



Autoservizi Tommasulo

AUTOSERVIZI TOMMASULO SRL

Via Fontana, 80 - 71026 Deliceto (FG)

Tel. 0881.967106

Fax: 0881.963.411

e-mail: info@tommasulo.it

P. IVA 01664690714



CARTA DEI SERVIZI

EDIZIONE 2021

REDAZIONE, VERIFICA ED APPROVAZIONE	DATA ULTIMA REVISIONE
Il Direttore di Esercizio	Data: 25 Marzo 2021



INDICE

INDICE	2
INTRODUZIONE	4
La Carta dei Servizi	4
Obiettivi e impegni	5
CAPITOLO I - PRINCIPI FONDAMENTALI E PROFILO AZIENDALE	6
I.1 Principi fondamentali della Carta dei Servizi	6
Eguaglianza e imparzialità	6
Continuità	6
Partecipazione e trasparenza	6
Efficienza ed efficacia	7
Libertà di scelta	7
Rispetto dell'ambiente	7
I.2 Diffusione della Carta e sua reperibilità	7
I.3 Profilo aziendale e servizi offerti	7
Parco autobus	8
Servizi	11
Titoli di Viaggio	11
Sistema Unico Titoli di viaggio	12
Validità e condizioni dei Titoli di Viaggio Unici	13
CAPITOLO II - FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO	14
II.1 Monitoraggio e Sondaggi	14
II.2 Fattori della qualità	16
Sicurezza del viaggio	16
Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore	17
Affidabilità del personale di guida e sicurezza	17
Caratteristiche del servizio: regolarità e puntualità	18
Pulizia e condizioni igieniche	19
Comfortevolezza del viaggio: comfort e servizi per viaggiatori con ridotta mobilità	20
Informazioni alla clientela	21
Attenzione all'ambiente	22
Grado di interazione modale	23
Caratteristiche dell'utenza servita	24
CAPITOLO III. - DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE	25
CAPITOLO IV. - INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI – COMUNICAZIONALI	27
IV.1 Informazioni all'utente	27



IV.2 Aspetti relazionali - comunicazionali del personale a contatto con l'utenza	28
CAPITOLO V. - TUTELA DELL'UTENTE	28
V.1 Reclami	28
V.2 Rimborsi e risarcimenti	28
V.3 Risarcimento danni per responsabilità civile.....	29
V.4 Oggetti smarriti.....	30



INTRODUZIONE

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti fra un'azienda di pubblico servizio e i cittadini che ne fruiscono.

Nata con l'obiettivo fondamentale di riqualificare di anno in anno l'offerta e l'organizzazione del servizio, la Carta rappresenta uno strumento con il quale i cittadini sono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

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....." ed "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi.....";
- ◇ dall'art. 8 del Trattato di Maastrich 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.

La Carta dei Servizi viene redatta sulla base di un percorso regolato da specifiche disposizioni normative.

Riferimenti normativi e di indirizzo

Nel redigere la Carta dei Servizi, AUTOSERVIZI TOMMASULO ha fatto riferimento ai seguenti documenti normativi e di indirizzo:

Normativa europea

- Regolamento (UE) del 16/02/2011 n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio, relativo ai "Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus": entrato in vigore il 1° marzo 2013, modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004.

Normativa nazionale

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi generali sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";



- D.Lgs n.169 del 4 novembre 2014 – Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

Normativa regionale

- Legge regionale n. 18 del 31.10.2002 “*Testo Unico sulla disciplina del trasporto pubblico locale*”.

OBIETTIVI E IMPEGNI

La Carta dei Servizi redatta dalla AUTOSERVIZI TOMMASULO può essere dunque interpretata come un “documento di riferimento” per la tutela dei Clienti, e insieme, uno strumento utile per far conoscere l’attività dell’Azienda e i suoi servizi.

Tuttavia, non è solo un modo per illustrare ai cittadini chi è e che cosa fa AUTOSERVIZI TOMMASULO, o di quali tutele essi possono avvalersi: la Carta è anche modo per ribadire e sottolineare il proprio impegno profuso per assicurare la qualità del trasporto pubblico locale su gomma.

Per meglio realizzare lo scopo principale della Società, la medesima ha adottato un Sistema Qualità aziendale certificato secondo quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 9001.

La Carta è, quindi, il modo più chiaro e diretto per stabilire un patto, che di anno in anno si rinnova, in un costante sforzo per migliorare, compatibilmente con le risorse disponibili, il livello qualitativo dei propri servizi.



CAPITOLO I

PRINCIPI FONDAMENTALI E PROFILO AZIENDALE

I.1 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva, la *AUTOSERVIZI TOMMASULO S.R.L.* eroga i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

A] 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 e delle persone disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica della Società;
-  garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio offerto, 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.

B] 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 della Società, 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 alla Società.

C] PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

-  istituzione di un rapporto di scambio informativo tra la Società e gli utenti-clienti sulle principali problematiche dei servizi erogati, mediante:
 - l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli utenti-clienti per il miglioramento del servizio;
 - il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).



D] EFFICIENZA ED EFFICACIA

- 🚌 nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, la Società progetta, produce ed eroga servizi improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei medesimi.

E] LIBERTÀ DI SCELTA

- 🚌 garanzia, per la parte di sua competenza ed in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Province, Comuni), ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

F] RISPETTO DELL'AMBIENTE

- 🚌 continuo miglioramento delle prestazioni ambientali con il costante rinnovo del parco autobus e l'adozione di politiche orientate allo sviluppo sostenibile.

I.2 DIFFUSIONE DELLA CARTA E SUA REPERIBILITÀ

AUTOSERVIZI TOMMASULO si impegna a dare un'adeguata diffusione alla Carta, in quanto primario strumento di comunicazione tra l'Azienda e i cittadini che fruiscono dei suoi servizi.

La Carta è pubblicata on line sul sito www.tommasulo.it ed è disponibile nella sua versione cartacea presso la Sede della società sita di Deliceto alla via Fontana n. 80.

I.3 PROFILO DELLA SOCIETA'



Sin dal 1930 Rocco Tommasulo iniziò l'attività di trasporto di persone riuscendo a collegare, con una delle prime autovetture dell'epoca, il comune di Deliceto con il resto d'Italia. La passione, la disponibilità e la serietà dimostrate in quegli anni portarono ad un sempre maggiore incremento delle richieste da parte dell'utenza e alla necessità di aumentare il numero delle corse e dei mezzi.

Ma è nel 1970 che l'impegno profuso e l'esperienza accumulata negli anni passati divennero impresa con la nascita dell'azienda "Tommasulo

Autonoleggi" ad opera del suo fondatore **Nicola Tommasulo**. La perfezione nell'effettuare i servizi, unita alla correttezza, competenza e professionalità che da sempre accompagnano l'attività della ditta, indussero, nel 1974, la Regione Puglia ad avvalersi dei servizi della





ditta stessa affidandole il primo servizio di trasporto pubblico di linea Deliceto – Giarnera Grande a tutt'oggi ancora attivo.



Da allora un continuo crescendo della domanda sia pubblica che privata ha dato vita all'azienda "**Autoservizi Tommasulo**" che attualmente gestisce circa un milione di Km, effettuati con 16 automezzi e 12 dipendenti. La continua ricerca della massima soddisfazione del cliente, obiettivo principale del "care" aziendale, e l'aspirazione di fornire alla clientela viaggi indimenticabili ricchi di confort, sicurezza e cortesia, hanno indotto da sempre l'azienda ad ammodernare ed ampliare il proprio parco autobus, e il proprio servizio alla clientela, in modo da soddisfare a pieno qualsiasi tipo di richiesta.

Ad oggi l'azienda è in grado di offrire pacchetti completi comprendenti hotel, ristoranti, guide turistiche, itinerari, escursioni, e quant'altro sia necessario, in ambito **nazionale ed internazionale**, ponendo particolare attenzione alle richieste di agenzie turistiche, scuole, istituti, gruppi culturali, turistici e religiosi, cral, semplici privati e tour operators.

La "**Autoservizi Tommasulo SRL**" di seguito denominata Società o Azienda, opera nel settore dei trasporti di viaggiatori su strada, è stata costituita nell'anno 1987, ha sede legale in Deliceto (FG) e dispone dei seguenti depositi: Deliceto (FG), contrada Tremoleto Ciarluzzi; Deliceto (FG) c.da Chiancone; Foggia Via Napoli Pod 122 Snc. La Società svolge servizi di linea su relazioni nazionali, regionali e provinciali, servizi scuolabus, servizi urbani e attività di noleggio autobus. Alle dipendenze della Società operano n. 14 unità di cui n. 12 fanno parte del personale viaggiante (autisti) e due hanno mansioni di operai.

