

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.:	2.0
		Del:	02/12/2021
	<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>	Pag.: 1	di 35

CARTA DEI SERVIZI

ROSSI BUS S.P.A.

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE E TRASPORTO PUBBLICO SCOLASTICO

Approvata il 02/12/2021 2021

Revisione	Descrizione attività svolte
2.0	Revisione in aggiornamento del documento - Approvata il 02/12/2021

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.:	2.0
		Del:	02/12/2021
<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>		Pag.: 2	di 35

INDICE

1 - PREMESSA.....	4
2 - PARTE GENERALE.....	6
2.1 Principi fondamentali della Carta dei Servizi.....	6
2.2 Presentazione dell'azienda.....	8
2.3 Informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti.....	8
2.4 Monitoraggio.....	9
2.5 Indicatori di qualità.....	10
2.6 Fattori di qualità veicoli adibiti al servizio di T.P.L.....	12
3 - PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI.....	14
3.1 Impegni del personale.....	14
3.2 Impegni verso i passeggeri.....	14
3.3 Reclami -- Riscontri -- Rimborsi.....	17
3.4 Rilascio titoli di viaggio.....	21
3.5 Risarcimento danni.....	21
4 - PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	23
5 - REGOLE DEL VIAGGIO.....	26
Diritti del viaggiatore:.....	26
Fotografie e riprese televisive e cinematografiche.....	27
6 - NOTIZIE AZIENDALI.....	28
6.1 Le condizioni generali di viaggio (apposte su tutti gli autobus).....	28
NORME GENERALI.....	28
Bambini.....	28
Animali.....	28
Gatti e uccelli.....	29
Bagagli.....	29
DIVIETI E PRESCRIZIONI.....	29
SANZIONI.....	29
MULTE.....	30

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.:	2.0
		Del:	02/12/2021
	<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>	Pag.: 3	di 35

CARTA DEI SERVIZI

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE E TRASPORTO PUBBLICO SCOLASTICO

Rossi Bus S.p.A.



	CARTA DEI SERVIZI	Rel.:	2.0
		Del:	02/12/2021
<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>		Pag.: 4	di 35

1 - PREMESSA

Secondo la definizione normativa, la Carta dei servizi è uno strumento operativo con il fine di garantire i cittadini nei confronti degli enti e delle imprese che gestiscono il servizio dei pubblici trasporti di persone. Essa indica i principi ispiratori dell'erogazione dei propri servizi da parte dei gestori, gli *standard* di qualità cui gli stessi si impegnano e le regole di presidio del rapporto con l'utenza dei servizi medesimi.

Per gli utenti dei nostri servizi, la Carta dei Servizi costituisce lo strumento essenziale per verificare che i servizi erogati da Rossi Bus rispondano alle regole di settore e siano conformi a parametri predefiniti, fissati con chiarezza e comunicati con trasparenza, per l'appunto nella presente Carta.

L'eventuale riscontro di una divergenza tra l'obiettivo programmatico che Rossi Bus assume nei confronti dei passeggeri che scelgono di utilizzare i suoi servizi e quanto riscontrato nei fatti è un aiuto prezioso che gli utenti possono offrirci, allo scopo di permetterci di ottimizzare il continuo miglioramento della qualità dei servizi che offriamo, ed è - naturalmente - un inalienabile diritto dei nostri stimati clienti. Lo strumento assume valenza anche nei confronti delle Amministrazioni che ci affidano il servizio, e che possono verificare il livello delle nostre prestazioni non solo alla stregua dei Capitolati Speciali di Appalto e degli altri termini contrattuali cui ci assoggettiamo, ma anche rispetto alla autodisciplina che riteniamo di dover adottare alla costante ricerca del miglioramento qualitativo.

In definitiva, si può dire che trattasi di un contratto che il gestore del trasporto pubblico si impegna a rispettare e che delinea gli *standard* qualitativi riguardanti le principali prestazioni, assicurando contemporaneamente un servizio improntato all'efficienza ed adeguato alle concrete esigenze dei clienti/utenti. In tale contesto, il "patto" con la clientela contempla la disciplina complessiva del rapporto, richiedendo che alla verifica del livello di rispondenza del nostro operato agli impegni che assumiamo faccia riscontro l'assunzione, da parte della clientela, del corrispondente impegno a rispettare i propri doveri.

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.: 2.0
		Del: 02/12/2021
	<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>	Pag.: 5 di 35

La Carta dei servizi è un documento importante, la cui redazione, come i successivi aggiornamenti, sono disciplinati da un insieme di leggi e regolamenti, di provenienza europea, nazionale e regionale, che viene periodicamente aggiornato per tenere sotto controllo gli indicatori attraverso i quali si ha la possibilità di verificare il livello della qualità complessiva del servizio.

Infine, la Carta rappresenta anche un prezioso strumento per orientarsi nel panorama dei servizi offerti da Rossi Bus.

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.:	2.0
		Del:	02/12/2021
<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>		Pag.: 6	di 35

2 - DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

2.1 Diritto al trasporto e responsabilità della Società

- Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale e scolastico gestiti da Rossi Bus hanno diritto al trasporto secondo condizioni e tariffe contrattuali offerte al pubblico senza alcuna discriminazione diretta o indiretta relativamente a qualsivoglia criterio.
- L'Utente ha diritto al servizio di trasporto corrispondente al titolo di viaggio in suo possesso. La Società provvede a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata.
- La Società è responsabile dell'adempimento della prestazione di trasporto, secondo le prescrizioni di legge, i termini e nei limiti fissati da questa Carta dei Servizi. In questi termini, e nei limiti di legge, la Società risponde dei danni che dovessero essere causati al passeggero - dal momento della salita a bordo dell'autobus fino alla discesa - da propria responsabilità, esclusi i danni causati per negligenza del viaggiatore, come dettagliato più avanti.
- In caso di violazione delle prescrizioni riguardanti gli oggetti che il passeggero porta con sé (oggetti pericolosi, materiali esplosivi o infiammabili etc.) e/o animali trasportati al seguito, di cui più in dettaglio all'articolo 7 di questa Carta dei Servizi, il trasporto potrà essere rifiutato, e si potranno adottare provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati.
- Il trasporto dell'utenza è assicurato salvo casi in cui si verificano condizioni meteorologiche avverse, gravi catastrofi naturali o altri eventi, ivi inclusa l'adozione di provvedimenti dell'Autorità a tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza, che mettano a rischio o altrimenti limitino il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus.
- Salvo quanto previsto al D.Lgs 4.11.2014 n. 169 in tema di sanzioni alle violazioni in materia di diritti dei passeggeri con autobus, per i soli servizi di TPL l'utente, nei casi di cancellazioni di servizi o di ritardi, ha diritto al rimborso del biglietto da parte della Società. In particolare, quando un servizio di trasporto pubblico subisce una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a 60 minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a 30 minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano - esclusi i casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili - gli utenti hanno diritto al rimborso del prezzo del biglietto. Il rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida secondo

