti e resi noti; fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda, ed in ogni caso conformi alla normativa regolatrice di settore;
- Definizione e preventiva comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

3. Partecipazione

- Istituzione di un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli Utenti/Clienti sulle principali problematiche dei servizi erogati attraverso:
 - L'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli Utenti per il miglioramento del servizio;
 - Il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazione dei Consumatori, Comuni, Comunità Montane).

4. Efficienza ed efficacia

- Nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati l'Azienda progetta, produce ed eroga servizi improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

5. Libertà di scelta

- Garanzia per la parte unitamente a tutti gli altri Enti preposti (Regione, Provincia, Comuni) ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

3. L'AZIENDA

3.1 Descrizione dell'Azienda

Denominazione e Forma Giuridica: CANCELLIERI VINCENZINA ANTONIA &C. S.a.s.

Sede Legale: Via Vincenzo Bellini, 2 – CAP 93010 Villalba (CL)

Telefono - Fax: 0934811157

Rappresentante Legale: Cancellieri Vincenzina Antonia

RSQ e Responsabile dei Reclami: Cancellieri Vincenzina Antonia

Responsabile della Privacy: Cancellieri Vincenzina Antonia

Personale: 1 Amministratore - 1 Autista.

3.2 Dati generali dei servizi di trasporto erogati

Linee Extraurbana:

1. **Villalba – Stazione Valletlunga** e viceversa.

Numero mezzi adibiti al servizio di trasporto delle Linee Extraurbane: 1 + 1 di riserva.

4. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la Qualità di ciascun aspetto del viaggio (sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi, comfort del viaggio, ecc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici indicatori di Qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato. Ad ogni indicatore corrisponde:

- una specifica unità di misura dei risultati che rispecchia la realtà Aziendale in atto;
- uno standard (livello di servizio promesso) che è il valore che l'Azienda si impegna a rispettare;
- una modalità di rilevazione dei risultati.

4.1 Monitoraggio

Sulla base dei fattori e degli indicatori di Qualità del servizio indicati dalla Direttiva l'Azienda si impegna a verificare periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso per valutare il grado di soddisfazione dell'Utente/Cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- Analisi degli standard relativi agli Indicatori di Qualità;
- Segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda.

4.2 Fattori della Qualità

I fattori della Qualità, come descritti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 (“Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta de servizi del settore trasporti” o ”Carta della mobilità”) sono i seguenti:

Sicurezza del viaggio

Incidentalità mezzi di trasporto

Vetustà mezzi

Denunce (furti, danni, molestie)

Percezione complessiva livello di sicurezza

Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

Affidabilità del servizio

Puntualità

Velocità commerciale

Percezione complessiva regolarità servizio

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture

Pulizia ordinaria

Pulizia straordinaria (radicale)

Percezione complessiva livello pulizia

Comfort del viaggio

Affollamento

Climatizzazione

Percezione complessiva livello confortevolezza del viaggio

Grado di integrazione modale

Coincidenze con altre modalità di trasporto

Percezione complessiva livello di integrazione modale

Informazione alla Clientela

Sevizio telefonico (fisso e mobile)

Fascia oraria di operatività

Diffusione orari

Sito internet

Percezione complessiva livello informazioni alla Clientela

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

Riconoscibilità

Correttezza e cortesia

Percezione complessiva livello di comportamento del personale

Livello di servizio nelle operazioni di sportello

Vendita biglietti a bordo

Presenza di un modulo per i suggerimenti/reclami

Risposta ai reclami

Percezione complessiva livello di servizio nelle operazioni di sportello

Tali fattori verranno trattati dettagliatamente nell'*Allegato 1* della presente Carta dei Servizi.

5. 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 anormalità 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

- 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 sporgersi dai finestrini o gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- cedere il posto ai mutilati ed agli invalidi, per i quali sono riservati i relativi posti in vettura;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane, le donne in stato di gravidanza e le persone con bambini non autosufficienti al seguito, e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;

- non avere comportamenti tali da recare disturbo o danno ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi o che possano danneggiare o sporcare, e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non salire sugli autobus in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche e/o psicofisiche tali da arrecare danno a sé e/o agli altri passeggeri o da non consentire il corretto utilizzo del servizio;
- non esercitare attività pubblicitarie e commerciali senza il consenso dell’Azienda;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- non distrarre od ostacolare il conducente nell’esercizio delle sue funzioni;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell’Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio.

6. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI – COMUNICATIVI

6.1 Informazioni all'Utente

Le informazioni relative a orari, tariffe, possono essere richieste al numero telefonico 0934811157. L'Azienda pubblica anche opuscoli con gli orari delle linee (invernali ed estivi) che vengono distribuiti presso gli Uffici informazioni aziendali.

Anche in autobus è possibile trovare indicazioni sulle modalità d'uso del servizio: gli orari, 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.

6.2 Aspetti relazionali e comunicativi del personale

L'Azienda si propone 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.

Il personale viaggiante durante il servizio indossa la divisa Aziendale ed appone in modo ben visibile il cartellino di riconoscimento; il personale si comporta con gli Utenti/Clienti con rispetto e cortesia, utilizzando un linguaggio corretto ed appropriato, fornendo puntualmente le informazioni necessarie ad agevolare in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.

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

Maggiori dettagli sono riportati nella IO 7.01 “CODICE DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DELL'AZIENDA” predisposta dall'Azienda ai fini del raggiungimento di un buon livello qualitativo del servizio erogato.

7. CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

Di seguito viene riportato il testo integrale del documento affisso sugli autobus di linea e negli appositi spazi predisposti nei principali punti di interscambio.

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

DOCUMENTI DI VIAGGIO

Il titolo di viaggio è il documento che attesta il diritto del Cliente ad utilizzare il mezzo pubblico. La tariffa di viaggio è stabilita dall'Amministrazione Regionale che ha competenza in materia.

La tipologia dei documenti di viaggio in corso di validità ed il relativo prezzo sono sempre consultabili negli appositi spazi previsti a bordo di tutti i mezzi e presso gli uffici aziendali.

Il servizio di reperimento del titolo di viaggio è garantito attraverso la vendita dello stesso direttamente a bordo del mezzo.

Il biglietto dà diritto ad un solo viaggio entro la tratta corrispondente alla tariffa pagata, non sono ammesse fermate e/o soste intermedie.

L'abbonamento, di qualsiasi tipologia, è strettamente personale non è quindi cedibile a terzi. L'Utente che intende usufruire dell'abbonamento deve munirsi di documento di identità valido con foto recente da esibire unitamente all'abbonamento. Nel caso in cui l'Utente abbia dimenticato di portare con sé il proprio abbonamento dovrà acquistare il biglietto di corsa semplice o andata e ritorno per evitare di incorrere in una sanzione amministrativa.

L'Azienda emette normalmente i biglietti a bordo direttamente tramite l'autista, il biglietto viene quindi convalidato al momento dell'emissione. In caso di convalida tramite oblitteratrice, se questa non è funzionante il viaggiatore è tenuto a darne immediato avviso al conducente, il quale provvede manualmente alla convalida del documento di viaggio.

Il passeggero è obbligato a:

- Esibire il documento di viaggio ad ogni richiesta del personale; detto documento dovrà essere riconoscibile, non sgualcito od in qualsiasi modo manomesso o alterato; documenti non in regola verranno ritirati.
- Conservare il biglietto per tutto il percorso;
- Esibire lo stesso in qualsiasi momento.

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.

I passeggeri non in grado di presentare valido documento di viaggio al momento dei controlli saranno tenuti, oltre al pagamento del biglietto a tariffa ordinaria fra i capolinea della corsa effettuata, anche al pagamento di una sanzione amministrativa nella misura prevista dalla Legge Regionale vigente in materia; i trasgressori possono conciliare l'illecito, con effetto liberatorio, in via breve a mani dell'accertatore.

In caso di mancato pagamento verrà steso un verbale di accertamento, copia del quale verrà notificata all'interessato; in questo ultimo caso, il trasgressore sarà tenuto al pagamento anche delle spese di procedimento.

