

Francesco Perrone S.r.l.

Francesco Perrone S.r.l.

Via Cesare Battisti, 82 – 87013 Fagnano Castello (CS)

Tel. e fax: 0984 525100 - 526334

sito web: www.perronebus.it

e-mail: info@perronebus.it

CARTA DELLA MOBILITA'

(Decreto del Presidente del Consiglio del 30.12.1998)

Rev. N° 6 del 20/01/18

STRUTTURA DELLA "Carta della mobilità"

INDICE

Pagina riservata all'Ente affidante i servizi di trasporto pubblico locale

PREMESSA

SEZIONE I Parte generale

SEZIONE II Fattori e indicatori aziendali di qualità. Standard.

Scheda modale: (A) Autolinee extraurbane

SEZIONE III Procedure di dialogo tra l'azienda e gli utenti.

Procedure di reclamo

Procedure di rimborso

Procedure di risarcimento dei danni

Procedure di ritrovamento oggetti smarriti

Approvata da: Luigi Perrone (Amministratore Unico).

Pagina riservata all'Ente affidante i servizi di trasporto pubblico locale

REGIONE CALABRIA
SETTORE TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

- Via Cassiodoro, 50 – 88060 S. Maria di Catanzaro (CZ);
- recapiti telefonici : tel. 0961 856341 - fax 0961 856334;
- indirizzo E.mail : trasporti@regcal.it

PREMESSA

Questo documento, denominato **Carta della mobilità**, è stato adottato dalla Francesco Perrone S.r.l. in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n. 43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998 (G.U. n. 26 del 2 febbraio 1999).

La carta della mobilità, oltre che uno strumento per migliorare la qualità dei servizi, rappresenta uno strumento di relazione con la clientela, attuale e potenziale, attraverso la quale sono comunicati:

- gli impegni assunti nei confronti dei clienti ed i risultati raggiunti dall'azienda;
- le modalità attraverso le quali si realizza in modo strutturato le relazioni con i clienti;
- i diritti e doveri del cliente;
- i risultati delle indagini sulla qualità percepita dal cliente;
- altri elementi conoscitivi del servizio.

Attraverso la **Carta della mobilità**, la Francesco Perrone S.r.l. si impegna ad individuare e rispettare i fattori da cui dipende la qualità del servizio, tenendo conto delle esigenze dei propri clienti. Questo documento rappresenta un filo diretto che fornisce all'Azienda l'opportunità di migliorare il trasporto pubblico mediante una collaborazione costruttiva basata sulla trasparenza.

A questo proposito, l'azienda verifica la conformità tra promesse rivolte al cliente ed effettivo servizio erogato, quindi accerta il grado di soddisfazione del cliente come scarto tra le sue attese e la reale percezione del servizio utilizzato. In questo ambito si inseriscono le indagini ed i confronti con l'utenza. Tra gli strumenti utilizzati, si segnalano le campagne di ascolto del cliente mediante la compilazione dei questionari di soddisfazione. I risultati ottenuti sono indicatori utili considerare in concreto la soddisfazione e le aspettative dei clienti. Tali dati sono analizzati in azienda e, ove possibile, conducono ad azioni di miglioramento.

La **Carta della mobilità** è divulgata in versione integrale agli utenti mediante sito internet www.perronebus.it e rimane a disposizione del pubblico presso il *front - office* della sede aziendale.

Può essere trasmessa a tutti gli enti locali del territorio in cui l'azienda esercita il servizio e, su richiesta, alle Associazioni degli utenti. Nel corso dell'anno di riferimento può essere aggiornata da integrazioni che si rendano necessarie. La versione della carta consultabile sul sito è aggiornata in tempo reale.

Questo documento è costituito dalla presente **premessa** e da **3 Sezioni**:

0. la **premessa** descrive la struttura e gli aspetti generali del documento;

1. la **Sezione I** descrive i principi fondamentali della Carta, le peculiarità della Azienda, fornisce sintetiche informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti e indica i diritti e doveri del viaggiatore.

2. la **Sezione II** descrive i fattori di qualità ed i rispettivi indicatori di qualità adottati dalla Francesco Perrone S.r.l., nonché i corrispondenti valori derivanti a livello di standard con la precisazione delle modalità di rilevazione.