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.:	2.0
		Del:	02/12/2021
<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>		Pag.: 7	di 35

modalità determinate con disposizioni del gestore. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

- La Società provvede a rendere note, entro la conclusione del servizio di trasporto, le modalità di accesso a rimborsi o indennizzi spettanti per il disagio occorso, indicandone l'entità. Tali ipotesi comprendono anche la possibilità per il singolo passeggero di chiedere il rimborso durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, a semplice esibizione del titolo di viaggio.
- Nel caso in cui l'autobus diventi inutilizzabile durante il viaggio, la Società garantirà la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile oppure il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire.

2.1 Sciopero

In base alle disposizioni vigenti, in caso si verificasse lo sciopero nel settore dei trasporti, verranno comunque effettuati i servizi minimi garantiti dalla Società, che saranno tempestivamente comunicati di volta in volta agli utenti, tramite i siti aziendali, le biglietterie, le agenzie di viaggio convenzionate e gli uffici informazioni della Società stessa, in conformità alle prescrizioni normative applicabili tempo per tempo.

2.2 Privacy

I dati personali relativi all'Utenza verranno trattati dalla Società su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di protezione dei dati personali e successive modifiche o integrazioni che dovessero intervenire da parte del legislatore Nazionale, secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Le informazioni relative ad eventuali cancellazioni o ritardi alla partenza di un servizio regolare saranno fornite all'utenza con le modalità illustrate a seguire, sempre che l'utente ne abbia fatto richiesta all'atto della prenotazione/acquisto del titolo di viaggio ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

La mancata comunicazione di tali dati personali renderà impossibile adempiere agli obblighi di informazione all'utenza.

2.3 Controllo dei titoli di viaggio sui servizi TPL/TPS

Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale sono tenuti a munirsi di valido titolo di viaggio, a convalidarlo all'inizio del viaggio e ad ogni singola uscita, se prevista, in conformità alle apposite prescrizioni, a conservarlo per la durata del percorso e a esibirlo su richiesta degli agenti accertatori. La convalida deve essere effettuata, in conformità alle apposite prescrizioni, in occasione di ogni singolo accesso ai mezzi di trasporto utilizzati. La violazione a tali obblighi comporta l'applicazione di

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.:	2.0
		Del:	02/12/2021
<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>		Pag.: 8	di 35

una sanzione pecuniaria come indicato al successivo art. 7. In caso di mancata esibizione di un idoneo titolo di viaggio su richiesta degli agenti accertatori, la sanzione comminata è annullata qualora sia possibile dimostrare, con adeguata documentazione, presso gli uffici dell’Azienda, il possesso di un titolo nominativo risultante in corso di validità al momento dell'accertamento.

Le rilevazioni dei sistemi di video sorveglianza presenti a bordo dei veicoli e sulle banchine di fermata possono essere utilizzate ai fini del contrasto dell'evasione tariffaria e come mezzo di prova, nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, per l'identificazione di eventuali trasgressori che rifiutino di fornire le proprie generalità agli agenti accertatori, anche con eventuale trasmissione alle competenti forze dell'ordine.

2.4 Norme comportamentali e responsabilità dell’utente

L’utente è chiamato a collaborare con la Società per la sicurezza del viaggio ed il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l’accesso ai mezzi e alle strutture. L’utenza che fruisce dei servizi erogati dalla Società è obbligata a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione attenendosi alle norme di condotta generale di seguito riportate.

2.4.1 Obblighi di condotta generale

Gli utenti devono osservare scrupolosamente le norme emanate dalle autorità competenti nell’interesse della sicurezza propria e dei terzi e della regolarità dell’esercizio del servizio di cui fruiscono. In particolare:

- È fatto obbligo all’utenza:
 - o Di osservare le prescrizioni, le avvertenze ed inviti del personale di bordo, comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste e agli avvertimenti del personale di servizio. In particolare, è fatto obbligo agli utenti di adempiere all’obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza laddove previste, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell’autobus.
 - o Di esibire al personale di controllo un documento di identità per accertare il diritto allo sconto tariffario;
 - o Di usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla propria sicurezza ed incolumità e delle persone, animali e dei bagagli che siano sotto la sua custodia.
 - o Di favorire l’utilizzo del mezzo, la salita a bordo e la discesa dall’autobus, e la fruizione dei posti a sedere, alle persone con disabilità o mobilità

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.:	2.0
		Del:	02/12/2021
<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>		Pag.: 9	di 35

ridotta, agli anziani, gli invalidi, le donne e, fra queste, in particolare quelle che si trovino in palese stato di gravidanza.

- È vietato:

- a) Parlare al conducente, distrarre comunque il personale dalle sue mansioni, osservare un comportamento indecoroso, arrecare disturbo agli altri viaggiatori; tenere comportamenti molesti, cantare, suonare, schiamazzare, discorsi osceni e inappropriati.
- b) Sporgersi dai finestrini;
- c) Consumare - a bordo o prima del viaggio - alcolici o sostanze in genere che possano alterare le proprie capacità psicomotorie;
- d) Fare la questua fra i viaggiatori od esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico.
- e) Fumare, o utilizzare apparecchi di vaporizzazione di essenza con e senza nicotina o altre sostanze odorigene, sotto pena di applicazione delle sanzioni amministrative previste dalla legge.
- f) Azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di sicurezza se non è necessario ed in condizioni di effettivo pericolo per sé e per gli altri viaggiatori.

L'utente non è ammesso al viaggio, e nel corso del viaggio stesso può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per il biglietto, nel caso in cui rappresenti pericolo per la sicurezza del servizio di trasporto secondo le condizioni prescritte dal Codice della strada.

2.4.2 Responsabilità dell'utente per danni

L'utente è responsabile nei confronti della Società per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale; nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di danneggiamento doloso o colposo, la Società si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

3 - PARTE GENERALE

3.1 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

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 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione di servizi pubblici", dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, recante "Schema generale di riferimento della predisposizione della Carta dei Servizi Pubblici nel settore dei trasporti", dalle Leggi nn. 146/90 e 273/95, dal D. Lgs. n. 422/97, dalla Legge Regionale (Lazio) n. 30/98 e

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.:	2.0
		Del:	02/12/2021
<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>		Pag.: 10	di 35

dal D.L. n. 1/2012, conv. in Legge n. 27/2012. Per quanto applicabile, inoltre, si deve prendere altresì a riferimento il Regolamento UE/181/2011.