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 dell'Azienda il sequestro definitivo del documento.

In caso di variazione delle tariffe o delle tipologie di biglietti i possessori di titoli di viaggio non più in vigore possono comunque utilizzarli senza maggiorazione alcuna entro 50 giorni dalla data di scadenza della validità. In seguito i titoli di viaggio scaduti non potranno essere più utilizzati ed il loro possessore non avrà diritto ad alcun rimborso.

TRASPORTO BAGAGLI

Per i trasporti urbani ciascun passeggero munito di regolare documento di viaggio, ha diritto al trasporto gratuito di un solo bagaglio purché le dimensioni non siano superiori a cm 30X30X50.

Per i trasporti extraurbani è consentito il trasporto gratuito oltre che di un bagaglio a mano di dimensioni non superiori a cm 30X30X50, di un bagaglio al seguito, da riporre a cura del passeggero nell'apposito vano portabagagli del veicolo, di dimensioni non superiori a cm 50X60X80.

Oltre tali limiti il trasporto è consentito, a discrezione insindacabile del personale Aziendale, acquistando per ogni ulteriore bagaglio il relativo biglietto alla tariffa minima in vigore.

Sono comunque esclusi da ogni forma di pagamento i bagagli di corredo scolastico ed i bagagli a mano di piccole dimensioni.

Per motivi di sicurezza non è consentito il trasporto di bagagli non al seguito di passeggeri trasportati.

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 e non è consentita quando la vettura è in marcia.

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 prenotando la fermata tramite gli appositi segnalatori in vettura.

Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia; modalità differenti potranno essere valutate dal personale di servizio per sveltire le operazioni di salita e discesa nonché per agevolare l'accesso dei passeggeri con ridotte capacità motorie ed, in ogni caso, dei portatori di handicap.

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.

In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.

TRASPORTO DI BAMBINI

Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha la facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro.

Quando un viaggiatore ha con se più bambini inferiori al metro d'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

Su tutte le vetture di trasporto pubblico gestite dall'Azienda è consentito l'accesso ed il trasporto di animali domestici secondo i seguenti criteri e modalità:

- Trasporto gratuito senza limitazione di orario e su tutte le vetture della rete, dei cani guida che accompagnano i ciechi; I cani dovranno essere dotati di museruola e tenuti al guinzaglio.
- Trasporto gratuito di cani di piccola taglia o di altri animali domestici sistemati in appositi contenitori delle dimensioni dei normali colli già ammessi (30X30X50), che impedisca loro qualsiasi contatto con l'esterno;

Non è ammesso il trasporto di più di un cane per passeggero e non più di due cani per vettura;

L'animale dovrà essere allontanato, senza diritto al rimborso del biglietto agli accompagnatori dello stesso, ad insindacabile giudizio del personale Aziendale, in caso di notevole affollamento delle vetture, di pregiudizio della sicurezza dei passeggeri, del personale o del mezzo e qualora arrechi in qualsiasi modo disturbo ai viaggiatori.

E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni, restando l'Azienda libera da qualunque responsabilità al riguardo.

Il mancato rispetto delle suddette norme comporta l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dalla Legge Regionale vigente in materia; i trasgressori possono conciliare l'illecito, con effetto liberatorio, in via breve a mani dell'accertatore. In caso di mancato pagamento verrà steso un

verbale di accertamento, copia del quale verrà notificata all'interessato. In quest'ultimo caso, il trasgressore sarà tenuto al pagamento anche delle spese di procedimento.

I "cani guida per ciechi" sono ammessi gratuitamente e d'obbligo a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito. Per tutti gli altri animali accompagnati deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

NORME COMPORTAMENTALI

I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio, in particolare a quanto definito al paragrafo "Diritti e Doveri del Viaggiatore" della presente Carta dei Servizi. I viaggiatori 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.

ORARI E COINCIDENZE

Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità.

Nel caso in cui si dovessero verificare ritardi negli arrivi dei treni, l'Azienda si riserva la possibilità di modificare gli orari di partenza dei suoi autobus, al fine di garantire l'integrazione modale autobus-treno.