Ha implementato Sistemi di Gestione della Qualità (UNI EN ISO 9001:2015) e Ambientale (UNI EN ISO 14001:2015) allo scopo di tendere a valori nulli di incidentalità, migliorare costantemente le proprie prestazioni nei confronti dei clienti, valorizzare e tutelare l'ambiente, la salute e la sicurezza dei lavoratori, mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie.

PARCO AUTOBUS

Il parco autobus è costituito da n° 21 automezzi e sono suddivisi per tipi di servizio :

 autobus di linea	n° 6
 autobus di Gran Turismo (noleggio)	n° 15
 scuolabus	n° 4



Particolare attenzione viene posta nei riguardi dei **diversamente abili** per i quali l'azienda si è dotata di autobus Gran Turismo forniti di pedana-sollevatore così da permettere a chiunque di **vivere le stesse indimenticabili emozioni di un viaggio in autobus.**



Modello

Domino 2001

Ditta produttrice

Irisbus

Servizi offerti

Aria condizionata, navigatore satellitare, video, frigo, lettore dvd, caricatore cd, antenna tv, **pedana per disabili**, videolettore, macchinetta del caffè, aspirapolvere

Modello

Irizar Century

Ditta produttrice

Irizar - Scania

Servizi offerti

Aria condizionata, navigatore satellitare, video, frigo, 2 televisori LCD 19', digitale terrestre, lettore dvd, stereo MP3, porta USB, 2 microfoni, aricatore cd, antenna tv, videolettore, macchinetta del caffè, aspirapolvere



Modello

Aura

Ditta produttrice

Beulas

Servizi offerti

Aria condizionata, navigatore satellitare, video, frigo, 2 televisori LCD 19', digitale terrestre, lettore dvd, stereo MP3, porta USB, 2 microfoni, caricatore cd, antenna tv, videolettore, macchinetta del caffè, aspirapolvere, retrocamera.



Modello

Travego RHD

Ditta produttrice

Mercedes Benz

Servizi offerti

Aria condizionata, navigatore satellitare, video, frigo, 2 televisori LCD 19', digitale terrestre, lettore dvd, stereo MP3, porta USB, 2 microfoni, caricatore cd, antenna tv, videolettore,





macchinetta del caffè, aspirapolvere



Modello
Setra S415 HD
Ditta produttrice
Kässbohrer Setra
Servizi offerti

Aria condizionata, navigatore satellitare, video, frigobar, 2 televisori LCD 19', digitale terrestre, lettore dvd, stereo MP3, porta USB, 2 microfoni, caricatore cd, antenna tv, videoregistratore, macchinetta del caffè, aspirapolvere

Modello
Irizar I6
Ditta produttrice
Irizar
Servizi offerti

Aria condizionata, navigatore satellitare, video, frigobar, 2 televisori LCD 19', digitale terrestre, lettore dvd, stereo MP3, porta USB, 2 microfoni, caricatore cd, antenna tv, videoregistratore, macchinetta del caffè, aspirapolvere, WC



Modello
Mercedes Evobus
Ditta produttrice

Aria Condizionata, video, 2 televisori LCD 19', digitale terrestre, lettore dvd, stereo MP3, 2 microfoni, caricatore cd, antenna tv, videoregistratore, frigobar, Wc, navigatore satellitare, prese Elettriche Usb per ogni seduta, aspirapolvere

Modello
Man Lion's Coach C
Ditta produttrice
Man
Servizi offerti

Aria Condizionata, video, 2 televisori LCD 19', digitale terrestre, lettore dvd, stereo MP3, 2 microfoni, caricatore cd, antenna tv, videoregistratore, frigobar, Wc, navigatore satellitare, prese Elettriche Usb per ogni seduta, aspirapolvere





SERVIZI

La AUTOSERVIZI TOMMASULO S.R.L. gestisce servizi di trasporto a carattere Provinciale, Regionale, Interregionale, servizi di noleggio da rimessa e servizi di scuolabus.

Servizio di linea provinciale, regionale e interregionale.

I servizi di linea su relazioni regionali e provinciali che la Società eroga sono:

Linea	Percorso
1	Deliceto - Z.I. di San Nicola di Melfi
2	Deliceto – Castelluccio Dei Sauri - Ortona – SOFIM
3	Deliceto – Salecchia – Bovino
4	Deliceto – Giarnera – Deliceto
5	Deliceto – Ortona – Margherita di Savoia

Servizio di linea di competenza statale.

I servizi di linea di competenza statale che la Società eroga sono:

Linea	Percorso
“TRIESTE - TREBISACCE”	Trieste – Venezia Mestre – Padova – Ferrara – Bologna – Firenze Villa Costanza – Sala Consilina – Lauria – Latronico – Francavilla Sul Sinni – Senise – Tursi – Policoro – Nova Siri – Rocca Imperiale – Montegiordano Scalo – Roseto – Amendolara - Trebisacce
“CROTONE - BERGAMO”	Crotone – Strongoli – Melissa – Cirò Marina – Crucoli – Cariati – Pietrapaola – Crosia – Siena – Poggibonsi – Scandicci – Bologna – Modena – Cremona – Brescia - Bergamo

TITOLI DI VIAGGIO

Per i servizi di linea di competenza regionale e provinciale sono in vigore le seguenti tariffe come da regolamentazione della Regione Puglia.

TARIFFARI PREZZI TPL D.G.R. 1993 DEL 04/11/2019 (in vigore dal 01/12/19)

Km.	Biglietti c.s. Euro	Abbonamenti settimanali		Abbonamenti mensili	
		10 corse Euro	12 corse Euro	42 corse Euro	52 corse Euro
1-10	1,10	5,70	6,90	21,10	25,00
11-15	1,10	8,40	10,10	30,00	36,00
16-20	1,40	11,10	13,40	39,00	47,00
21-25	1,80	13,50	16,20	47,00	56,00
26-30	2,20	15,80	19,00	54,00	65,00
31-35	2,50	17,60	21,10	60,00	72,00
36-40	2,90	19,40	23,30	66,00	79,00
41-45	3,20	20,70	24,80	70,00	84,00
46-50	3,60	21,90	26,00	74,00	88,00



Km.	Biglietti c.s.	Abbonamenti settimanali		Abbonamenti mensili	
		10 corse	12 corse	42 corse	52 corse
	Euro	Euro	Euro	Euro	Euro
51-60	4,30	23,30	28,00	78,00	93,00
61-70	5,00	24,80	30,00	83,00	99,00
71-80	5,70	26,00	31,00	87,00	104,00
81-90	6,50	28,00	33,00	92,00	110,00
91-100	7,20	29,00	35,00	97,00	115,00
101-110	7,90	31,00	37,00	101,00	120,00
111-120	8,60	32,00	38,00	106,00	126,00
121-130	9,30	33,00	40,00	110,00	131,00
131-140	10,10	35,00	42,00	115,00	136,00
141-150	10,80	36,00	44,00	119,00	142,00
151-160	11,50	38,00	45,00	124,00	147,00
161-170	12,20	39,00	47,00	128,00	153,00
171-180	12,90	41,00	49,00	133,00	158,00
181-190	13,60	42,00	50,00	137,00	163,00
191-200	14,40	43,00	52,00	142,00	169,00
201-210	15,10	45,00	54,00	146,00	174,00
211-220	15,80	46,00	56,00	151,00	180,00
221-230	16,50	48,00	57,00	155,00	185,00
231-240	17,20	49,00	59,00	160,00	190,00
241-250	18,00	51,00	61,00	164,00	196,00
251-260	18,70	52,00	62,00	169,00	201,00
261-270	19,40	54,00	64,00	173,00	207,00
271-280	20,10	55,00	66,00	178,00	212,00
281-290	20,80	56,00	68,00	183,00	217,00
291-300	21,50	58,00	69,00	187,00	223,00
301-310	22,30	59,00	71,00	192,00	228,00
311-320	23,00	61,00	73,00	196,00	233,00
321-330	23,70	62,00	75,00	201,00	239,00
331-340	24,40	64,00	76,00	205,00	244,00
341-350	25,00	65,00	78,00	210,00	250,00
351-360	26,00	66,00	80,00	214,00	255,00
361-370	27,00	68,00	81,00	219,00	260,00

SISTEMA UNICO TITOLI DI VIAGGIO

La AUTOSERVIZI TOMMASULO S.R.L. ha aderito, mediante il consorzio "COTRAP", al sistema unico di bigliettazione elettronica; ciò ha portato all'unificazione del biglietto e all'eliminazione dei titoli di viaggio "diversificati" emessi da ogni singolo Consorziato.