In particolare si distinguono 12 *fattori di qualità*, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

Il *fattore di qualità* costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

I *fattori di qualità* sono:

1. sicurezza del viaggio;
2. sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
3. regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
4. pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi;
5. comfort del viaggio;
6. servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei nodi);
7. servizi per viaggiatori con handicap
8. informazioni alla clientela;
9. aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
10. livello di servizio nelle operazioni di sportello;
11. integrazione modale;

12. attenzione all'ambiente.

Nell'ambito di ciascun *fattore* sono individuati alcuni specifici *indicatori di qualità*, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo *fattore*.

Gli *indicatori di qualità* sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun *fattore di qualità*, i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato.

Ad ogni *indicatore* corrispondono:

- una specifica *unità di misura* dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- uno *standard*, vale a dire il livello di servizio promesso, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità dell'Azienda e delle aspettative degli utenti;
- una *modalità di rilevazione* dei risultati.

In particolare lo *standard*, che è un valore, può essere:

- A. prefissato in base a un metodo quantitativo (dati misurabili);
- B. prefissato in base a un metodo qualitativo (garanzia rispetto ad aspetti determinati del servizio. Es.: comportamento del personale).

Inoltre, lo *standard* quantitativo (A) può essere:

- *specifico*, quando, riferito alla singola prestazione, è espresso da misure minime o massime e può essere, direttamente, verificato dall'utente (es.: tempo di attesa alle fermate);
- *generale*, quando è espresso da misure medie, riferite al complesso delle prestazioni oggetto del medesimo indicatore (es.: percentuale dei mezzi in orario).

Per quanto concerne le *modalità di rilevazione* dei risultati si distinguono:

- il sondaggio (considerazione del livello di percezione globale del servizio);
- altri modi di rilevazione (rilevazione diretta sul campo, rilevazione a campione, rilevazione tramite sistema informatico, etc.).

La scelta delle specifiche tipologie atte a rilevare i risultati sono demandate alla scelta dell'Azienda.

3. La **Sezione III** descrive gli impegni che la Francesco Perrone S.r.l. assume nei confronti dei propri

utenti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e di risarcimento danni.

SEZIONE I. Parte generale

1. Principi fondamentali della Carta.
2. Presentazione della Francesco Perrone S.r.l.
3. Informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti.

1. Principi fondamentali della Carta

1.1 L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.94, "Principi sull'erogazione di servizi pubblici" (G.U. n. 43, 22.1.94), dalla L. 11.7.95, n. 273 (G.U. n. 160, 11.7.95) e dal DPCM del 19.5.95 (G.U. n. 123, 29.5.95).

1.2 La Francesco Perrone S.r.l. si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva che sono:

1.2.1 *eguaglianza ed imparzialità*

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

1.2.2 *continuità*

- L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi;
- questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso

imprevedibili;

- in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda;
- inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva comunicazione.

1.2.3 partecipazione

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

1.2.4 efficienza ed efficacia

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

2. Presentazione dell'Azienda

La Francesco Perrone S.r.l. è un'azienda che opera con successo nel settore del Trasporto Pubblico Locale dal 1925, oggi è un'azienda moderna e polivalente, operante anche nel settore noleggio autobus e autovetture con conducente e nel settore Agenzia Viaggi e Turismo e, gode di una forte esperienza sul territorio regionale, tanto da potersi collocare fra le maggiori realtà del settore degli autoservizi di tutta la Calabria.

Le autolinee vengono da sempre gestite con la massima serietà da uno staff accuratamente selezionato e motivato al raggiungimento di molteplici obiettivi aziendali. E' inoltre dotata di attrezzate officine e carrozzerie, gestite da tecnici specializzati nel settore, che permettono di realizzare una costante manutenzione al fine di ottenere la massima efficienza di ogni veicolo.