L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze, ed in genere per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

DENUNCIA SINISTRI

In caso di sinistro occorso al viaggiatore durante il trasporto a bordo dell'autobus, l'Utente dovrà immediatamente segnalare al conducente l'infortunio subito e successivamente (entro 24 ore) comunicarlo in forma scritta all'Azienda al fine di attivare la relativa procedura di denuncia.

OGGETTI SMARRITI

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo dei veicoli presso gli Uffici Aziendali. Per il ritiro degli oggetti smarriti è necessario che il passeggero oltre a specificare l'oggetto smarrito, sia munito del documento di viaggio regolarmente convalidato e un documento di identità. Il passeggero privo del documento di viaggio dovrà specificare inoltre il giorno e l'orario della corsa effettuata.

RECLAMI

Eventuali reclami o violazioni ai principi ed agli impegni assunti dalle aziende possono essere segnalate di persona al *Responsabile dei Reclami* **Sig.ra Cancellieri Vincenzina** o per iscritto all'indirizzo **CANCELLIERI VINCENZIANA ANTONIA & C. S.a.s., Via Vincenzo Bellini, 2 cap 93010 Villalba (CL)**, oppure telefonicamente o via fax al numero **0934811157**.

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente/Cliente deve fornire, oltre le proprie generalità, tutti gli estremi dell'eventuale accaduto, affinché si possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti.

A questo proposito l'Azienda ha predisposto un apposito modulo (Mod. 8.1) ed il personale addetto è a disposizione dell'Utente/Cliente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni.

È garantita la riservatezza dei dati trasmessi all'Ufficio dell'Azienda che è tenuto ad osservare le norme previste dalla Legge sulla tutela della privacy (Legge 196/2003).

L'Azienda si impegna a comunicare la risposta all'Utente/Cliente entro 10 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

I reclami per la perdita o l'avaria dei bagagli dovranno essere comunicati dal passeggero immediatamente all'arrivo al personale di bordo e successivamente confermati con nota raccomandata a/r e corredata da regolare denuncia inoltrata all'Autorità di Pubblica Sicurezza non oltre 10 giorni dalla fine del viaggio.

RIMBORSI E RISARCIMENTI

Le richieste di rimborso vanno sempre indirizzate alla Direzione dell'Azienda.

▪ *Rimborso per servizi saltati o irregolarità*

L'Azienda si impegna 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 all'Azienda): non si prevede alcuna forma di rimborso;
- Se il servizio non è svolto regolarmente a causa di inadempienze attribuibili all'Azienda: 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.

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.

Qualora l'Utente/Cliente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile, non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto, l'Azienda riconoscerà un rimborso pari a cinque volte il costo del biglietto della tratta saltata.

L'Utente/Cliente, entro le 48 ore successive all'evento, dovrà inoltrare il reclamo tramite richiesta scritta allegando il biglietto non utilizzato o fotocopia dell'abbonamento. Dovrà altresì essere dichiarato nome, cognome, giorno, fermata, ora e numero di linea oggetto del mancato servizio.

- *Rimborso abbonamenti mensili*

E' ammesso il rimborso, nella misura dell'ottanta per cento del prezzo di vendita, degli abbonamenti mensili, dietro presentazione di valida documentazione (copia certificato medico, ecc), proporzionalmente alla quota non utilizzata e calcolata rispetto al giorno in cui viene fatta la richiesta di rimborso.

Nessun rimborso è ammesso se il periodo di non utilizzo è inferiore alla metà del periodo di validità; per periodi inferiori è prevista una proroga dell'abbonamento.

In caso di smarrimento, deterioramento o furto, gli abbonamenti personali intestati sono rimborsabili previo pagamento di una penale del 50% del prezzo, oltre che al costo di riemissione della tessera di riconoscimento.

- *Risarcimento danni per responsabilità civile*

L'Azienda provvede 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).

