

CARTA DEI SERVIZI

Redatta secondo lo schema generale del D.P.C.M 30/12/98

Premessa

La *Carta dei Servizi* è il documento con il quale la *CSC Mobilità*, quale azienda nata dall'associazione di tre imprese gestori di trasporto pubblico e scolastico, stringe un "patto" con le Amministrazioni e con i cittadini, dichiarando gli obiettivi di qualità e quantità che intende raggiungere per i servizi offerti dall'azienda e riconoscendo specifici diritti in capo agli utenti. In questa prospettiva, l'analisi accurata dei livelli di qualità dei servizi offerti e la redazione di piani atti a perseguirne il miglioramento rappresentano uno strumento fondamentale per l'ottenimento dell'eccellenza.

La *Carta*, quindi, rappresenta uno strumento di impegno di *CSC Mobilità* al rispetto di determinati standard qualitativi e quantitativi ed alla conseguente verifica periodica dell'efficacia delle strategie perseguite e della gestione operativa attuata, nonché uno stimolo al miglioramento continuo del servizio fornito e del rapporto con i propri utenti.

Principi fondamentali

La Carta si ispira e garantisce il rispetto dei sei principi generali dettati dal DPCM del 30/12/98. DI CONSEGUENZA, I principi fondamentali su cui si basa la Carta dei Servizi e in base ai quali CSC si impegna a erogare i propri servizi di trasporto pubblico sono i seguenti:

1. eguaglianza;
2. imparzialità per tutti coloro che intendono usufruire dei servizi;
3. continuità e regolarità dei servizi (salvo cause di forza maggiore);
4. efficienza ed efficacia;
5. tutela ambientale;
6. partecipazione e trasparenza.

Il fine di questo documento è quindi di:

- fornire informazioni sui servizi erogati;
- descrivere gli indicatori di qualità ed i relativi obiettivi;
- favorire la partecipazione e la condivisione degli obiettivi di qualità con utenti e cittadini.

Presentazione delle aziende di CSC Mobilità

CSC Mobilità nasce dall'unione delle aziende Cilia Italia S.r.l., Cialone Tour S.p.a e SAC Mobilità S.r.l., società con storica conoscenza del settore trasporto passeggeri, sia relativamente ai servizi di trasporto pubblico locale, che ai servizi di scuolabus, gran turismo e collegamenti navetta di vario genere. Inoltre, la presenza

nella compagine societaria del gruppo internazionale RATPDev Italia srl, conferisce ulteriore valore aggiunto in termini di know how nell'elaborazione e realizzazione di reti di trasporto, anche intermodali, di grandi dimensioni.

Il contributo dovuto all'esperienza internazionale del gruppo RATP e la professionalità sviluppata nei decenni dalle aziende di *CSC Mobilità*, consentirà di rispettare le specificità del territorio di Latina, apportando la solidità economica, le capacità gestionali ed il codice etico, di un gruppo di trasporto operante a livello mondiale.

I mezzi

CSC Mobilità utilizza, per lo svolgimento del servizio nel Comune di Latina, un parco veicolare rinnovato e calibrato in funzione delle necessità di trasporto della cittadina, della garanzia di confort di viaggio per l'utenza, del rispetto dell'ambiente e dell'attenzione alla domanda di mobilità dei diversamente abili, attrezzando le proprie vetture per facilitare l'accessibilità alle vetture stesse anche da parte di chi ha disabilità motorie e/o visive.

Il parco vetture è dotato anche di un numero di scorte, per ciascuna tipologia di vetture, sufficienti a garantire la corretta effettuazione delle manutenzioni e la sostituzione tempestiva delle vetture in servizio in caso di avarie, sinistri o qualunque altra situazione imprevista che ne pregiudichi il corretto funzionamento.

Attenzione per l'ambiente

Il parco vetture sarà composto da veicoli Euro 6, quindi a basso impatto ambientale in termini di emissioni nell'atmosfera. Ciascun autobus sarà inoltre dotato di un canbus che consentirà di monitorare i principali indicatori caratteristici dello stile di guida. Tale strumento sarà, infatti, associato all'eco-driving, che rappresenta una delle diverse soluzioni innovative per il perseguimento degli obiettivi di eco-sostenibilità, sempre più presenti all'interno delle policy aziendali. Si tratta di un sistema di controllo che consente di ridurre le emissioni adottando modalità di guida più efficienti, a prescindere dal veicolo guidato.