La Società si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei Principi fissati dalla Direttiva, che sono:

➤ **Eguaglianza ed imparzialità - Non Discriminazione e Parità di Trattamento**

L'attività dell'azienda è svolta con, ed in modo da garantire, *equità e obiettività, escludendo ogni forma di discriminazione nell'erogazione dei servizi al pubblico.*

Il principio di *pari trattamento* è compatibile con forme tariffarie indifferenziate al pubblico, siano esse ordinarie che in abbonamento, praticabili in base a criteri noti ai clienti/utenti, fermo restando che - d'intesa con le Amministrazioni appaltanti - potranno essere predisposti ed adottati specifici piani di agevolazione per fasce di utenza debole.

Il miglioramento dell'*accessibilità sui veicoli per talune fasce di clientela* - anziani e disabili - viene perseguito attraverso la continua adozione di iniziative a tale scopo, anche utilizzando per il servizio esclusivamente mezzi attrezzati e verificando regolarmente la funzionalità dei dispositivi elettromeccanici.

➤ **Continuità**

La Società assicura l'erogazione del servizio *in modo regolare e senza interruzioni*, secondo i programmi stabiliti nei contratti di servizio stipulati con i vari Enti concedenti.

Tale principio può essere condizionato dal sopraggiungere di casi fortuiti o di forza maggiore estranei all'azienda, quali, ad es.: eventi atmosferici di particolare gravità, scioperi, interruzioni stradali programmate dai vari Enti proprietari. Anche la gestione dell'emergenza sanitaria indotta dalla pandemia da Sars-Cov-2, infatti, non ha interrotto i nostri servizi (eccezion fatta per il trasporto scolastico, in conseguenza della chiusura delle scuole), fermo restando che ci siamo immediatamente attivati per le operazioni di messa in sicurezza del personale e dei passeggeri, la sanificazione straordinaria dei mezzi ed il rispetto dei protocolli disposti dall'Autorità sanitaria.

Ove dovessero verificarsi eventi ordinari o straordinari tali da compromettere la continuità e la regolarità del servizio, fermo comunque il rispetto dei livelli minimi previsti dalla legge, sarà cura della Società fornire adeguata e tempestiva informazione alla clientela, provvedendo, ove opportuno, all'allestimento di servizi sostitutivi o altri provvedimenti comunque finalizzati a minimizzare, per quanto possibile, il disagio.

➤ **Efficienza ed efficacia**

La Società, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al *miglioramento continuo dell'efficienza*

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.:	2.0
		Del:	02/12/2021
<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>		Pag.: 11	di 35

e dell'efficacia. E a tal fine adotta un sistema di indicatori aziendali di qualità (più avanti riportato in dettaglio) che permettono la misura costante e l'adozione tempestiva delle azioni correttive eventualmente necessarie.

➤ **Partecipazione**

Rossi Bus rende possibile *la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti*. Vengono effettuate a tale scopo campagne di rilevamento statistico delle esigenze e delle lamentele dell'utenza, dei suggerimenti e di ogni altra utile segnalazione. Il risultato di tali rilevazioni, effettuate mediante canali multipli di accesso per favorire la partecipazione (schede cartacee, sondaggi web, social media, etc.) viene elaborato dagli uffici interni e discusso con i Responsabili del servizio in capo all'Amministrazione per l'individuazione congiunta delle azioni correttive più opportune. Allo stesso tempo, il personale direttivo della Società interviene ogni volta che ciò sia necessario alle sedute pubbliche indette dalle Amministrazioni per ascoltare i cittadini-utenti e recepire dalla viva voce le loro indicazioni.

3.2 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La ROSSI BUS S.p.A. (già ditta individuale), costituita in società per azioni dal 1° luglio 2002, opera sin dal 1958 nel campo del trasporto pubblico locale. Principalmente fornisce il servizio nell'ambito del bacino di traffico del reatino e più precisamente nei Comuni di Cittaducale, Scandriglia, Magliano Sabina, Cantalice e Castel S. Angelo e nella provincia di Roma, nel Comune di Riano, Sacrofano, Monterotondo, Sant'Oreste, Rignano Flaminio.

La Società si propone di ampliare la sua operatività anche all'interno di bacini limitrofi al fine dell'integrazione con servizi svolti da altri vettori, allo scopo di rendere più agevole al cliente il raggiungimento della destinazione del viaggio.

Per conoscere più esattamente l'ampiezza delle linee esercitate si riportano di seguito i dati più significativi:

- ✓ Territorio servito kmq 900
- ✓ Percorrenza annua servizi di linea Km 2.000.000 circa
- ✓ Residenti nel territorio dei servizi già offerti n° 300.000
- ✓ Numero delle linee 65
- ✓ Numero dei mezzi già adibiti al Servizio di Linea - T.P.L. n°60.

3.3 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA AZIENDALE E SUI SERVIZI FORNITI

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.: 2.0
		Del: 02/12/2021
<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>		Pag.: 12 di 35

La Società ha la sede legale a Roma, in Via Salaria n. 1531, C.A.P. 00138.

La Società può, inoltre, essere raggiunta tramite i seguenti recapiti:

- Telefono: 06 8887400
- e-mail: info@rossibus.it PEC: rossibus@legalmail.it
- www.rossibus.it

Responsabili della Società sono i Signori:

Daniela Rossi – Amministratore Unico

Alfredo Pelliccia – Direttore Tecnico

Altri servizi gestiti dalla Società sono:

- noleggio autobus di gran turismo sia in Italia che all'estero
- servizi di linea interregionali ed internazionali
- noleggio di autovetture
- servizio di scuolabus.

L'attività produttiva è organizzata in tutti i Comuni in cui si svolge il trasporto:

Roma, che comprende un'area di mq. 8.000, consta di uffici amministrativi con centrale operativa 24 h, autorimessa per il ricovero e la manutenzione degli automezzi, officina meccanica ed elettrica, officina mobile, carro attrezzi, impianto di lavaggio e sanificazione per mezzi industriali e cisterna gasolio per i rifornimenti.

Rieti, nella zona industriale, la Società opera su un'area di mq. 7.000 che comprende uffici amministrativi e tutte le altre infrastrutture di cui è dotata la sede di Roma.

Gli altri Comuni sono dotati di adeguate rimesse autobus ed officine per la manutenzione degli automezzi.