Il sistema di vendita dei biglietti / abbonamenti viene effettuato con l'utilizzo di apparecchiatura elettronica collegata a rete aziendale COTRAP / TOMMASULO off – line. Dette apparecchiature sono posizionate in tutte le biglietterie convenzionate.

I titoli di viaggio utilizzati, sia biglietti di corsa semplice sia abbonamenti, sono costituite da cartoncini recatiti solamente logo "COTRAP", numero di serie e condizioni generali di trasporto. Il testo del biglietto viene integralmente stampato dalla emettitrice dopo le necessarie impostazioni dell'Addetto in fase di vendita.

L'identificazione del biglietto unico per corse singole "extra-urbane" è garantita:

- dal colore verdino,
- dalla intestazione "COTRAP"



- dall'ologramma metallico di sicurezza
- da un numero di serie progressiva retrostampato.

VALIDITÀ E CONDIZIONI DEI TITOLI DI VIAGGIO UNICI

1. Ogni biglietto deve essere oblitterato singolarmente
2. Il biglietto di corsa semplice è valido solo dopo l'oblitterazione
3. Il biglietto di abbonamento va oblitterato nella prima corsa della settimana o del mese. E' valido se accompagnato e se corrisponde alla stessa tratta riportata sulla carta di riconoscimento. L'abbonamento settimanale a tariffa ordinaria è valido dal lunedì alla domenica. L'abbonamento settimanale a tariffa ridotta è valido dal lunedì al venerdì e viene rilasciato esclusivamente sui servizi utilizzabili per non più di cinque giorni alla settimana. L'abbonamento mensile a tariffa ordinaria è valido dal primo all'ultimo giorno del mese riportato. L'abbonamento mensile a tariffa ridotta è valido dal primo all'ultimo giorno del mese riportato nei giorni dal lunedì al venerdì e viene rilasciato esclusivamente sui servizi utilizzabili per non più di cinque giorni alla settimana.
4. Il viaggiatore privo di titoli di viaggio o comunque non regolare è soggetto alla sanzione amministrativa prevista dall'art. 32 della L.R. 18/2002.
5. Il viaggiatore è tenuto a controllare la corrispondenza fra il prezzo e la relazione
6. Il titolo di viaggio va conservato integro nelle misure di cm. 10,5 x 4,2. Non è cedibile e rimborsabile.



CAPITOLO II

FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SERVIZIO

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98, ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (sicurezza del viaggio, sicurezza personale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi, comfort del viaggio, etc.) 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, (o livello di servizio promesso) che è il valore che la Società provvederà a rispettare.
- ⌋ una modalità di rilevazione dei risultati.

II.1 MONITORAGGIO E SONDAGGI

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, la AUTOSERVIZI TOMMASULO S.R.L. provvederà a verificarne 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 aziendali di qualità;
- ☒ segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda;
- ☒ sondaggi ed indagini periodiche tra gli utenti sulla qualità attesa e percepita del servizio.

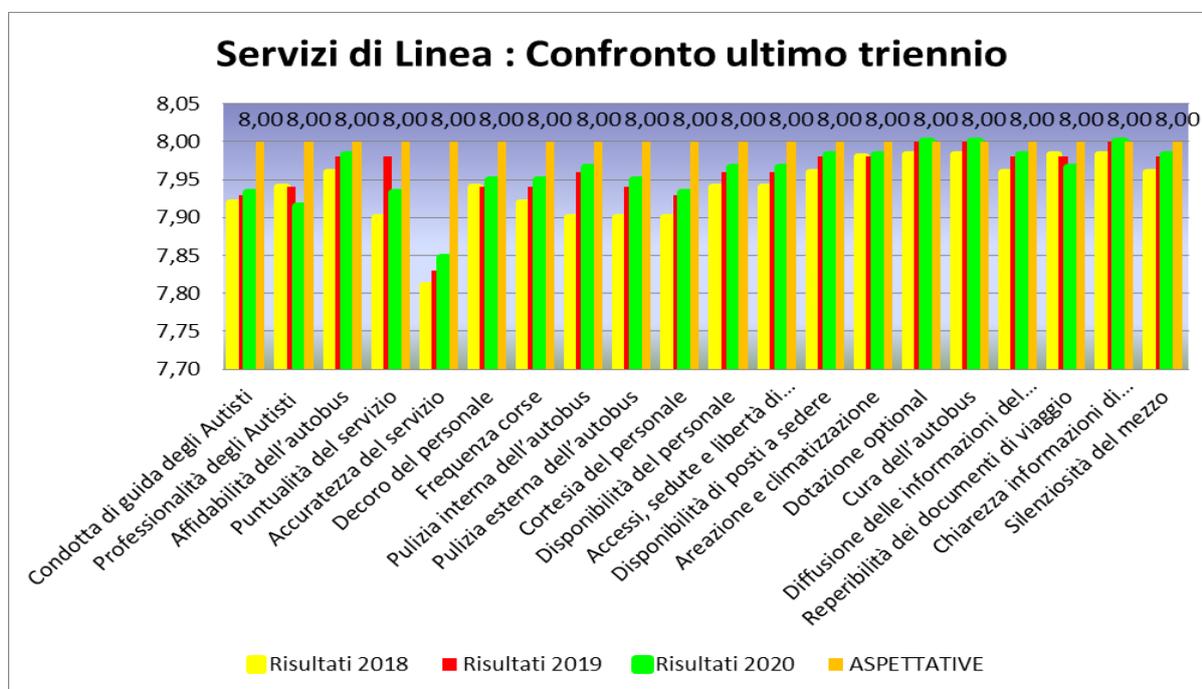
Nel corso dell'esercizio **2020** è stato effettuato un sondaggio presso l'utenza relativa alle autolinee in concessione alla Società che sono esposti nei paragrafi seguenti e che sono stati valutati della stessa. Le indagini di customer satisfaction, denunciate nel presente Documento sono state realizzate tra gli utenti di tutti i servizi nelle località servite e durante il viaggio.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti e rilevati) saranno utilizzati dall'Azienda per delineare possibili piani di miglioramento successivi e 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).

Nel complesso, tenuto conto dei riflessi causati dall'emergenza epidemiologica Covid-19, per l'anno 2020 gli indicatori hanno confermato un andamento generalmente positivo dei servizi. La percezione della qualità erogata risulta costantemente apprezzata dall'utenza.



	FATTORI	Risultati 2018	Risultati 2019	Risultati 2020	ASPETTATIVE
Sicurezza del viaggio	Condotta di guida degli Autisti	7,92	7,93	7,93	8,00
	Professionalità degli Autisti	7,94	7,94	7,92	8,00
	Affidabilità dell'autobus	7,96	7,98	7,98	8,00
Caratteristiche del servizio	Puntualità del servizio	7,90	7,98	7,93	8,00
	Accuratezza del servizio	7,81	7,83	7,85	8,00
	Decoro del personale	7,94	7,94	7,95	8,00
Pulizia	Frequenza corse	7,92	7,94	7,95	8,00
	Pulizia interna dell'autobus	7,90	7,96	7,97	8,00
Aspetti relazionali	Pulizia esterna dell'autobus	7,90	7,94	7,95	8,00
	Cortesía del personale	7,90	7,93	7,93	8,00
Comfort di viaggio	Disponibilità del personale	7,94	7,96	7,97	8,00
	Accessi, sedute e libertà di movimento	7,94	7,96	7,97	8,00
	Disponibilità di posti a sedere	7,96	7,98	7,98	8,00
	Areazione e climatizzazione	7,98	7,98	7,98	8,00
	Dotazione optional	7,98	8,00	8,00	8,00
Informazione alla Clientela	Cura dell'autobus	7,98	8,00	8,00	8,00
	Diffusione delle informazioni del servizio	7,96	7,98	7,98	8,00
	Reperibilità dei documenti di viaggio	7,98	7,98	7,97	8,00
Attenzione all'ambiente	Chiarezza informazioni di destinazione a bordo mezzi	7,98	8,00	8,00	8,00
	Silenziosità del mezzo	7,96	7,98	7,98	8,00





II.2 FATTORI DELLA QUALITÀ

SICUREZZA DEL VIAGGIO: Incidentalità dei mezzi

La sicurezza, intesa come valutazione e gestione del rischio per la clientela, è funzione dell'efficienza dei veicoli e dalla idoneità fisica e professionale del personale conducente, oltre che dell'idoneità degli itinerari e dell'ubicazione delle fermate la cui autorizzazione è nella responsabilità degli Enti affidanti i servizi (art.23, L.R. n.18/2002). Nell'esercizio 2020 sono stati denunciati n° 0 sinistri passivi e n° 0 sinistri attivi per un totale di n° 0 sinistri, parco bus considerato n° 4 mezzi.