La ditta Perrone è una realtà importante che si esprime su tutto il territorio nazionale ed internazionale come azienda turistica, forte di anni di esperienza. L'acquisizione di un'ottima conoscenza delle

esigenze di mercato ha permesso di creare una struttura in grado di gestire le proposte di viaggio curandole nei minimi particolari. Oltre che per i tradizionali tours, che oggi si arricchiscono di mete sempre nuove ed originali, la Perronebus è in continua crescita nei settori scolastico ed aziendale, per tale motivo ha scelto per i suoi veicoli il marchio SETRA, che da sempre è sinonimo di massima qualità. Il settore del noleggio viene gestito offrendo un parco veicoli molto vasto che comprende auto di rappresentanza, veicoli per piccoli gruppi, fino ad autobus Gran Turismo in grado di ospitare gruppi numerosi. Le caratteristiche, le foto, gli allestimenti di questi veicoli sono presenti anche sulla rete internet con il sito www.perronebus.it

3. Informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti

3.0 Servizi di trasporto pubblico affidati

Elenco delle autolinee regionali esercite

N°	Principali località servite
347-A	Scalo F. S. di Cetraro - Cetraro - Fagnano Castello - Roggiano Gravina - Scalo F. S. di San Marco Argentano/Roggiano Gravina - Cosenza autostazione, con diramazione per Joggi e deviazione di percorso abitato di Cetraro
347-B	Fagnano Castello - Roggiano Gravina - Scalo F. S. di San Marco Argentano/Roggiano Gravina - Cosenza autostazione, con diramazione per Santa Caterina Albanese
348	Scalo ferroviario San Marco/Roggiano - Fagnano Castello - Acquappesa Marina - Cetraro Ospedale, con diramazioni per Vaditari, Santa Caterina Albanese e per Cetraro
349-A	Vaditari - Malvito - Pianette - San Marco Argentano, con diramazioni per Santa Caterina Albanese, Fagnano Castello e per Joggi
349-B	San Marco Argentano - Fagnano Castello
350	Fagnano Castello - C/da Varco Bufalo - Scalo F. S. di S. Marco/Roggiano, con diramazione per Joggi
351	Fagnano Castello - Malvito - Mottafollone - S. Agata D'esaro - Belvedere Marina - Diamante, con diramazione per S. Caterina Albanese, Vaditari, San Sosti, Belvedere Marittimo, Stazione F. S. di Belvedere Marittimo e per Vrsi
352	S. Agata D'esaro - Mottafollone - Roggiano Gravina - Scalo F.S. di San Marco Argentano/Roggiano Gravina - Cosenza autostazione, con diramazione per San Sosti
353	Sant'Agata d'Esaro - Mottafollone - Roggiano Gravina - Scalo F.S. di San Marco Argentano/Roggiano Gravina - Guardia Piemontese F.S. - Paola stazione ferroviaria, con diramazione per San Sosti, San Marco Argentano e Fuscaldo Marina

N°	Principali località servite
354	Policastrello - San Sosti - Mottafollone - Roggiano Gravina - Scalo F.S. di San Marco Argentano/Roggiano Gravina - Castrovillari
355	Scalo F. S. di San Marco Argentano/Roggiano Gravina - Roggiano Gravina - Fagnano Castello Cetraro Marina - Cetraro, con diramazioni per Joggi, Guardia Piemontese Terme, Scalo F.S. di Guardia Piemontese e deviazione all'interno abitato di Cetraro

3.1 Struttura organizzativa e tipologia dei servizi forniti

Per l'impegno e la serietà con cui la Francesco Perrone S.r.l. ha lavorato per diventare quella che è e, per quello che vuole essere in futuro, ha ritenuto necessario dichiarare agli utenti, attraverso la carta della mobilità, quello che fino ad oggi ha realizzato e quello che vuole realizzare nel prossimo futuro. La Francesco Perrone S.r.l. è un'azienda gestita a livello industriale che conta circa 25 dipendenti e dispone di un parco automezzi composto da oltre 40 elementi. Esercita 17 autolinee di competenza regionale con una produzione bus × Km annua molto prossima a 1 milione di Km e una rete di servizio estesa a tutti i principali comuni dell'interland.

Il settore del noleggio, grazie al quale l'Azienda si esprime su tutto il territorio nazionale ed internazionale, è organizzato sulla base di una vasta e differenziata gamma di automezzi che soddisfano ogni esigenza dell'utente, proponendo un'ampia offerta per ogni soluzione di viaggio.

Infine, oggi, l'Azienda, attraverso la "Perrone Viaggi e Turismo", è in grado di occuparsi con professionalità e qualità, della completa organizzazione dei viaggi turistici, provvedendo alle prenotazioni di alberghi, ristoranti, musei, biglietti aerei, ferroviari e marittimi, etc.