La ROSSI BUS S.p.A. è in possesso delle certificazioni di qualità gestionale ISO 9001: 2015; qualità ambientale ISO 14001:2015; sicurezza OHSAS 18001:2007 e 13816:2002 qualità servizio passeggeri.

La Società si adopera in modo che il personale a contatto con il pubblico sia facilmente riconoscibile dall'utente ed abbia con lo stesso un corretto rapporto.

3.4 MONITORAGGIO

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

- ✓ gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.:	2.0
		Del:	02/12/2021
<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>		Pag.: 13	di 35

- ✓ il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità
- ✓ il reclamo, **di cui diremo più avanti.**

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi fissati dalla Società viene utilizzata per delineare i *piani di miglioramento progressivo* e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

I risultati conseguiti (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, in rapporto a quanto promesso nella Carta dei servizi.

3.5 INDICATORI DI QUALITÀ

Gli indicatori di qualità sono stati individuati sulla base delle indicazioni contenute nei Contratti di Servizio stipulati dalla ROSSI BUS S.p.A. e i vari Comuni. Per il primo periodo, nella produzione dei servizi di trasporto, l'attenzione è posta sui seguenti standard qualitativi, la misura dei quali è basata su parametri, che la Società si impegna a migliorare progressivamente:

- Comfort
- Pulizia
- Rispetto per l'ambiente.

Il comfort è rilevabile:

- **dalla bassa incidentalità** - tale condizione è dovuta all'attenzione che la Società pone nella manutenzione del parco autobus e nella selezione e formazione del proprio personale di bordo, cui viene richiesto il pieno e puntuale rispetto delle norme di sicurezza;
- **dalle tabelle delle fermate:** sulle quali è possibile trovare chiare indicazioni delle linee e dei percorsi. Nelle fermate destinate prevalentemente alla salita dei passeggeri, sono presenti anche gli orari di partenza;
- **dall'orario differenziato:** caratterizzato da una frequenza standard di passaggio degli autobus nelle ore di punta e nelle ore di morbida;
- **dalla scelta dei mezzi:** dotati di led luminosi con l'indicazione dei percorsi e carrozzati per dar modo anche alle persone disabili di usufruire del mezzo pubblico;
- **dall'informazione:** a bordo dell'autobus è possibile trovare utili indicazioni sulle modalità d'uso del servizio.

Il costante monitoraggio ed il periodico aggiornamento degli indicatori relativi a questi parametri di comfort permettono di ricavare un indice sintetico di qualità, che viene raffrontato con l'obiettivo aziendale ed il risultato riportato nel periodo precedente, oltre che con l'obiettivo fissato, in modo da poter verificare l'andamento delle relative azioni e pianificare e porre in essere gli aggiornamenti ed i correttivi del caso.

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.:	2.0
		Del:	02/12/2021
<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>		Pag.: 14	di 35

La pulizia degli autobus: particolare attenzione rivestono per la Società *l'igiene e la pulizia del veicolo*, tanto che sono adottati programmi di lavoro e specifiche soluzioni igienizzanti, e i veicoli vengono puliti giornalmente a bordo e lavati esternamente almeno due volte la settimana, ed almeno una volta a settimana viene effettuato un lavaggio completo anche all'interno, con idro-pulitura a vapore che consente la disinfezione generale della vettura. È, inoltre, assicurato il pieno e puntuale rispetto di tutti i protocolli dettati dall'Autorità sanitaria in relazione all'emergenza da pandemia in atto, sia per quanto riguarda i mezzi, sanificati con regolarità, che relativamente al personale, sottoposto a visita medica periodica ed a tutte le norme previste per l'accesso in sede.

Gli addetti al servizio riportano su apposite schede di lavoro il numero e la tipologia degli interventi effettuati, giornalmente e per ciascun mezzo, e questi dati vengono raffrontati dalla Direzione con gli indicatori prestazionali fissati come obiettivo di periodo, in modo da ricavarne l'indice di qualità erogata.

La frequentazione a bordo dei mezzi, cioè il tasso di occupazione rispetto alla capienza, come noto è stato fissato dalla normativa all'80% dei posti disponibili, richiedendosi a tutti i passeggeri l'uso dei Dispositivi di Protezione Individuale. Il personale di bordo è istruito a verificare il puntuale rispetto delle norme applicabili, anche interrompendo la corsa del mezzo qualora ravvisi situazioni di infrazione delle disposizioni, a tutela dei passeggeri e propria.

Al termine di ciascun turno di servizio il personale di guida riferisce sulla regolarità delle corse effettuate secondo il parametro ora descritto, evidenziando eventuali criticità anche nel caso in cui le stesse siano state segnalate in tempo reale alla centrale operativa per le indicazioni del caso.

Il rispetto dell'ambiente: la Società nello sviluppo e nel miglioramento del proprio servizio ha dedicato e dedica particolare attenzione ai problemi della *salvaguardia dell'ambiente*.

Gli autobus usano gasolio a basso tenore di zolfo e sono oggetto - come detto - di una manutenzione costante che consente di mantenere le emissioni dei gas di scarico ben al di sotto dei limiti imposti dalla legge vigente.

Il programma di graduale rinnovo del parco autobus mette in servizio un numero sempre maggiore di veicoli con motore a scarico controllato secondo gli standard Euro 4, 5 ed Euro 6 che assicurano livelli minimi di inquinamento, nonché **veicoli ad alimentazione non convenzionale** (a gas, metano ed elettrici).

3.6 FATTORI DI QUALITÀ VEICOLI ADIBITI AL SERVIZIO DI T.P.L.

Indice	Parametro	Valore al 02/12/2021	Obiettivo 2022/2023
--------	-----------	-------------------------	------------------------

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.: 2.0
		Del: 02/12/2021
<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>		Pag.: 15 di 35

Mezzi Euro 4/5/6	% mezzi su totale autobus	58%	65%
Accessibilità	% mezzi con pianale ribassato su totale autobus	46%	53%
Servizi per viaggiatori portatori di handicap	% mezzi con postazione sul totale autobus	33%	40%
Climatizzazione	% mezzi climatizzati su totale autobus	100%	100%

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.:	2.0
		Del:	02/12/2021
<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>		Pag.: 16	di 35

4 - PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI

Sono riconducibili alle seguenti categorie:

- Impegni del personale
- Impegni verso i passeggeri
- Rilascio titoli di viaggio
- Reclami - suggerimenti - risposte
- Risarcimento danni.