FATTORI QUALITÀ'	FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	REALTÀ Aziendale Valore	PREVISIONI	REALTÀ Aziendale Valore	PREVISIONI	REALTÀ Aziendale Valore	PREVISIONI
				Anno 2018	Anno 2019	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2020	Anno 2021
Sicurezza del Viaggio	Incidentalità mezzi di trasporto	N. morti/viaggiatori per Km. Numero dei decessi rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per Km.	Rilevazioni interne	0,000000	Invariato	0,000000	Invariato	0,000000	Invariato
		N. feriti/viaggiatori per Km.	Rilevazioni interne	0,000000	Invariato	0,000000	Invariato	0,000000	Invariato
		N. feriti / vetture Numero dei feriti rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per Km. / n° Bus		0,000000	Invariato	0,000000		0,000000	
		N. sinistri/vetture per Km. Totale dei sinistri e danni, rilevati nell'arco di un anno e per i quali vi sia stata denuncia alla compagnia di assicurazione diviso per il totale delle vetture per Km. Prodotte.	Rilevazioni interne	0,000005	Invariato	0,000000	Invariato	0,000000	Invariato
Sicurezza del Viaggio	Incidentalità passiva mezzi di Trasporto	N. morti/viaggiatori per Km. Numero dei decessi, in sinistri passivi, rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per Km.	Rilevazioni interne	0,000000	Invariato	0,000000	Invariato	0,000000	Invariato
		N. feriti/viaggiatori per Km. Numero feriti, in sinistri passivi, rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per Km.	Rilevazioni interne	0,000000	Invariato	0,000000	Invariato	0,000000	Invariato
		N. sinistri/vetture per Km. Totale dei sinistri passivi e danni, rilevati nell'arco di un anno e per i quali vi sia stata denuncia alla compagnia di assicurazione diviso per il totale delle vetture per Km. Prodotte.	Rilevazioni interne	0,000005	Invariato	0,000000	Invariato	0,000000	Invariato
		% mezzi con oltre 15 anni Numero medio di vetture in servizio con anzianità maggiore o uguale a 15 anni diviso per il numero totale delle vetture in servizio	Rilevazioni interne (N.B.: la percentuale calcolata è sul numero complessivi atubus di linea)	25,00%	25,00%	50,00%	25,00%	50,00%	25,00%
	Percezione livello	% soddisfatti		100,00%	Mantenimento	100,00%	Mantenimento	100,00%	Mantenimento



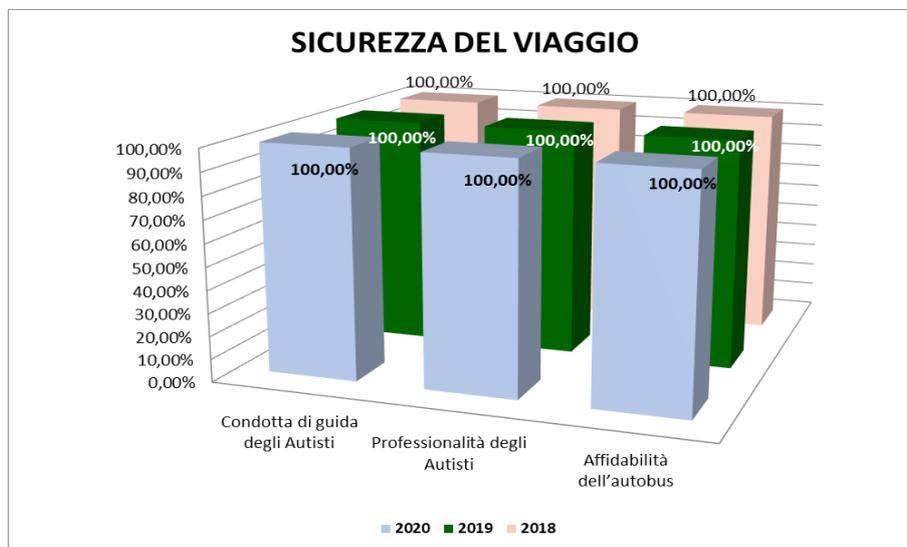
Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

Nel corso dell'esercizio 2020 non sono pervenute all'azienda denunce di furti e danni nei confronti degli utenti-clienti.

Affidabilità del personale di guida e sicurezza del viaggio

Le risorse sono impiegate nel rispetto rigoroso delle norme e dei tempi di lavoro effettivo, oltre che selezionate con criteri specifici quali professionalità e competenze, e monitorate in occasione di accertamenti periodici dell'idoneità psicofisica. Infatti tutti i conducenti sono sottoposti a periodiche visite di verifica. E' garantito sia il rispetto della normativa che regola la durata del lavoro, i riposi giornalieri e settimanali e i periodi di ferie, e sia il rispetto delle norme di sicurezza. Inoltre, tra i dipendenti stessi ve ne sono **8** con anzianità di servizio superiore a 5 anni.

FATTORI QUALITA'	FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
				Anno 2018	Anno 2019	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2020	Anno 2021
Sicurezza Personale e Patrimoniale del Viaggiatore	Denunce (furti, danni e molestie)	N. denunce / viaggiatori Numero di denunce agli organi di polizia, rilevate nell'arco di un anno.	Rilevazioni interne	Non sono pervenuti denunce e furti	Mantenimento	Non sono pervenuti denunce e furti	Mantenimento	Non sono pervenuti denunce e furti	Mantenimento
	Percezione livello	% soddisfatti		100,00%	Mantenimento	100,00%	Mantenimento	100,00%	Mantenimento
Sicurezza del viaggio	Condotta di guida degli autisti	Numero autisti con esperienza pluriennale	Rilevazioni interne	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Professionalità degli autisti	Numero autisti con esperienza pluriennale	Rilevazioni interne	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Affidabilità dell'autobus	Numero di autobus di recente immatricolazione diviso il totale dei mezzi	Rilevazioni interne	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Percezione livello	% soddisfatti	Sondaggio	100,00%	Mantenimento	100,00%	Mantenimento	100,00%	Mantenimento
		% livello di soddisfazione	Sondaggio	99,16%	Mantenimento	99,38%	Mantenimento	99,29%	Mantenimento

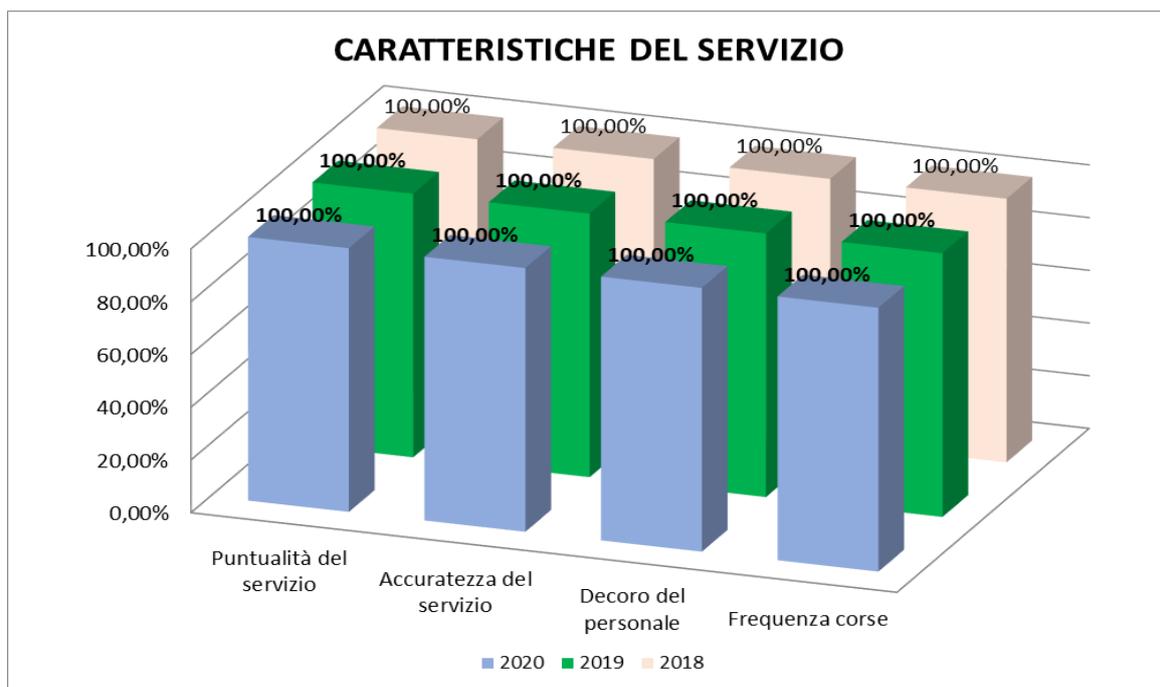




CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO: Regolarità e puntualità

La regolarità del servizio è, per l'azienda, un obiettivo di primaria importanza. Le corse non effettuate sono da imputare o a scioperi del personale o ad interruzioni della viabilità per cause accidentali non prevedibili. Nei casi di sciopero è garantita, in conformità a quanto previsto dalla legge 146/90, l'effettuazione del servizio nelle fasce orarie stabilite dalla normativa.