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 dell'Azienda; 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 2 volte il prezzo del biglietto a tariffa ordinaria per il percorso minimo tassabile. Tale importo è ridotto della metà nel caso in cui l'Utente dimostri di avere in corso, almeno dal giorno precedente a quello dell'avvenuta infrazione, l'abbonamento in corso di validità.

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 dell'Azienda il sequestro definitivo del documento.

QUADRO STRUTTURALE OBIETTIVI PER L'ANNO 2018

FASSONE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'		STANDARD PROMESSO	QUALITA' PERCEPITA RILEVATA
	Tipologia	Unità di misura		
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Incidentalità dei mezzi di trasporto	N°morti/Km di servizio effettuati	0	
		N°feriti/Km di servizio effettuati	0	
		N°sinistri/Km di servizio effettuati	0	
	Vetustà mezzi	N°mezzi di età >15 anni/N°mezzi totali	>50%	
	Denunce (furti, danni, molestie)	N°denunce	0	
	Percezione complessiva livello sicurezza	% utenti soddisfatti (Questionario)	80%	
REGOLARITA' DEL SERVIZIO (PUNTUALITA' DEI MEZZI)	Affidabilità del servizio	N°corse effettuate/N°corse programmate (come desumibile dagli orari)	≥ 90%	
	Puntualità nelle ore di punta (corsa ore 6.10 – corsa 13.15)	% di autobus con un ritardo < 5min.	≥ 85%	
		% di autobus con un ritardo >15min.	≤ 5%	
	Puntualità nelle ore rimanenti	% di autobus con un ritardo < 5min.	≥ 85%	
		% di autobus con un ritardo >15min.	≤ 5%	
	Velocità commerciale (extraurbano)	Km/h	30 Km/h	
PULIZIA	Percezione complessiva regolarità servizio (con riferimento ai ritardi)	% utenti soddisfatti (Questionario)	≥ 60%	
	Pulizia ordinaria	N°interventi di pulizia giornaliera / N° mezzi aziendali	≥ 10%	
	Pulizia straordinaria (radicale)	Frequenza media in giorni (ogni quanti giorni viene effettuata)	30 gg	
COMFORT DI VIAGGIO	Percezione complessiva livello pulizia	% utenti soddisfatti (Questionario)	≥ 50%	
	Affollamento	N°corse affollate/N°corse effettuate	≤ 20%	
	Climatizzazione (extraurbano)	N°mezzi attrezzati / N°mezzi adibiti al servizio extraurbano	≥ 50%	
	Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio	% utenti soddisfatti (Questionario)	≥ 50%	

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE	<i>Coincidenze con altre modalità di trasporto</i>	N°linee con coincidenza/N°linee totali	2/2	
	<i>Percezione complessiva livello di integrazione modale</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	80%	
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	<i>Servizio telefonico</i>	Tempo medio di attesa per le informazioni	\leq 2 min.	
	<i>Fascia oraria di operatività (anche telefono)</i>	Fascia oraria del servizio informazioni	8 ore al gg 5 gg su 7	
	<i>Diffusione orari alle fermate</i>	N°paline dotate di pannello orario / N°totale fermate	\geq 50%	
	<i>Diffusione copie degli orari</i>	N°copie degli orari diffuse annualmente	700	
	<i>Sito internet</i>	Presenza	In fase di costruzione	
	<i>Percezione complessiva livello informazioni alla clientela</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	80%	
ASPECTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	<i>Riconoscibilità</i>	N° personale dotato di cartellino/ N°totale personale a contatto con l'utenza	100%	
	<i>Correttezza e cortesia</i>	N°reclami su comportamento/N° totale reclami	0%	
	<i>Percezione complessiva livello di comportamento del personale</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	\geq 50%	
LIVELLO SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO	<i>Vendita biglietti a bordo</i>	Presenza	SI	
	<i>Presenza modulo per suggerimenti/reclami</i>	Presenza	Mod.8.1	
	<i>Risposta ai reclami</i>	Tempo di risposta ai reclami scritti	Entro 10 gg ai reclami scritti	
	<i>Percezione complessiva livello di servizio allo sportello</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	\geq 50%	