4.1 IMPEGNI DEL PERSONALE

Il personale in servizio, a contatto diretto con il pubblico, è tenuto a *trattare gli utenti con rispetto e cortesia*, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti ed informandoli dei loro eventuali obblighi mentre usufruiscono del servizio.

Il personale amministrativo in servizio presso gli uffici periferici e la sede aziendale ha in dotazione un tesserino di riconoscimento sul quale sono ben visibili le proprie generalità

Il personale di linea ha in dotazione un distintivo identificativo aziendale, sempre visibile.

4.2 IMPEGNI VERSO I PASSEGGERI

4.2.1 Informazione

La Società assicura, attraverso le forme ed i mezzi disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio e le condizioni di accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta ed ogni altra categoria di utenti.

Le condizioni di accesso, riguardanti il viaggio e le condizioni di trasporto, comprendono anche la sintesi della legislazione nazionale e internazionale vigente e sono messe a disposizione del pubblico materialmente e, in formati accessibili, su espressa richiesta ovvero sul sito della Società.

Al più tardi alla partenza del servizio gestito dalla Società ed acquistato dall'utente, questi dispone delle informazioni appropriate sui diritti conferiti dalla legge. Tali informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'articolo 4.3.5, par. 5, lett. b delle presenti condizioni di trasporto.

4.2.2 Diritti dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.:	2.0
		Del:	02/12/2021
<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>		Pag.: 17	di 35

La Società garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire a questi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione. Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, la Società impartisce istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tale tipologia di viaggiatori, personale che, in ogni caso, riceve specifica formazione ai sensi di legge e funzionalmente alla specifica natura delle relazioni con tale tipologia di utenza.

Nell'accezione di «persone con disabilità» o «persone a mobilità ridotta» rientrano:

- le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità documentata;
- le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- i non vedenti o con disabilità visive;
- i non udenti o con disabilità uditive;
- le persone con handicap mentale documentato.

4.2.3 Diritto al trasporto e condizioni speciali

E' sempre ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta tranne nei seguenti casi:

a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione della UE, internazionale e nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;

b) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche delle fermate ed alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

Nel caso in cui la Società debba constatare tali impedimenti al trasporto, ne dà comunicazione alla persona con disabilità o a mobilità ridotta e, a richiesta, la informa per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

Nel caso in cui non venga emesso o altrimenti fornito un biglietto per le ragioni di cui sopra, l'utente sarà informato su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore.

Qualora, al verificarsi delle ragioni di cui alle lettere a) e b) di cui sopra, la Società non possa accettare il trasporto ovvero emettere il biglietto, la persona con disabilità o a mobilità ridotta può richiedere di essere accompagnata da un'altra persona di sua scelta in grado di fornirle l'assistenza richiesta e tale comunque da rendere possibile materialmente il suo accesso all'interno dell'autobus ed il suo posizionamento in condizioni di sicurezza a bordo durante il viaggio, cosicché

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.: 2.0
		Del: 02/12/2021
<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>		Pag.: 18 di 35

cessino di applicarsi le ragioni ostative di cui alle lettere a) e b). In tale ipotesi, l'accompagnatore è trasportato gratuitamente e, se possibile, potrà sedere accanto alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.

4.2.4 Accessibilità e informazione

Al fine di garantire la tutela del diritto al trasporto, la Società dispone di condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta che si fondano sulla legislazione nazionale ed internazionale in materia di sicurezza e che sono a disposizione del pubblico. Gli utenti, qualora lo richiedessero, potranno ricevere tutte le informazioni generali pertinenti relative al viaggio e alle condizioni del trasporto materialmente ovvero anche in formati adeguati e accessibili. Tali informazioni comprendono, altresì, i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'articolo 3.3.5, par. 5 lett. b di questa Carta dei Servizi.

4.2.5 Ogni cliente/utente può *inviare alla Società comunicazioni, segnalazioni, istanze*, indirizzandole alla Direzione, precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile elemento per identificare con precisione i fatti e l'evento cui si fa riferimento, e sottoponendo così le segnalazioni, i suggerimenti e le notizie che si ravvisi debbano essere portate a conoscenza della Direzione stessa **(ATTENZIONE: questa NON è la procedura per i RECLAMI, discussa al paragrafo successivo)**.

La Società garantisce a tutti una risposta scritta entro 30 giorni dalla data di arrivo della missiva. Lo stesso termine vale anche per le richieste telefoniche, nel caso non sia possibile chiarire subito i termini della questione. Anche i **suggerimenti** inoltrati alla Direzione aziendale saranno tenuti in debito conto per il miglioramento della qualità del servizio.

4.3 RECLAMI -- RISCONTRI - RIMBORSI.

4.3.1 Oggetto dei Reclami

L'utenza dei servizi di trasporto pubblico locale e scolastico ha diritto a presentare reclami per eventuali difformità riscontrate tra il servizio erogato in concreto e le previsioni normative europee e nazionali in materia, ivi inclusa la presente Carta dei Servizi.

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dell'utenza di servizi di trasporto pubblico locale e scolastico attengono esclusivamente a:

- ▶ condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- ▶ inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- ▶ informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- ▶ mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- ▶ mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo.

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.:	2.0
		Del:	02/12/2021
<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>		Pag.: 19	di 35

Reclami presentati per motivi diversi da quelli precedentemente elencati non potranno che essere respinti.

4.3.2 Modalità e requisiti di presentazione dei reclami

Non sono previste particolari formalità per la presentazione del reclamo, che può essere presentato, per iscritto tramite posta raccomandata con Avviso di Ricevimento o mediante consegna di persona, tramite fax, tramite e-mail e PEC, o mediante ricorso all'apposito modulo presente sul sito internet www.rossibus.it.

I sistemi elettronici provvedono al rilascio di apposite ricevute di avvenuto deposito, così come sarà cura del personale addetto alla ricezione nel caso di presentazione manuale. Per la presentazione via fac-simile sarà valida la ricevuta rilasciata dall'apparecchio di trasmissione mentre, per quelli presentati tramite posta raccomandata varrà l'Avviso di Ricevimento controfirmato dalla Società.

In ogni caso la Società provvede a raccogliere i reclami pervenuti in apposito registro, numerandoli progressivamente secondo l'ordine cronologico di ricezione.

Il reclamo può essere presentato **in italiano o in inglese**. L'utilizzo di lingue diverse non garantisce il rispetto dei tempi di risposta da parte della Società.