FATTORI QUALITA'	FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI	
				Anno 2018	Anno 2019	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2020	Anno 2021	
Regolarità del servizio	Regolarità del servizio	% corse effettive / corse programmate	Rilevazioni interne	100%	Invariato	98%	Invariato	100%	Invariato	
	Frequenza corse	min./corsa	" "	8,15'	Invariato	8,15'	Invariato	8,15'	Invariato	
	Distanza media fermate	Km.	" "	36	Invariato	36	Invariato	36	Invariato	
	Velocità commerciale	km/h	" "	49,94	Invariato	49,94	Invariato	49,94	Invariato	
	Puntualità nelle ore di punta	Autobus in orario	" "	" "	100,00%	Mantenimento	100,00%	Mantenimento	100,00%	Mantenimento
		Autobus in ritardo da 5' a 10' minuti	" "	" "	0,00%	Mantenimento	0,00%	Mantenimento	0,00%	Mantenimento
		Autobus In ritardo oltre i 10 minuti	" "	" "	0,00%	Mantenimento	0,00%	Mantenimento	0,00%	Mantenimento
	Puntualità nelle ore rimanenti	Autobus in orario	" "	" "	100%	Mantenimento	100%	Mantenimento	100%	Mantenimento
		Autobus in ritardo da 5' a 10' minuti	" "	" "	0,00%	Mantenimento	0,00%	Mantenimento	0,00%	Mantenimento
		Autobus In ritardo oltre i 10 minuti	" "	" "	0,00%	Mantenimento	0,00%	Mantenimento	0,00%	Mantenimento
	Percezione livello	% soddisfatti	Sondaggio		100,00%	Mantenimento	100,00%	Mantenimento	100,00%	Mantenimento
		% livello di soddisfazione	Sondaggio		98,67%	Mantenimento	99,07%	Mantenimento	98,99%	Mantenimento





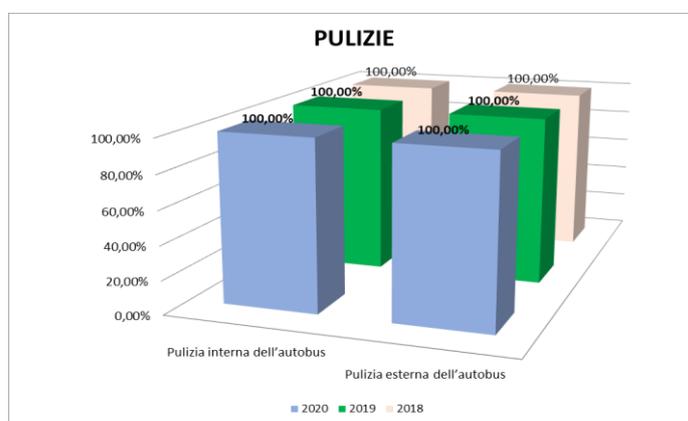
Accuratezza del servizio e decoro del personale

Tutto il personale a contatto diretto con il pubblico ha l'obbligo di indossare la divisa aziendale ed è dotato di apposito tesserino di riconoscimento. Nello svolgimento dei compiti assegnati è tenuto a interagire con i clienti in forma rispettosa e cortese, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale è, in ogni caso, tenuto ad adoperare un linguaggio chiaro e comprensibile e a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra Azienda e clienti.

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE

Il personale viaggiante e gli addetti alle pulizie provvedono quotidianamente alla pulizia degli autobus. Periodicamente è effettuata una pulizia straordinaria e radicale di tutti i veicoli in servizio, prevedendo, altresì, la sanificazione degli stessi.

FATTORI QUALITA'	FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
				Anno 2018	Anno 2019	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2020	Anno 2021
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria	N. interventi per autobus Numero totale di interventi di pulizia ordinaria effettuati nell'arco delle 24 ore diviso per il numero dei mezzi che compongono il parco aziendale.	Rilevazioni Interne	1 intervento per ogni giorno di utilizzo	Mantenimento	1 intervento per ogni giorno di utilizzo	Mantenimento	1 intervento per ogni giorno di utilizzo	Mantenimento
	Pulizia radicale	Frequenza media per autobus Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia radicale dei mezzi.	Rilevazioni Interne	Semestrale	Mantenimento	Semestrale	Mantenimento	Semestrale	Mantenimento
	Pulizia impianti di servizio pubblico (paline delle fermate, ecc.)	Frequenza media per autobus Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia degli impianti di servizio pubblico	Rilevazioni Interne	L'azienda non ne dispone	L'azienda non ne dispone	L'azienda non ne dispone	L'azienda non ne dispone	L'azienda non ne dispone	L'azienda non ne dispone
	Percezione livello	% soddisfatti	Sondaggio	100,00%	Mantenimento	100,00%	Mantenimento	100,00%	Mantenimento
		% livello di soddisfazione	Sondaggio	98,79%	Mantenimento	99,42%	Mantenimento	99,47%	Mantenimento



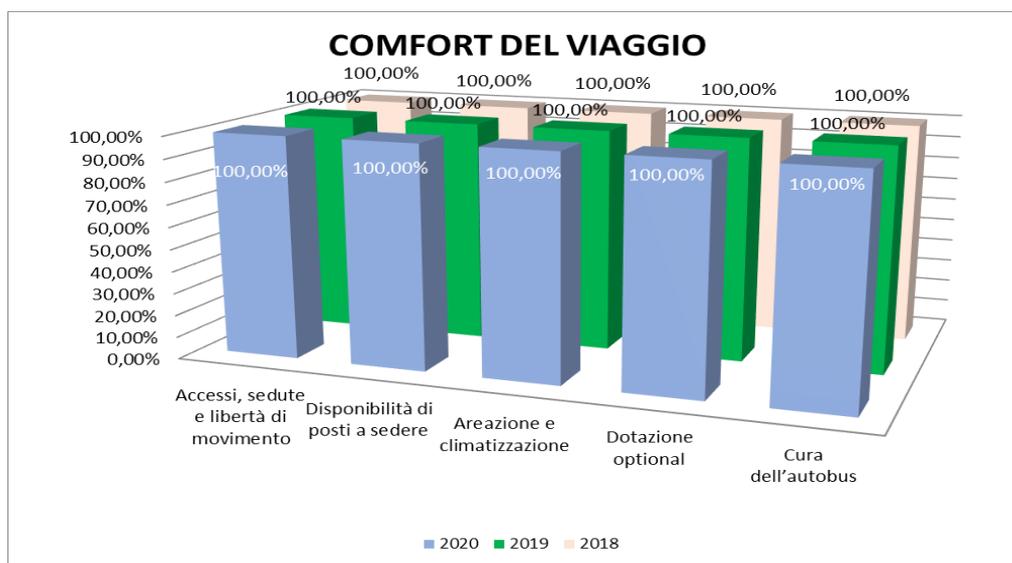


CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO:

Confort e servizi per viaggiatori con ridotta mobilità

L'offerta dei posti a sedere è adeguata alle effettive necessità di trasporto e tiene conto di eventuali variazioni della domanda, per cui non si verificano di norma, sovraffollamenti dei mezzi in esercizio. Tutti i mezzi sono dotati di impianti di climatizzazione, mentre il 75% degli autobus è attrezzato per il trasporto di viaggiatori con ridotta mobilità. Gli impianti di climatizzazione a bordo sono costantemente monitorati al fine di assicurare la qualità e la salubrità dell'aria. Viene altresì assicurata la sanificazione periodica dei mezzi.