La gestione delle risorse umane

Nell'ottica del miglioramento continuo, una strategia primaria di *CSC Mobilità* è il rispetto della professionalità e la valorizzazione delle proprie risorse umane. È un principio che trae radici ed alimento dalla storia delle aziende costituenti, dalla tradizione e dalle esperienze accumulate dalle stesse, dal sapere affrontare con umiltà i problemi quotidiani grazie alla forza di gruppi di lavoro coesi e coordinati. Per alimentare questa coesione, il senso di appartenenza, la motivazione da parte di ogni singolo componente della società, *CSC Mobilità* mette grande impegno nella formazione e nella crescita delle professionalità, mirate alla risoluzione dei problemi dell'azienda e al mantenimento della sua competitività.

Le certificazioni di qualità

Le aziende facenti parte di *CSC Mobilità* sono tutte in possesso della Certificazione di Qualità ISO 9001:2000. Inoltre, hanno conseguito la Certificazione di Qualità ISO 14001:2004 (certificazione Gestione Ambientale). Infine, le aziende sono in possesso della certificazione OHSAS 18001:2007.

Esperienza nel settore del trasporto pubblico e scuolabus

Le aziende di *CSC Mobilità* svolgono i servizi di T.P.L. e scuolabus in diversi comuni della Regione Lazio, oltre ai servizi Gran Turismo e Navette di collegamento da Roma ad importanti poli commerciali dell'Interland di Roma.

Nell'ambito del T.P.L. Urbano le aziende gestiscono diverse autolinee nei comuni di Ardea, Arnara, Bracciano, Cave, Ferentino, Fumone, Genazzano, Nettuno, Palestrina, Patrica, Rocca Santo Stefano, San Cesareo, Supino, Zagarolo. Per un totale complessivo di km erogati pari a 2.639.159 km/annui

Navette

Le aziende di CSC Mobilità gestiscono per conto della BMG Castel Romano un servizio navetta da e per il Centro Commerciale Castel Romano Designer Outlet (RM), per conto del Centro Commerciale Roma Est un servizio navetta di collegamento con la stazione Termini ed i vari comuni dei Castelli Romani, un servizio di linea GT andata e ritorno Roma Termini – Rainbow Magicland di Valmontone oltre al collegamento al parco divertimenti Zoomarine. Cilia Italia gestisce, inoltre, un servizio navetta “open bus” all’interno dei giardini Vaticani per conto dell’Opera Romana Pellegrinaggi, ed un servizio navetta di trasporto del personale per conto di Sogei – Società Generale d’Informatica S.p.A. e di Agenzia delle dogane. Inoltre le stesse aziende sono presenti nell’ambito del porto di Civitavecchia con i servizi di navettamento sia all’interno del porto stesso che per quelli di collegamento tra le banchine delle navi da crociera con Largo della Pace.

CAPITOLO I - ASPETTI GENERALI

CAPO I - DEFINIZIONI

Art. 1

Fattori di qualità

I fattori di qualità sono rappresentati dagli aspetti rilevanti per la percezione della qualità da parte del cliente. Rappresentano la base per la determinazione del livello qualitativo del servizio erogato. Principali fattori di qualità sono: sicurezza del viaggio e sicurezza personale e patrimoniale, regolarità e puntualità del servizio, pulizia e condizioni igieniche delle strutture, livelli di Comfort, Sostenibilità ambientale, Informazioni alla clientela, Aspetti relazionali e comportamentali

Art. 2

Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità sono rappresentati dai parametri qualitativi e quantitativi atti a misurare e valutare in maniera adeguata i livelli prestazionali del servizio erogato per ciascun fattore di qualità.

Art. 3

Standard di qualità

Lo standard di qualità è rappresentato dal valore con cui viene quantificato ciascun indicatore di qualità, e costituisce il livello di servizio promesso che il Gestore si impegna a rispettare rigorosamente.

Gli standard di qualità possono essere di tipo generale o specifico, di qualità e quantità. I primi costituiscono obiettivi di qualità riferiti al complesso delle prestazioni rese; pertanto sono espressi da un valore medio riferito all’insieme delle prestazioni fornite. I secondi fanno riferimento a ciascuna delle singole prestazioni rese all’utente, che può direttamente verificarne il rispetto; conseguentemente sono espressi da un livello di soglia minima o massima.