L'utenza **non è tenuta** ad utilizzare il modulo di reclamo presente sul sito internet aziendale, dal quale può essere scaricato e stampato. In ogni caso, però, deve tenersi presente che potranno essere presi in considerazione solo i reclami che presentino il seguente **contenuto minimo**:

- a) **i riferimenti identificativi dell'utente** (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- b) **i riferimenti identificativi del tragitto** (data, ora di partenza, origine e destinazione) e la copia del titolo di viaggio, debitamente convalidata (obliterata) se il viaggio ha avuto luogo e la procedura di obliterazione è prevista sulla specifica tratta;
- c) **la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti** definiti dalla normativa europea o nazionale, dalla presente carta dei servizi, avuto riguardo a quanto precedentemente indicato al paragrafo "Oggetto dei reclami" circa i motivi ammissibili di reclamo.

4.3.3 Termine per la presentazione dei reclami

Fatte salve le richieste risarcitorie per i casi di decesso o lesione personale o al bagaglio, per le quali valgono i termini di legge (due anni dall'evento), i reclami devono essere presentati entro il termine perentorio di tre (3) mesi dalla data in cui si è svolto, o avrebbe dovuto svolgersi, il servizio che dà origine al reclamo.

4.3.4 Recapiti di presentazione dei reclami

In forma scritta: ROSSI BUS S.p.A. Via Salaria 1531 - 00138 Roma

Tramite fax: 06.8887521

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.:	2.0
		Del:	02/12/2021
<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>		Pag.: 20	di 35

Tramite e-mail: reclami@rossibus.it

Tramite PEC: rossibus@legalmail.it

Tramite sito internet aziendale: www.rossibus.it.

4.3.5 Riscontri ai reclami - Indennizzi - Rimedi

1. Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l'Ufficio preposto provvederà a comunicare al cliente l'esito degli accertamenti compiuti, impegnandosi anche a fornire eventuali informazioni sui tempi necessari alla Società per rimuovere le irregolarità riscontrate.
2. Il riscontro sarà reso nella stessa lingua di presentazione del reclamo, in termini di immediata comprensibilità, avendo riferimento ad ognuna delle ragioni di reclamo avanzate dall'utenza, con chiara indicazione:
 - a. dell'accoglimento o del rigetto del ricorso, in relazione ai fatti accertati e alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile;
 - b. dell'eventuale diritto dell'utente a ricevere un indennizzo o rimborso comunque denominato, secondo quanto precisato al successivo paragrafo 3 e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo, nonché, ove riconosciuto, il diritto a riceverne il versamento in denaro, salvo che l'utente non abbia già fornito indicazioni in proposito nel modulo di reclamo;
 - c. delle misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;
 - d. dei rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, in particolare:
 - d.1) la possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
 - d.2) la possibilità di presentare in merito un reclamo all'Autorità, precisando le relative modalità;
 - e. un recapito di riferimento per l'eventuale richiesta di chiarimenti sulla risposta ricevuta.
3. Per i reclami presentati al gestore del servizio, l'utente ha diritto a ricevere un **indennizzo automatico** commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:
 - a. 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
 - b. 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di abbonamento, l'indennizzo da corrispondere all'utente ove la risposta sia fornita oltre i termini sopra riportati, è pari al costo dell'abbonamento stesso, diviso per i giorni di validità dell'abbonamento e moltiplicato per i giorni durante i quali l'utente ha ravvisato la non conformità denunciata nel reclamo, fratto 3 (numero medio di corse utilizzate dall'abbonato in un giorno di servizio).

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.:	2.0
		Del:	02/12/2021
	<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>	Pag.:	21

È facoltà di Rossi Bus, per tutti i casi in cui l'ammontare dell'indennizzo eventualmente dovuto sia inferiore a 200,00 (duecento/00) Euro, liquidare l'indennizzo mediante assegnazione gratuita di titoli di viaggio o estensioni di abbonamento per pari importo secondo il tariffario in vigore al tempo della liquidazione.

4. Rimane fermo il fatto che **nessun indennizzo è dovuto** nei casi in cui:
- a. l'importo dello stesso è **inferiore a 4 euro**;
 - b. il reclamo **non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche di cui ai paragrafi precedenti**;
 - c. all'utente è **già stato corrisposto un indennizzo** relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.
5. Spetta all'utente:
- a. dopo aver presentato in prima istanza un reclamo alla Società, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione del medesimo senza aver ricevuto risposta, la presentazione di ricorso all'Autorità di Regolazione dei Trasporti - ART, in qualità di Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di trasporto pubblico locale e scolastico i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale.

Il recapito cui inoltrare il ricorso è: Autorità per la Regolazione dei Trasporti - Via Nizza n. 230 - 10126 Torino, contatto: +390111912550 - alla quale il reclamo può essere proposto compilando l'apposito modulo disponibile all'indirizzo web www.rossibus.it/reclami, a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

- posta elettronica certificata (PEC) pec@pec.autorita-trasporti.it
- posta elettronica semplice reclami.bus@autorita-trasporti.it.

Inoltre, è possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente on line nella sezione dedicata. Per info si consulti il sito istituzionale www.autorita-trasporti.it.

4.4 RILASCIO TITOLI DI VIAGGIO

Il rilascio dei titoli di viaggio avviene sia sugli autobus, che presso le rivendite autorizzate dalla Società, in modo che l'acquisto risulti sicuramente più agevole. Essi si distinguono in biglietti di corsa semplice, abbonamenti per una linea e abbonamenti intera rete.

4.5 RISARCIMENTO DANNI

La tutela della sicurezza degli utenti trasportati è l'obiettivo primario di una Società che gestisce il trasporto pubblico di persone. La ROSSI BUS S.p.A. pertanto ha stipulato apposite polizze con primaria Compagnia di assicurazione per il risarcimento danni.

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.:	2.0
		Del:	02/12/2021
	<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>	Pag.: 22	di 35

La Società, quindi, procederà al rimborso di eventuali danni a cose o persone verificatisi per propria responsabilità nei seguenti casi:

- 1) Danni procurati a terzi (compresi gli utenti trasportati) dalla circolazione dei veicoli.
- 2) Danni causati agli utenti durante la permanenza a bordo dell'autobus ed al momento della salita o discesa dallo stesso.
- 3) Danni causati alle proprietà degli utenti durante la permanenza di questi a bordo degli autobus ed al momento della salita o discesa dallo stesso ed in conseguenza della circolazione dei veicoli.

Si applicano le limitazioni di responsabilità e le procedure di determinazione del valore dei risarcimenti previste dalla legge.