FATTORI QUALITA'	FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
				Anno 2018	Anno 2019	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2020	Anno 2021
Confort del Viaggio	Affollamento	Posti offerti seduti per Km prodotti / viaggiatori per Km. Numero dei posti seduti, secondo la carta di circolazione, delle vetture impiegate moltiplicato per il numero dei Km da esse percorsi in servizio di linea diviso per i viaggiatori per Km anno.	Rilevazioni interne	Media 46,5 posti a sedere 685,38	Media ≥ 46,5Posti ≤ 685,38	Media 46,5 posti a sedere 685,38	Media ≥ 46,5Posti ≤ 685,38	Media 46,5 posti a sedere 685,38	Media ≥ 46,5Posti ≤ 685,38
	Climatizzazione	% mezzi sul totale Numero dei mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio.	Rilevazioni interne	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Percezione livello	% soddisfatti	Sondaggio	100,00%	Mantenimento	100,00%	Mantenimento	100,00%	Mantenimento
		% livello di soddisfazione	Sondaggio	98,58%	Mantenimento	98,58%	Mantenimento	99,76%	Mantenimento
Servizi Viaggiatori con handicap	Servizi aggiuntivi (pedana mobile, sistema di ancoraggio per carrozzine)	% mezzi sul totale Numero di vetture attrezzate con servizi aggiuntivi diviso per il totale dei mezzi.	Rilevazioni interne	50,00%	≥ 50,00%	50,00%	≥ 50,00%	75,00%	≥ 75,00%
	Percezione livello	% soddisfatti	Sondaggio	100,00%	Mantenimento	100,00%	Mantenimento	100,00%	Mantenimento
		% livello di soddisfazione	Sondaggio	99,76%	Mantenimento	99,78%	Mantenimento	99,83%	Mantenimento





INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

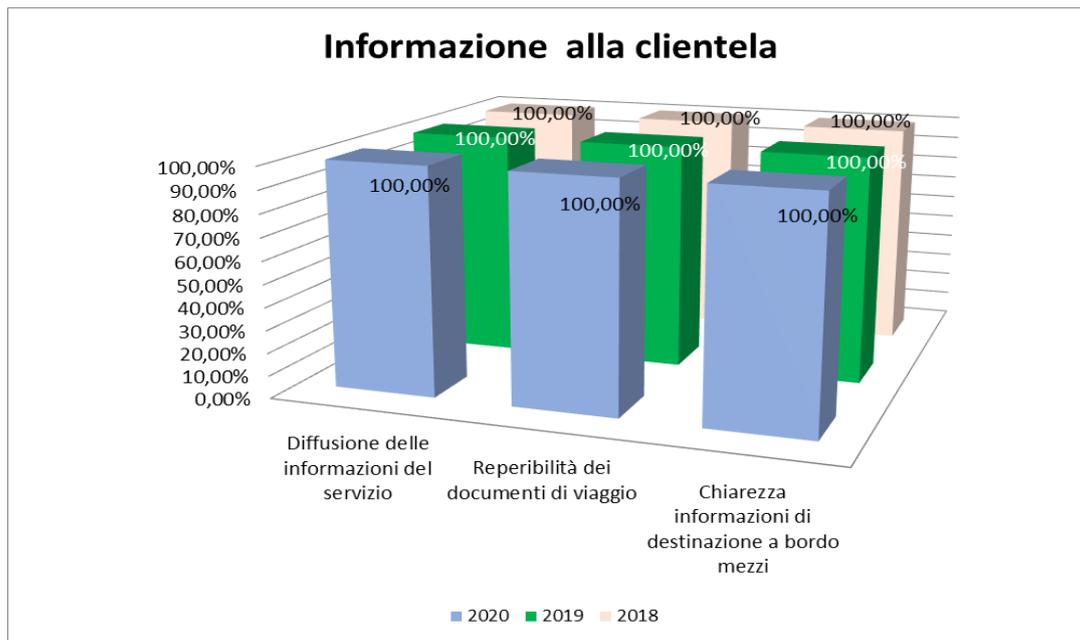
L'azienda assicura la più ampia informazione alla clientela sulle modalità di erogazione del servizio, sugli orari e sulle tariffe attraverso l'agenzia preposta alla vendita dei titoli di viaggio e il proprio personale a bordo mezzi. Sono inoltre attivi, per le informazioni al pubblico il sito www.tommasulo.it e, dalle ore 9:00 alle ore 20:00 dal lunedì al sabato non festivi, il numero telefonico 0881/967106.

FATTORI QUALITA'	FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
				Anno 2018	Anno 2019	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2020	Anno 2021
Informazioni alla clientela	Tempestività	Tempo medio (telefonico) Tempo medio di attesa per le informazioni rilevabile mediante campionamento annuale.	Rilevazioni interne a campione (effettuato 1 volta l'anno per 5 gg.)	tempo medio (telefono): immediato	Mantenimento	tempo medio (telefono): immediato	Mantenimento	tempo medio (telefono): immediato	Mantenimento
		Tempo medio (telefonico) sui disservizi Tempo medio di attesa per le informazioni sui disservizi rilevabile mediante campionamento annuale	Rilevazioni interne a campione (effettuato 1 volta l'anno per 5 gg.)	Ove possibile le risposte sono immediate. Viceversa, si attua la procedura dei reclami	Mantenimento Invariato	Ove possibile le risposte sono immediate. Viceversa, si attua la procedura dei reclami	Mantenimento	Ove possibile le risposte sono immediate. Viceversa, si attua la procedura dei reclami	Mantenimento
	Diffusione	Fascia oraria di operatività (anche telefono) Fascia oraria del servizio informazioni. Lunedì – Venerdì feriali Sabato feriale	Rilevazioni interne	Servizi informazioni telefoniche dalle ore 7,30 alle ore 20,00	Mantenimento	Servizi informazioni telefoniche dalle ore 7,30 alle ore 20,00	Mantenimento	Servizi informazioni telefoniche dalle ore 7,30 alle ore 20,00	Mantenimento
		Opuscoli	Rilevazioni interne	La Società pubblica anche degli opuscoli con gli orari delle linee disponibili sugli autobus e presso la sede di Delicedo. Gli Orari sono disponibili anche sul sito internet : www.tommasulo.it	Mantenimento	La Società pubblica anche degli opuscoli con gli orari delle linee disponibili sugli autobus e presso la sede di Delicedo. Gli Orari sono disponibili anche sul sito internet : www.tommasulo.it	Mantenimento	La Società pubblica anche degli opuscoli con gli orari delle linee disponibili sugli autobus e presso la sede di Delicedo. Gli Orari sono disponibili anche sul sito internet : www.tommasulo.it	Mantenimento
	Diffusione orari alle fermate	% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/ totale mezzi Percentuale delle vetture dotate dei dispositivi audiovisivi per l'indicazione di percorso (display luminoso) diviso per il numero totale dei mezzi.	Rilevazioni interne	La Società non dispone di mezzi con indicazioni elettroniche sonore e visive (display luminosi); le indicazioni di percorso sono visivi.	Mantenimento	La Società non dispone di mezzi con indicazioni elettroniche sonore e visive (display luminosi); le indicazioni di percorso sono visivi.	Mantenimento	La Società non dispone di mezzi con indicazioni elettroniche sonore e visive (display luminosi); le indicazioni di percorso sono visivi.	Mantenimento
		Numero totale di paline Numero di orari presenti alle fermate	Rilevazioni interne	0%	Mantenimento	0%	Mantenimento	0%	Mantenimento
	Percezione livello	% soddisfatti	Sondaggio	100,00%	Mantenimento	100,00%	Mantenimento	100,00%	Mantenimento
		% livello di soddisfazione	Sondaggio	99,67%	Mantenimento	99,84%	Mantenimento	99,78%	Mantenimento



N.B.: L'azienda si impegna a comunicare ogni variazione programmata del servizio in un tempo ragionevolmente sufficiente, tramite "Avvisi alla Clientela" da emanare almeno 7 giorni prima dell'evento.

In caso di avaria di un mezzo la sostituzione e/o la riparazione è effettuata dal personale interno e/o da officina autorizzata e qualificata.



ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

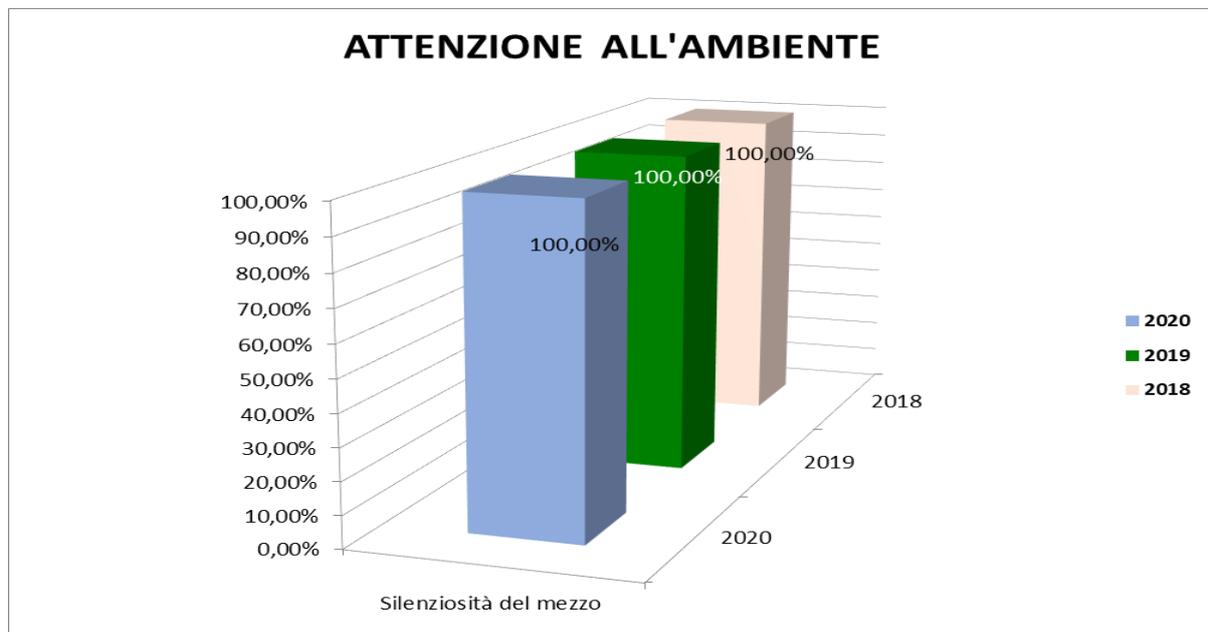
Gli autobus in esercizio sono dotati di motori a scarico controllato secondo i seguenti standard: per le autolinee regionali e provinciali vengono utilizzati n. 2 autobus Euro 3, n. 1 autobus Euro 4 e n. 1 autobus Euro 6; per le autolinee interregionali vengono utilizzati n. 4 autobus Euro 6.

L'azienda garantisce l'impegno costante alla tutela ed alla valorizzazione ambientale e sociale del territorio svolgendo i servizi nel pieno rispetto delle regole e degli standard conseguiti attraverso le implementazioni dei Sistemi di Gestione Qualità (ISO 9001:2015) e Ambientale (ISO 14001: 2015). Promuove tutte le iniziative che favoriscano la sostenibilità, la capacità di aggregazione e l'utilizzo del trasporto pubblico.

Per quanto riguarda i servizi automobilistici di interesse provinciale e regionale, il rinnovo parco veicoli avviene di pari passo con gli investimenti previsti dal piano nazionale e regionale dei trasporti.



FATTORI QUALITA'	FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
				Anno 2018	Anno 2019	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2020	Anno 2021
Attenzione all'ambiente	Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante.	% dei consumi. Mezzi elettrici o ibridi / numero totale vetture del parco autobus	Rilevazioni Interne	0%	Invariato	0%	Invariato	0%	Invariato
		Mezzi con carburante a basso tenore di zolfo diviso il totale delle vetture del parco autobus	Rilevazioni Interne	0%	0%	0%	0%	0%	
	ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	Numero autobus. Numero di vetture con motore a scarico controllato. % Mezzi con motore a scarico controllato	Rilevazioni Interne	Euro 2 = 25%	Euro 2 = 00%	Euro 2 = 00%	Euro 2 = 00%	Euro 2 = 00%	Euro 2 = 00%
				Euro 3 = 50%	Euro 3 = 50%	Euro 3 = 50%	Euro 3 = 25%	Euro 3 = 50%	Euro 3 = 25%
				Euro 4 = 25%	Euro 4 = 50%	Euro 4 = 25%	Euro 4 = 25%	Euro 4 = 25%	Euro 4 = 25%
				Euro 6 = 25%	Euro 6 = 50%	Euro 6 = 25%	Euro 6 = 25%	Euro 6 = 50%	
Percezione livello	% soddisfatti	Sondaggio	100,00%	Mantenimento	100,00%	Mantenimento	100,00%	Mantenimento	
	% livello di soddisfazione	Sondaggio	99,52%	Mantenimento	99,76%	Mantenimento	99,79%	Mantenimento	



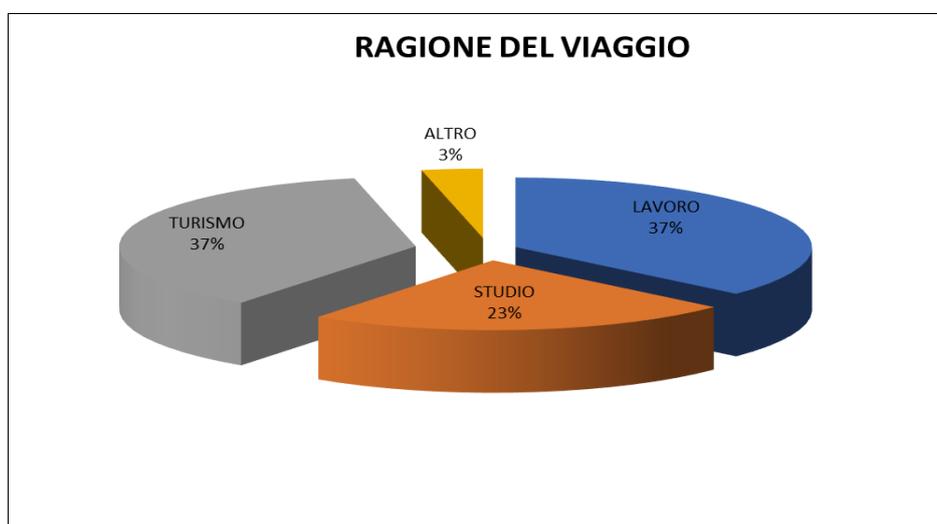
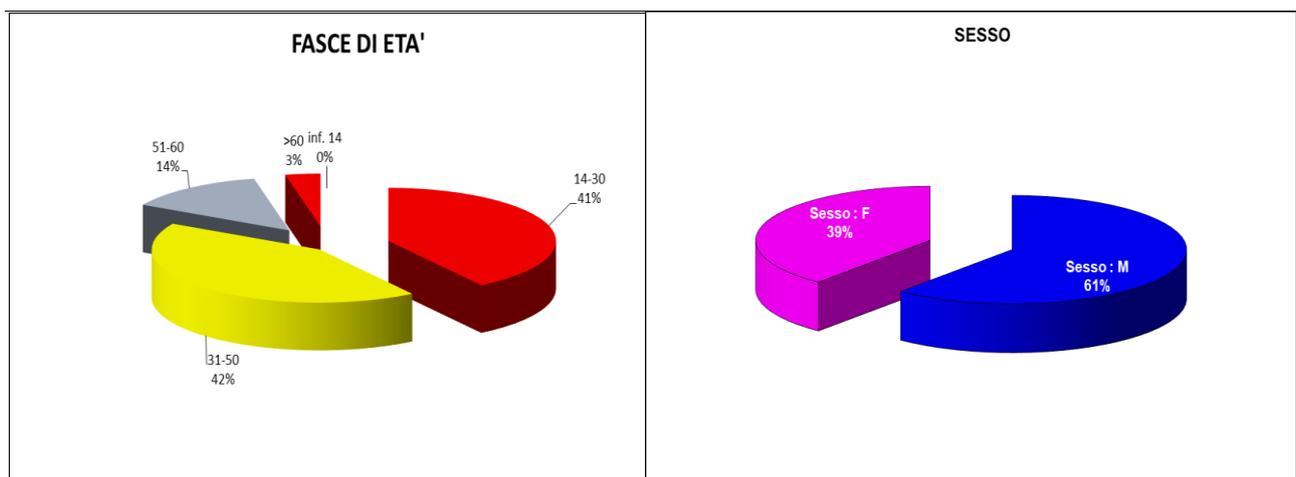
GRADO D'INTEGRAZIONE MODALE

I programmi di esercizio tengono sempre conto, ove ragionevolmente e tecnicamente possibile, dell'eventualità di effettuare coincidenze con altre tipologie di trasporto al fine di offrire ai clienti la più ampia possibilità di spostamento sul territorio.