CAPO II – RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta dei Servizi è un documento elaborato da CSC Mobilità, in attuazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 relativo allo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti.

La Carta ha l’obiettivo ultimo, nell’interesse degli utenti del servizio pubblico di trasporto, di rafforzare la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini prevista dall’art. 16 della Costituzione italiana, secondo cui “ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale” e “ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi”. Gli obiettivi

perseguito nella Carta si ispirano inoltre all'art. 8 del Trattato di Maastricht, secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri". In termini normativi l'argomento della qualità dei servizi pubblici è regolata dalle seguenti disposizioni di legge:

- **Legge 28 settembre 1939, n. 1822 e s.m.i.** Disciplina degli autoservizi di linea (autolinee per viaggiatori, bagagli e pacchi agricoli in regime di concessione all'industria privata) (G.U. n. 292 del 18 dicembre 1939);
- **Legge 10 aprile 1981, n. 151 e s.m.i.** Legge quadro per l'ordinamento, la ristrutturazione ed il potenziamento dei trasporti pubblici locali – Istituzione del Fondo Nazionale per il ripiano dei disavanzi di esercizio e per gli investimenti nel settore (G.U. n. 113 del 24 aprile 1981);
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e s.m.i.** recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- **Legge 11 luglio 1995, n. 273 e s.m.i.**– "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", che tratta estesamente il tema Qualità dei servizi pubblici;
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 e s.m.i.**, che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici oggetto di emanazione degli schemi generali di riferimento;
- **Legge 15 marzo 1997, n. 59 e s.m.i.**, Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della pubblica amministrazione e per la semplificazione amministrativa;
- **Decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422 e s.m.i.** Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'articolo 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59;
- **Legge 27 febbraio 1998, n. 30 e s.m.i.** "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 30 dicembre 1997, n. 457, recante disposizioni urgenti per lo sviluppo del settore dei trasporti e l'incremento dell'occupazione";
- **Legge Regione Lazio 16 luglio 1998, n. 30 e s.m.i.**– Disposizioni in materia di trasporto pubblico locale;
- **Legge 30 Luglio 1998 n. 281** abrogata dal D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 che ha disposto (con l'art. 146, comma 1, lett. f) che sono fatte salve le disposizioni di cui all'art. 7, con riferimento alle attività promozionali del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti di cui all'articolo 136 e alle agevolazioni di cui all'articolo 138 del D.lgs. 206/2005;
- **Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 e s.m.i.** recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- **Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286 e s.m.i.**– Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle Amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;
- **Decreto Legislativo 20 settembre 1999, n. 400 e s.m.i.** "Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422, recante conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale";
- **Legge 8 novembre 2000, n. 328 e s.m.i.**– Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- **Legge 1 marzo 2005, n. 32 e s.m.i.**– Delega al Governo per il riassetto normativo del settore dell'autotrasporto di persone e cose;
- **Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i.**– Codice del consumo;
- **Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 168 e s.m.i.**– Regolamento in materia di servizi pubblici locali di rilevanza economica.

CAPO III – PRINCIPI GENERALI

Art. 5

I Principi fondamentali

I principi fondamentali su cui si basa la Carta dei Servizi e in base ai quali la CSC Mobilità si impegna a erogare i propri servizi di trasporto pubblico e di trasporto scolastico sono i seguenti:

- Eguaglianza ed imparzialità;
- Continuità;
- Partecipazione;
- Efficacia ed efficienza;
- Libertà di scelta.

Art. 6 **Eguaglianza ed imparzialità**

La CSC Mobilità si impegna a garantire un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione alcuna e senza distinzioni di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinione. Le azioni dell'Azienda nei riguardi della clientela sono ispirate a criteri di obiettività, imparzialità, cortesia e trasparenza. La CSC Mobilità assume il ruolo di garante per una parità di trattamento per le diverse fasce sociali e categorie di utenti, come i disabili e gli anziani, attraverso le azioni di miglioramento indicate nella presente Carta. Assicura infine pari condizioni di trattamento in termini di servizi resi fra le diverse aree territoriali servite.