Procedura per la richiesta del rimborso - Per accedere all'eventuale risarcimento nei casi previsti da questa Carta dei Servizi è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, **venga contattato l'autista alla guida del mezzo** coinvolto, fornendo le proprie generalità, ed una descrizione quanto più precisa possibile dei danni subiti;
- successivamente, e comunque nei termini di legge, abbia luogo la presentazione alla Direzione di richiesta formale di risarcimento.

Acquisita la richiesta di risarcimento, e l'eventuale documentazione a corredo della medesima, l'Ufficio competente provvederà ad inoltrare la pratica alla Compagnia Assicuratrice la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità e misura previste per legge.

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.:	2.0
		Del:	02/12/2021
<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>		Pag.:	23 di 35

5 - PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi incarna l'impegno costante di Rossi Bus ad erogare i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

✓ **EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ - NON DISCRIMINAZIONE E PARITÀ DI TRATTAMENTO:**

Un servizio generalmente ed universalmente accessibile a chi ne faccia richiesta, a parità di condizioni nei confronti di tutti gli utenti indipendentemente dalla località di origine ed erogazione del servizio, da qualità individuali, appartenenza a categorie sociali, etc.;

✓ **CORRETTEZZA E LEALTÀ:**

Rispetto degli impegni assunti e costante verifica dei livelli di qualità erogata e percepita dalla clientela, nel rispetto degli obblighi cogenti e degli impegni assunti;

✓ **CONTINUITÀ:**

L'erogazione del servizio, per quanto dipendente dalla Società, deve essere continua, regolare e senza interruzione - fatta eccezione per cause di forza maggiore, casi fortuiti o stati di necessità indipendenti dalla volontà aziendale, e, in ogni caso, deve svolgersi nel pieno e puntuale rispetto della normativa regolatrice del settore. In caso di sciopero il servizio viene effettuato nelle fasce orarie di garanzia previste per legge: ad ogni sciopero le modalità di attuazione vengono comunicate con tutto l'anticipo possibile. Per i casi di funzionamento irregolare o interruzione del servizio, adozione, ove opportuno, di tutte le misure necessarie volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;

✓ **PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA:**

Alimentazione continua e costante del rapporto con la clientela e le Associazioni di utenti/consumatori, con ampia comunicazione delle informazioni relative ai servizi, sui criteri di programmazione, sui vincoli normativi e legislativi. Il cliente ha diritto di avere, in maniera corretta e completa, tutte le informazioni inerenti il servizio;

✓ **ASCOLTO DEL CLIENTE:**

Il mantenimento di un solido rapporto con la clientela passa anche ed essenzialmente dall'ascolto delle esigenze che questa può manifestare, con l'obiettivo di provvedere nel modo più completo alla loro soddisfazione attraverso una gamma di azioni che comprenda: la costante verifica della qualità erogata e della qualità percepita, attraverso sondaggi

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.:	2.0
		Del:	02/12/2021
	Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico	Pag.:	24

di opinione, statistiche di segnalazione e reclamo; disponibilità ad incontri periodici con gli Enti concedenti e le Associazioni dei Consumatori; attuazione immediata degli sforzi di adeguamento idonei a rimediare alle segnalazioni ricevute, indicando gli accorgimenti adottati per aumentare la soddisfazione dei cittadini come previsto dalla L. Finanziaria 2008 del 24/12/1997, n. 244, art. 2, comma 461;

✓ **EFFICIENZA ED EFFICACIA:**

L'impiego di moderni criteri di programmazione ed utilizzo delle risorse, unitamente al ricorso alle migliori tecnologie del settore, consentono alla Società l'erogazione dei propri servizi in modo efficiente, a tutto vantaggio dei costi dei medesimi, ed efficace, a beneficio della loro complessiva fruibilità ed utilità;

✓ **TUTELA AMBIENTALE:**

La consapevolezza dell'impatto che la mobilità può avere sulla qualità ambientale dell'area servita spinge la Società alla pianificazione dei propri servizi in modo da ridurre l'impronta ambientale del trasporto passeggeri nell'area servita, sia con ricorso a mezzi con ridotto profilo inquinante che per quanto riguarda la programmazione di linee di servizio idonee ad alleggerire il traffico individuale;

✓ **TUTELA DEI CLIENTI:**

La tutela dei clienti si attua in primo luogo con la trasparenza e la puntualità nella gestione di segnalazioni e reclami. Il mancato rispetto, da parte della Società, degli impegni assunti nella presente Carta dei Servizi devono essere presentati con le modalità illustrate in precedenza, e saranno gestiti secondo la procedura sopra illustrata in modo che, al più presto, il cliente possa ricevere piena informazione sull'esito degli accertamenti compiuti e sui termini entro i quali la Società provvederà ad eliminare le irregolarità riscontrate e a riparare i danni eventualmente arrecati.

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.:	2.0
		Del:	02/12/2021
<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>		Pag.: 25	di 35

6 - REGOLE DEL VIAGGIO

La Società confida nell'instaurazione di un proficuo rapporto di collaborazione con i propri clienti in modo da poter assicurare a tutti i passeggeri il servizio richiesto nel rispetto dei dovuti standard di sicurezza, confort, qualità, efficienza ed efficacia. Così come al cittadino che si sposta nel territorio, utilizzando mezzi di trasporto pubblici, vanno riconosciuti i **"diritti del viaggiatore"**, che riportiamo a seguire, sono altresì state previste dal Legislatore alcune precise regole per disciplinare l'accesso al servizio, la civile convivenza tra passeggeri, la collaborazione tra clienti e personale viaggiante e la sicurezza. Qui di seguito sono riportate in sintesi, le norme che regolano l'utilizzo del mezzo pubblico.

DIRITTI DEL VIAGGIATORE:

- *Chi usufruisce dei servizi di Rossi Bus ha diritto a: viaggiare in sicurezza, accedendo in modo semplice e tempestivo a tutte le informazioni relative al servizio anche sotto il profilo tariffario, in un ambiente pulito e confortevole; ad usufruire di un servizio puntuale e regolare, continuativo e certo, per quanto possibile integrato con altri mezzi di trasporto; poter facilmente riconoscere il personale addetto e ottenere in tempi brevi una risposta a segnalazioni e reclami presentati.*

ROSSI BUS declina qualsivoglia responsabilità nei confronti dei clienti per eventuali ritardi, mancata effettuazione totale o parziale dei servizi dovuta a cause di forza maggiore e/o per situazioni legate alla viabilità stradale, motivi di ordine o sicurezza pubblica, o comunque per l'interruzione o sospensione del servizio per cause indipendenti dalla sua volontà quali ad esempio scioperi, disordini, calamità naturali, provvedimenti delle Autorità competenti etc. Le circostanze sopra riportate, e quelle ad esse assimilabili, non daranno luogo a variazioni di prezzo o diritto ad alcun rimborso.