FATTORI QUALITA'	FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
				Anno 2018	Anno 2019	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2020	Anno 2021
Grado di integrazione modale	Coincidenze con altre modalità	N. corse intermodali / totali corse. Numero di corse di collegamento di diverse modalità di trasporto (aeroporti, ferrovia, metropolitana, parcheggi, ecc.)	Rilevazioni Interne	Per la tipologia dei servizi svolti dalla nostra organizzazione, non risulta significativa la misurazione del fattore relativo le coincidenze modali.	Per la tipologia dei servizi svolti dalla nostra organizzazione, non risulta significativa la misurazione del fattore relativo le coincidenze modali.	Per la tipologia dei servizi svolti dalla nostra organizzazione, non risulta significativa la misurazione del fattore relativo le coincidenze modali.	Per la tipologia dei servizi svolti dalla nostra organizzazione, non risulta significativa la misurazione del fattore relativo le coincidenze modali.	Per la tipologia dei servizi svolti dalla nostra organizzazione, non risulta significativa la misurazione del fattore relativo le coincidenze modali.	Per la tipologia dei servizi svolti dalla nostra organizzazione, non risulta significativa la misurazione del fattore relativo le coincidenze modali.
	Percezione livello	% soddisfatti	Sondaggio	==	==	==	==	==	==

CARATTERISTICHE DELL' UTENZA SERVITA





CAPITOLO III

DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la convalida del documento di viaggio, tra l'utente – cliente e la AUTOSERVIZI TOMMASULO S.R.L., 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 di 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 anomalie 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 della mansione svolta;
- ☞ contenimento dei tempi di attesa agli uffici;
- ☞ rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- ☞ facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestività nella risposta agli stessi.

DOVERI DEL VIAGGIATORE

- ☞ controllare all'atto dell'acquisto i dati indicati sul biglietto (data di viaggio, tariffa, luogo di partenza e arrivo);
- ☞ 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 la durata della sosta presso le aree di servizio (servizio autolinee nazionali);
- ☞ agevolare le operazioni di controllo dei titoli di viaggio ed esibire un documento di identità valido ai fini dell'accertamento dei dati presenti sul titolo di viaggio medesimo;
- ☞ rispettare il divieto di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- ☞ non gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- ☞ agevolare durante il viaggio le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;



- ☞ non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- ☞ non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- ☞ non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- ☞ non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata o il comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- ☞ attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura.

Per tutto il tempo del perdurare della pandemia da Covid – 19 i passeggeri sono tenuti a:

- ❖ Non salire a bordo se avvertono sintomi di infezioni respiratorie acute (febbre, tosse, raffreddore);
- ❖ Indossare, prima di salire a bordo dell'autobus e per tutta la durata del viaggio, e nelle relative pertinenze, una mascherina per la protezione del naso e della bocca;
- ❖ Munirsi, prima di salire a bordo dell'autobus, dell'idoneo titolo di viaggio, ove possibile preferendo il formato elettronico, acquistandolo online o tramite app;
- ❖ Salire a bordo dell'autobus utilizzando la porta anteriore e scendere utilizzando la porta posteriore/centrale;
- ❖ Rispettare la distanza di sicurezza di 1 metro con gli altri passeggeri e il conducente dell'autobus;
- ❖ Non avvicinarsi, anche per chiedere informazioni, al conducente;
- ❖ Igienizzare frequentemente le mani ed evitare di toccarsi il viso, durante il viaggio;
- ❖ Prendere posto solo negli appositi sedili non contrassegnati garantendo il rispetto della distanza interpersonale di 1 metro



CAPITOLO IV

INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI - COMUNICAZIONALI

IV.1 INFORMAZIONI ALL'UTENTE

Le informazioni relative ad orari, tariffe, possono essere richieste presso l'Ufficio Movimento di Via – Fontana 80/86 – Deliceto (FG) – Tel. 0881.96.71.06 – 0881. – Fax 0881.963.411.

E' possibile inoltre consultare il sito internet della società www.tommasulo.it oppure richiedere informazioni mediante l'indirizzo email: info@tommasulo.it.

Le informazioni relative agli orari sono inoltre esposte sugli autobus delle linee esercitate (100% degli autobus). A bordo degli autobus è possibile trovare opuscoli con utili indicazioni sulle modalità d'uso del servizio: gli orari, condizioni di viaggio, 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.

IV.2 ASPETTI RELAZIONALI - COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA

La AUTOSERVIZI TOMMASULO S.R.L. 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 in conformità a quanto definito nella documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale.

-  **RICONOSCIBILITÀ E PRESENTABILITÀ:** il personale viaggiante durante il servizio deve esibire il cartellino di riconoscimento contenente il nome e la mansione svolta; per quanto riguarda, invece, il personale operante agli uffici, la risposta è preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza.

-  **COMPORTAMENTI, MODI E LINGUAGGIO:** IL PERSONALE DEVE COMPORTARSI CON GLI UTENTI – CLIENTI CON RISPETTO E CORTESIA, UTILIZZARE UN LINGUAGGIO CORRETTO E APPROPRIATO, FORNIRE PUNTUALMENTE LE INFORMAZIONI NECESSARIE E 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.



CAPITOLO V

TUTELA DELL'UTENTE

V.1 RECLAMI

Eventuali violazioni ai principi ed agli impegni assunti dall'Azienda indicati nella presente Carta devono essere segnalate:

- Al Responsabile Tecnico Movimento – Tel. 0881.967.106 – 0881.914.052 Fax 0881.963.411
- nei giorni feriali dalle ore 8,30 alle ore 18.00 (dal Lunedì al Venerdì).

L'inoltro dei reclami all'indirizzo sopra specificato possono essere in forma:

- diretta: verbalmente da persona a persona o per telefono;
- indiretta: in forma scritta o verbale, sia con inoltro via fax o posta, sia con trasmissione elettronica.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire, oltre alle proprie generalità, tutti gli estremi in suo possesso relativamente all'accaduto, o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché l'Azienda possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti.

A questo proposito il Personale addetto all'Ufficio Movimento è a disposizione dell'utente per agevolare nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, il Personale preposto dell'Ufficio Movimento provvederà a comunicare per iscritto all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, impegnandosi anche a fornire eventualmente i tempi necessari all'Azienda per rimuovere le irregolarità riscontrate.

V.2 RIMBORSI E RISARCIMENTI

La AUTOSERVIZI TOMMASULO S.R.L. prevede 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 30 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, 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 saltato.

L'utente, 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 tipo di linea oggetto del mancato servizio. In caso di invio tramite servizio postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Nel caso in cui l'utente sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo al altro mezzo diverso dal mezzo pubblico di trasporto collettivo, oltre a quanto sopra richiesto, dovrà allegare idonea documentazione attestante l'improrogabilità e la motivazione del viaggio, accompagnata da ricevuta fiscale attestante le spese di trasporto sostenute.

L'Azienda accettata la richiesta, procederà all'invio presso il domicilio indicato dal richiedente di un buono di rimborso utilizzabile per l'acquisto di un altro titolo di viaggio o per l'incasso della somma da risarcire.

V.3 RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CIVILE

-  L'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a cose o persone cagionati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:
-  per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati a qualsiasi titolo);
-  per smarrimento dei bagagli trasportati (escluso denaro, preziosi e titoli) per i quali è stato pagato il relativo biglietto: in questo caso l'ammontare massimo riconosciuto dall'Azienda è di Euro 150,00
-  per danni involontariamente cagionati agli indumenti.

Per poter accedere al rimborso, l'utente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare l'Ufficio Sinistri dell'Azienda (orario dalle ore 9.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì - Tel. 0881.967.106 – Fax 0881.963.411 - che provvederà ad esperire le procedure necessarie.



V.4 OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo degli autobus aziendali saranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile. Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo dei veicoli presso l'Ufficio Movimento Via – Fontana 80/86 – Deliceto (FG) – Tel. 0881.96.71.06 Fax 0881.96.34.11; il servizio è in funzione nei giorni feriali dalle ore 8,00 alle ore 20.00.