Art. 7 **Continuità**

La CSC Mobilità si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio, fatta eccezione di interruzioni dovute a cause di forza maggiore. Si impegna altresì in caso di sciopero a limitare al massimo eventuali disservizi ed a contenere il disagio arrecato dando comunicazione preventiva e tempestiva all'utenza e agli enti locali sui servizi minimi garantiti.

Art.8 **Partecipazione**

La CSC Mobilità riconosce che i clienti hanno diritto a una corretta ed equa utilizzazione del servizio e favorisce di conseguenza la loro partecipazione e collaborazione, assicurando la disponibilità e l'accessibilità delle informazioni sui servizi offerti. La CSC Mobilità si impegna ad acquisire eventuali suggerimenti migliorativi da parte degli utenti sul servizio erogato e a rispondere tempestivamente ai reclami della clientela. Strumento di partecipazione privilegiata è costituito dal rapporto costante e continuativo con gli enti locali e con le associazioni di riferimento sul territorio.

Art.9 **Efficacia ed efficienza**

L'Azienda si impegna a erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente Carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella Carta medesima. L'Azienda si impegna a raccogliere e analizzare dati di natura economico-gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio. Poiché per la CSC Mobilità l'ambiente è una risorsa da tutelare e valorizzare, la Società si impegna alla realizzazione di politiche dirette allo sviluppo della mobilità sostenibile e di nuove strategie per ridurre l'impatto ambientale.

Art.10 **Libertà di scelta**

La CSC Mobilità intende assicurare agli utenti il diritto alla mobilità anche attraverso la libertà di scelta tra più soluzioni modali. In tal senso è obiettivo della CSC Mobilità rendere quanto più concorrenziale possibile l'utilizzo del mezzo pubblico rispetto a quello privato.

CAPITOLO II - Fattori ed indicatori di qualità e standard del servizio

Art. 11 Fattori di qualità e standard

La CSC Mobilità recepisce integralmente e si impegna a rispettare i fattori di qualità e i relativi standard prestazionali come previsto dalla normativa vigente. I fattori di qualità, che CSC Mobilità si impegna a rispettare secondo gli standard di qualità indicati, sono costituiti da:

- Sicurezza del viaggio e sicurezza personale e patrimoniale;
- Regolarità del servizio;
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture;
- Comfort;
- Servizi per viaggiatori con handicap;
- Attenzione all'ambiente;
- Informazione alla clientela;
- Aspetti relazionali e comportamentali;
- Livello servizio ufficio relazione alla Clientela;
- Capacità di adeguare il servizio alle esigenze dell'utenza;
- Monitoraggio dell'offerta effettiva, dell'efficienza ed efficacia del servizio effettuato;
- Indicazione di termini e modalità per il risarcimento danni in base all'art.1681 del c.p.c.;
- Impegno a rendere disponibile gratuitamente copia della Carta dei Servizi;
- Impegno a valutare congiuntamente con l'Amministrazione i risultati conseguiti;
- Obbligo di garantire i parametri ed i livelli minimi di qualità del servizio indicati nella carta;
- Impegno a comunicare alle competenti autorità l'avvenuta adozione della Carta dei Servizi;

CAPITOLO III - Rapporti con l'utenza

CAPO I – Diritti e doveri degli utenti

Di seguito sono riportate, in sintesi, le principali norme che regolano l'utilizzo del servizio ed i rapporti con l'utenza.

Art. 12 Diritti degli utenti

Agli utenti del servizio di trasporto pubblico sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione dei mezzi di trasporto disponibili sul territorio;
- tempestiva pubblicazione e adeguata reperibilità delle frequenze e degli orari;
- accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto che nei capolinea;
- tempestiva informazione sulle modalità di proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile) in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e delle frequenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi;
- efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture; contenimento dei tempi di attesa agli uffici supporto alla Clientela;
- accessibilità alla procedura dei suggerimenti e reclami e risposta agli stessi;
- rispetto delle disposizioni relative al “divieto di fumo” sui mezzi e nei locali aperti al pubblico.