L'utente **deve sapere che:**

- *l'utente che ci accorda la sua preferenza è comunque tenuto ad informarsi circa le regole e le modalità di trasporto PRIMA del viaggio;*
- *è suo dovere:*
 - o *rispettare le avvertenze e le disposizioni impartite dagli operatori della Società nell'esercizio delle loro funzioni;*
 - o *rivolgersi al personale aziendale in caso di pericolo, astenendosi dall'utilizzare impropriamente i relativi dispositivi ed attenendosi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;*
 - o *munirsi di valido titolo di viaggio, mostrandolo al personale in servizio ogniqualvolta venga richiesto;*

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.:	2.0
		Del:	02/12/2021
	<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>	Pag.: 26	di 35

- o obliterare i titoli di viaggio (compresi quelli venduti in vettura) al momento della salita;*
- o controllare che i dati stampati sul biglietto dalla macchina obliteratrice siano corretti: qualora fossero errati, o in caso di malfunzionamento, il passeggero è tenuto ad avvisare immediatamente il personale in vettura;*
- o rispettare le norme che regolano il trasporto di oggetti e animali;*
- o tenere i bambini, gli oggetti e gli animali lontani dalle porte;*
- o non occupare più di un posto in vettura;*
- o non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;*
- o rispettare il “divieto di fumare”;*
- o tenere comportamenti che non rechino disturbo agli altri passeggeri, non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.*

FOTOGRAFIE E RIPRESE TELEVISIVE E CINEMATOGRAFICHE

Nel rispetto dei diritti individuali alla privacy personale ed alla tutela dell'immagine, eventuali riprese fotografiche, televisive e cinematografiche dovranno essere preventivamente autorizzate dalla Direzione, fermo restando che tali riprese non potranno riguardare passeggeri e personale, se non in forma anonima ed indistinguibile. La richiesta può essere inoltrata, esclusivamente per iscritto, all'indirizzo PEC aziendale sopra riportato, con indicazione specifica dell'identità del soggetto richiedente e delle finalità della ripresa.

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.: 2.0
		Del: 02/12/2021
<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>		Pag.: 27 di 35

7 - NOTIZIE AZIENDALI

7.1 LE CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO (APPOSTE SU TUTTI GLI AUTOBUS)

NORME GENERALI

Ai Signori viaggiatori è richiesto di attenersi alle norme che regolano il trasporto pubblico, nonché alle avvertenze, inviti e disposizioni dell'azienda e del loro personale. I viaggiatori devono essere in possesso del titolo di viaggio valido, sono tenuti a conservarlo per l'intero percorso e mostrarlo a richiesta del personale incaricato dei controlli, che agisce in qualità di pubblico ufficiale ai sensi di legge, compresa la facoltà di elevare sanzioni ai passeggeri sprovvisti di biglietto/abbonamento.

I titoli di viaggio che necessitano di convalida, devono essere timbrati entro e non oltre la fermata successiva a quella di salita. In caso di errato o mancato funzionamento delle macchinette per convalida, il viaggiatore dovrà darne comunicazione al conducente e scrivere a penna, con inchiostro indelebile sul titolo: giorno, mese, anno e ora dell'utilizzo.

Bambini

Se di statura inferiore al metro o non hanno compiuto i 4 anni di età, viaggiano gratuitamente se accompagnati (non più di uno per adulto pagante).

Animali

Sono ammessi al trasporto gratuito: i cani guida per i non vedenti.

Sono ammessi a tariffa normale:

- cani di piccole e medie dimensioni
- cani da caccia.

E' permesso il trasporto solo dalle ore 5:30 alle 8:00 e dalle 20:00 alle 24:00.

I cani devono essere muniti di guinzaglio e di museruola a panierino.

Ne sono ammessi non più di due per vettura.

L'accesso è consentito dalla parte posteriore degli autobus.

Gatti e uccelli

E' consentito il trasporto in gabbie o ceste di dimensioni non superiore a cm 25x45x80. Gli accompagnatori di animali sono tenuti al risarcimento di eventuali danni provocati a vetture, cose e passeggeri.

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.:	2.0
		Del:	02/12/2021
<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>		Pag.: 28	di 35

Bagagli

Il biglietto è obbligatorio per il bagaglio che supera le dimensioni di cm. 25x30x50. Non possono essere trasportati bagagli che superano le dimensioni di 25x30x80.

N.B. - Il trasporto degli animali e dei bagagli potrà essere limitato o rifiutato per esigenze legate al servizio, a giudizio del personale dell'azienda.

DIVIETI E PRESCRIZIONI

È vietato:

- sporgersi dai finestrini
- danneggiare, deteriorare o sporcare le vetture (art. 29 DPR 753/80)
- gettare oggetti dai finestrini (art. 27 DPR 753/80)
- salire o scendere da porte diverse da quelle stabilite (art. 25 DPR 753/80)
- portare in vettura armi o oggetti che per forma o volume risultino pericolosi o molesti (art. 83 DPR 753/80)
- salire in vettura in stato di ubriachezza, sudici o vestiti in modo indecente (art. 31 DPR 753/80)
- disturbare il conducente o gli altri passeggeri.

SANZIONI

I trasgressori ai divieti e prescrizioni di cui sopra sono soggetti alle sanzioni amministrative da € 8,00 a € 24,00.

Avvertenze: usare le precauzioni necessarie alla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e degli animali che sono sotto la propria custodia.

L'azienda non è responsabile delle conseguenze derivanti dalla inosservanza dei divieti e delle prescrizioni.

Le infrazioni alle condizioni di trasporto sono accertate e contestate dal personale aziendale.

Gli oggetti smarriti potranno essere richiesti presso la sede di Roma - Ufficio Informazioni. Trascorsi 30 gg. saranno rimessi al Comune nel cui territorio è avvenuto il ritrovamento.

	CARTA DEI SERVIZI	Rel.:	2.0
		Del:	02/12/2021
	<i>Trasporto Pubblico Locale e Trasporto Pubblico Scolastico</i>	Pag.: 29	di 35

MULTE

Chiunque venga trovato dal personale aziendale senza titolo di viaggio (per sé, per gli animali o per il bagaglio) o con titolo di viaggio irregolare, incorrerà nella sanzione amministrativa di Euro 52,00 (art. 15 Legge Regione Lazio 12.1.1991, n. 1, modificata dalla L.R. n. 3/98), oltre al pagamento del titolo evaso dal capolinea di partenza a quello di arrivo