Art. 13 Doveri degli utenti

Agli utenti del servizio di trasporto pubblico è richiesto di:

- munirsi di titolo di viaggio valido, vidimarlo, conservarlo per la durata del percorso e ad esibirlo a richiesta del personale di verifica;
- osservare le norme di sicurezza e le ulteriori disposizioni indicate su appositi cartelli;
- osservare particolari disposizioni emanate dal personale di servizio in circostanze eccezionali;
- tenersi agli appositi sostegni, se si resta in piedi; non sporgersi dai finestrini;
- non occupare più di un posto sul mezzo. I posti riservati a determinate categorie di passeggeri ed individuati con apposita etichetta adesiva o avviso, possono essere occupati da qualsiasi viaggiatore, ma devono essere ceduti a richiesta degli aventi diritto.

Agli utenti del servizio è espressamente vietato:

- ostacolare lo svolgimento del servizio;
- ostacolare con i bagagli il transito dei passeggeri;
- salire o scendere dal mezzo quando è in movimento;
- azionare i dispositivi di emergenza se non in caso di grave e incombente pericolo;
- gettare oggetti o rifiuti dai finestrini;
- fumare in vettura (Legge n. 3 del 16/01/2003);
- danneggiare, deteriorare o sporcare il mezzo;
- esercitare l'attività di venditore di beni, di servizi, cantare, suonare e simili o di far raccolta di fondi o distribuire senza autorizzazione materiale pubblicitario;
- salire sul mezzo in stato di ubriachezza, sudici o vestiti in modo indecente;

- portare sul mezzo armi da fuoco cariche e non smontate, con eccezione per gli agenti della forza pubblica;
- portare sul mezzo oggetti che per natura, forma o volume risultino pericolosi o molesti;
- disturbare il conducente o i passeggeri;
- scattare foto, fare riprese per servizi televisivi, fotografici e cinematografici sul mezzo, senza preventiva autorizzazione.

Trasporto bambini

Sulla Rete Comunale dei servizi TPL viaggiano gratis i bambini di altezza inferiore al metro, uno per ogni adulto accompagnatore munito di idoneo titolo di viaggio, purché non occupino un posto a sedere.

I bambini in numero superiore a uno, dovranno essere muniti d'idoneo titolo di viaggio. Per ragioni di sicurezza non è possibile salire sull'autobus con bambini su carrozzine e passeggini, che devono essere ripiegati, rientrare per misura nei limiti previsti, ed essere disposti nelle aree dedicate ai posti in piedi nelle aree posteriori delle vetture. Gli accompagnatori, a richiesta del personale addetto alla verifica,.

Trasporto cittadini ultra 65enni

I cittadini ultra 65enni e con un reddito ISEE fino a 15.000,00 €/anno possono viaggiare con abbonamento agevolato/esenti sui mezzi di trasporto pubblico. L'elenco dei cittadini con abbonamento agevolato/esenti viene redatto dal Comune di residenza e comunicato all'Azienda. Di seguito le fasce di esenzione/agevolazione.

Fasce ISEE	% di compartecipazione dell'utente sul totale del costo dell'abbonamento annuo (€ 408)	Prezzo agevolato abbonamento annuale	Spese di istruttoria
Da 0 a 15mila euro	esente	0	10 euro
Da 15.001 a 20mila euro	30%	122 euro	10 euro
Da 20.001 a 25mila	40%	163 euro	10 euro
Da 25.001 a 30mila	80%	326 euro	10 euro

Art. 14 Documenti di viaggio

L'utente è tenuto ad acquistare il titolo di viaggio a bordo del mezzo o nei punti vendita autorizzati e a mostrarlo all'autista che ne ritirerà la matrice e/o validerà il titolo.

L'acquisto degli abbonamenti avviene presso i punti vendita autorizzati. Il titolo di viaggio deve essere esibito su richiesta del personale dipendente dell'Azienda incaricato del controllo. Chiunque ne risulti sprovvisto è soggetto al pagamento dell'importo del titolo di viaggio per l'intera corsa e alla sanzione amministrativa prevista di € 200,00 prevista dalla L.R. Lazio n. 16 del 16.6.2003, art. 42 comma 2 e successive modifiche.

Il personale addetto alla verifica dei titoli di viaggio, nell'esercizio della funzione, riveste lo stato di pubblico ufficiale ai sensi dell'art. 357 del Codice Penale. I viaggiatori pertanto sono tenuti a dichiarare, se richieste, le proprie generalità. L'eventuale rifiuto è punito a norma di legge.

Art. 15
Trasporto di cose – Oggetti smarriti

Ad ogni viaggiatore è consentito il trasporto gratuito di un solo bagaglio di dimensioni non superiori a cm 50x30x25. Per il trasporto di ulteriori bagagli e comunque di bagagli che superino tali dimensioni, è dovuto il pagamento del biglietto ordinario. È vietato il trasporto di bagagli eccedenti le dimensioni di cm 80x45x25. Durante il viaggio i bagagli devono essere collocati in modo da non arrecare fastidio, intralcio o ingombro per gli altri passeggeri. Eccezioni:

- strumenti musicali: è ammesso il trasporto gratuito di un solo strumento musicale per passeggero, purché riposto nell'apposita custodia con dimensioni non superiori a cm 150x50x20;
- passeggini per bambini: sono ammessi in vettura a titolo gratuito se utilizzati per il trasporto di bambini, purché ripiegati in modo da rappresentare il minimo ingombro;

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo del mezzo saranno tenuti in custodia ai sensi degli articoli 927 e ss del Codice Civile, presso il deposito autobus della CSC Mobilità.

Art.16
Trasporto di animali

Sono ammessi gratuitamente i cani guida per non vedenti purché muniti di guinzaglio e museruola a paniere. Cani di piccola taglia e gatti sono ammessi a tariffa normale purché muniti di guinzaglio e museruola a paniere ed inseriti all'interno di un trasportino. Sono ammessi non più di due cani per vettura purché viaggino esclusivamente nella parte posteriore degli autobus.

NON SONO AMMESSI

Cani (o altri animali) di grande o media taglia.

Gli animali, le gabbie e i contenitori durante il trasporto devono essere tenuti in modo da non arrecare fastidio e danno a persone o cose. I passeggeri che accompagnano gli animali ne sono responsabili e saranno tenuti a risarcire eventuali danni provocati alla vettura, a cose o ad altri viaggiatori. È permesso il trasporto, a tariffa ordinaria, in gabbie o ceste di dimensioni non superiori a cm 25x45x80.

Gli accompagnatori di animali sono tenuti al risarcimento di eventuali danni provocati a persone, vetture o cose. Il trasporto degli animali e dei bagagli può essere limitato o rifiutato per particolari esigenze legate al servizio, a giudizio del personale delle Società.

CAPO II – Informazioni all'utenza e aspetti relazionali

Art. 17
Informazioni all'utenza

La CSC Mobilità si impegna ad assicurare la più ampia e tempestiva informazione alla clientela sulle modalità di prestazione del servizio, quali orari, percorsi e frequenza delle linee, sistema tariffario, eventuali variazioni o interruzioni temporanee del servizio. Dette informazioni vengono riportate a bordo dei mezzi, presso gli uffici dell'Azienda e sulle paline installate presso le principali fermate. L'informazione all'utenza è assicurata anche tramite:

- il numero dedicato all'utenza;
- il sito internet aziendale: www.cscmobilita.com
- l'email aziendale: info@cscmobilita.com

Art. 18

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

La CSC Mobilità assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico tramite la dotazione di appositi cartellini di riconoscimento che ne riportano, in maniera visibile, il numero di matricola. Nel caso di personale operante al telefono ogni risposta viene preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza o da un sistema equivalente di identificazione del soggetto.

Il personale di CSC Mobilità, nello svolgimento dei compiti assegnati, è tenuto a trattare la clientela con rispetto e cortesia, fornendo tutte le informazioni richieste ed agevolandola nell'esercizio dei propri diritti. Il personale è addestrato ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile e tenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di collaborazione con la clientela e di fiducia verso l'Azienda.

CAPO III – Tutela del cliente

Art.19

Segnalazioni e reclami

Il cittadino può presentare reclami, inviare proposte e suggerimenti o chiedere informazioni sui servizi gestiti da CSC Mobilità attraverso:

- il numero telefonico dedicato all'utenza
- il sito internet aziendale www.cscmobilita.com
- l'email aziendale: info@cscmobilita.com
- Pec: info@pec.cscmobilita.com

Nella segnalazione l'utente deve esporre chiaramente la richiesta di suo interesse, il reclamo o la proposta, facendo riferimento a circostanze e/o documentazione che possono facilitare l'Azienda nella ricostruzione dell'accaduto o nell'individuazione dell'esigenza e della problematica all'origine della segnalazione. L'Azienda avrà cura, su richiesta del cittadino, di informarlo in qualsiasi momento sullo stato della segnalazione. La CSC Mobilità garantisce inoltre la riservatezza dei dati personali trasmessi dal cittadino e il loro trattamento in osservanza delle normative previste dalla legge sulla Tutela della Privacy (D. Lgs 196/03).

Art. 20

Responsabilità da disservizio

L'Azienda si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro ed affidabile a tutti gli effetti, compatibilmente alle condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera. Conseguentemente l'Azienda si impegna a fornire alla clientela tutte le informazioni relative alle polizze di assicurazione esistenti a copertura del trasporto di persone e alle modalità di accesso alle procedure di risarcimento. L'Azienda, inoltre, risponde nei confronti dell'utenza dei danni derivanti dalla mancata realizzazione degli standard di servizio descritti nella presente Carta dei Servizi, dove tale inadempienza derivi da colpa dell'azienda stessa.

Tale responsabilità di natura contrattuale vale esclusivamente nei confronti di quei clienti che siano in grado di dimostrare il loro rapporto contrattuale mediante esibizione di idoneo e valido titolo di viaggio. Per coloro che siano sprovvisti di titolo di viaggio l'azienda risponde esclusivamente ai sensi dell'art. 2043 del Codice Civile e, cioè, a titolo di responsabilità extracontrattuale già coperta con la polizza RCT generale dell'azienda.

L'Azienda indica, a tal fine, il proprio Ufficio operativo sito in via strade congiunte destre 373 - Latina quale sede presso cui gli utenti danneggiati potranno rivolgersi per ottenere il risarcimento dei danni.

Art. 21 **Responsabilità per mancata prestazione del servizio**

Il diritto alla prestazione del servizio deriva in maniera specifica dagli impegni assunti dalla CSC Mobilità per l'erogazione del servizio pubblico tramite la stipula del Contratto di servizio e della presente *Carta dei Servizi*.

Art. 22 **Responsabilità dell'utente**

Il cliente è responsabile dei danni arrecati durante il servizio, per quanto riguarda:

- i mezzi dell'Azienda ed i loro arredi;
- il personale dipendente dell'Azienda, quali conducenti e verificatori di titoli di viaggio.

Il cliente è altresì responsabile per:

- danni alla persona ed alle cose arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il servizio;
- danni arrecati a terzi non passeggeri ed alle loro cose durante il servizio di trasporto.

Nel caso di danni causati da persone incapaci, inabili ovvero interdetti, risponde colui che esercita la potestà parentale, la tutela o la curatela. Rimane inteso che l'Azienda non è responsabile delle conseguenze derivanti dall'inosservanza dei divieti e delle prescrizioni da parte degli utenti del servizio. La trasgressione degli obblighi, divieti e regolamenti menzionati è soggetta a sanzione amministrativa, secondo quanto previsto: da norme di legge, per chi reca pregiudizi all'incolumità dei viaggiatori o danni agli impianti; dall'art. 30 del Regolamento di Polizia Urbana; dal D.P.R. 753/80.

Art. 23 **Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali**

Il conducente risponde in prima persona per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o con colpa grave. Per tali danni l'Azienda rimane responsabile in via oggettiva fatta salva, in ogni caso, l'azione di regresso nei confronti del dipendente. L'Azienda risponde secondo equità, con un indennizzo lasciato al libero apprezzamento del giudice, per i danni arrecati ai passeggeri dall'autista che si trovi in stato di necessità.

CAPITOLO IV - Norme transitorie e finali

Art. 24 **Clausola di aggiornamento**

La Carta dei Servizi è soggetta ad aggiornamenti annuali in funzione di modifiche normative o per recepire miglioramenti derivanti dall'esperienza operativa.

Art. 25 Monitoraggio

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*” prevede espressamente, all'Art. 5 “*Il dovere di valutazione della qualità dei servizi*”, l'obbligo per il soggetto erogatore del servizio, per valutare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse, tramite lo svolgimento di apposite verifiche sul livello di qualità ed efficacia dei servizi prestati. In attuazione a detta normativa CSC Mobilità si impegna ad eseguire dette verifiche emettendo entro e non oltre il 31 marzo di ciascun anno, la relazione sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, dando ad essa adeguata pubblicità. Detta relazione dovrà, tra l'altro:

- analizzare i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti per l'esercizio in questione;
- definire gli standard per l'esercizio in corso in rapporto anche ai risultati conseguiti nell'esercizio oggetto di relazione;
- descrivere le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard e i rimedi predisposti;
- indicare i criteri direttivi cui il soggetto erogatore si atterrà nella redazione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

Al fine di eseguire il monitoraggio dei risultati conseguiti, CSC Mobilità rileva periodicamente la soddisfazione della clientela tramite somministrazione di questionari. Tale rilevazione sarà effettuata secondo i criteri fissati nel documento di *Customer satisfaction* emesso in funzione dei requisiti di qualità dei servizi riportati nella presente *Carta*. La campagna di rilevazione della soddisfazione dell'utenza (c.d. *Customer Satisfaction*) riguarderà tali fattori operativi:

1. comfort;
2. sicurezza;
3. personale;
4. titoli di viaggio;
5. organizzazione del servizio;
6. tempo di attesa ottimale;
7. soddisfazione generale.

L'analisi di “*Customer satisfaction*” è parte integrante del piano di miglioramento continuo della qualità del servizio erogato. Pertanto l'Azienda si impegna a recepire ed attuare le eventuali azioni di intervento e di informazione emerse da detta analisi, atte ad accrescere la soddisfazione degli utenti.

Procedure di tutela dell'utente

Procedura di reclamo e suggerimento

Il reclamo consiste nella contestazione da parte di un utente all'Azienda del mancato adempimento di uno o più requisiti espressamente previsti nella *Carta dei Servizi* e/o nel Contratto di servizio. Il reclamo può essere anticipato in forma verbale, tramite telefono, ma per essere efficace va confermato in forma scritta (email, lettera). Per le modalità di presentazione del reclamo si rimanda al precedente art. 19. Il suggerimento

consiste nella segnalazione da parte di un cliente all'Azienda di un provvedimento utile al miglioramento della qualità di prestazione del servizio; anche per la presentazione dei suggerimenti vale quanto indicato all'art. 19. L'Azienda, in funzione della natura del reclamo e/o del suggerimento espresso in forma scritta, si impegna a dare riscontro al cliente entro un periodo di tempo non superiore a 15 giorni.

Procedura di risarcimento dei danni alle persone o alle cose

I servizi di trasporto effettuati dalla CSC Mobilità sono coperti, per quanto riguarda i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere a persone, cose o animali durante il viaggio, da apposite polizze assicurative con adeguati massimali di garanzia. Per eventuali richieste di risarcimento per danni imputabili a sinistri che hanno interessato i servizi di trasporto pubblico e scolastico effettuati dall'Azienda il cittadino deve rivolgersi alla sede indicata all'art. 20, cui il cittadino può rivolgersi anche per ricevere informazioni relative a sinistri che hanno coinvolto mezzi di CSC Mobilità. Per rendere più agevoli e rapide le attività di istruttoria per il risarcimento del danno, le denunce devono essere corredate dei seguenti dati e documenti:

- data e ora del sinistro
- titolo di viaggio utilizzato (in caso di sinistri occorsi a bordo vettura): biglietto correttamente vidimato, oppure – in caso di abbonamento – il titolo in originale in caso sia decorsa la sua validità al momento della denuncia per sinistro, altrimenti una fotocopia dello stesso.
- targa e/o numero identificativo del mezzo numero della linea
- nome e cognome del conducente o numero di matricola
- eventuale verbale della polizia municipale contenente tutte le informazioni che consentono di identificare il mezzo, la linea ed il conducente.

Rimane inteso che la richiesta va effettuata dal cliente ai sensi degli articoli 1681 e 1682 del Codice Civile in materia di responsabilità del vettore e che in ogni caso, l'onere della prova rimane a carico dell'utente, che deve provare il nesso causale tra il sinistro occorsogli e l'attività del vettore nell'esecuzione del contratto di trasporto, alla luce dell'articolo 2697, comma 1 del Codice Civile e della sentenza della Corte di Cassazione n. 4388/79. L'Azienda provvederà ad inoltrare tempestivamente la richiesta di risarcimento danni alla propria Compagnia di Assicurazioni. Per il disbrigo della pratica sono da considerare i normali tempi tecnici previsti dalla normativa vigente in materia.