3.2 Sistema Gestione Qualità

Da sempre la qualità è parte integrante della strategia dell'Azienda, la soddisfazione del Consumatore e tutto quanto può contribuire alla commercializzazione del servizio costituiscono un obiettivo primario ed è per tale motivo che la Francesco Perrone S.r.l. ha intrapreso un processo di miglioramento e di ottimizzazione dei processi organizzativi, al fine di meglio assicurare l'irrinunciabile qualità dei servizi offerti alla Clientela, attraverso l'implementazione e l'applicazione di un Sistema di Qualità Aziendale conforme alle norme UNI EN ISO 9001. Il nostro Sistema Gestione Qualità è certificato da parte di un primario organismo di certificazione

accreditato, a dimostrazione della volontà di offrire alla Clientela un elevato standard qualitativo.

3.3 Aspetti relativi al personale aziendale a contatto con gli utenti

Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve indossare la divisa aziendale ed è tenuta a trattare i clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale è, in ogni caso, tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da conservare un rapporto di fiducia e di collaborazione tra Azienda e Clienti. A tal fine è stato adottato un regolamento interno e, all'occorrenza, saranno impartite istruzioni in merito, nonché organizzate attività formative mirate. Per tale scopo ci si potrà, inoltre ispirare, per quanto compatibile, al "Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni" – Decreto del Ministro per la Funzione Pubblica del 31.03.94 – G.U. n. 149 del 28.06.94.

Per il personale operante al telefono la risposta deve essere preceduta dal nome dell'addetto o, comunque, da una sigla di identificazione univoca del soggetto.

3.4 Monitoraggio interno

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

- gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- l'andamento del fenomeno del reclamo (vedi Sezione III).

3.4.2 La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

3.4.3 I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso) nella Carta.

3.4.4 In particolare, entro fine anno, l'Azienda predispone una Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente.

La Relazione è prevista nel Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva 27.01.94 e viene da parte dell'Azienda comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei

servizi pubblici costituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

3.5 Informazioni all'utenza ed aspetti relazionali

L'Azienda assicura, attraverso tutte le forme disponibili, la più ampia informazione ai clienti circa le modalità di prestazione del servizio.

La Francesco Perrone S.r.l. aggiorna costantemente le informazioni relative al programma di esercizio, le informazioni vengono riportate tramite affissione di volantini a bordo autobus per comunicazioni urgenti ed improvvise e tramite il notiziario "News Perrone" distribuito nelle piazze e nei bar di tutti i comuni serviti, nella nostra sede aziendale e dagli autisti, questo per informare in modo completo ed esaustivo per quando riguarda i cambiamenti di orari estivo ed invernale, scolastico e non scolastico, il costo degli abbonamenti e dei biglietti, per i cambiamenti di percorso momentanei e stagionali. A disposizione degli utenti, inoltre, a quelli che ne fanno richiesta sono disponibili tutti gli orari completi delle nostre corse "orari pratici" sempre aggiornati e facili da consultare.

A completamento delle informazioni all'utenza è attivo, nelle ore di ufficio, per informazioni e chiarimenti, il numero telefonico 0984/525100. Altresì, per garantire un'informazione continua e tempestiva a tutti gli utenti, in un'ottica di consolidamento della fiducia e della trasparenza con il mercato, l'Azienda è presente anche sulla rete Internet con il sito www.perronebus.it, dove sono disponibili informazioni rilevanti sulle attività e la tipologia dei servizi offerti e un archivio sempre aggiornato di documenti, dati e notizie facilmente consultabili.

3.6 Diritti e doveri del viaggiatore

I diritti/doveri del viaggiatore sono riepilogati nel seguito.

Diritti del viaggiatore

- SICUREZZA E TRANQUILLITA' DEL VIAGGIO.
- CONTINUITA' E CERTEZZA DEL SERVIZIO
- PUBBLICAZIONE E FACILE REPERIBILITA' DEGLI ORARI
- RISPETTO DEGLI ORARI DI PARTENZA E DI ARRIVO IN TUTTE LE FERMATE PROGRAMMATE DEL
- PERCORSO

- IGIENE E PULIZIA DEI MEZZI
- RICONOSCIBILITA' DEL PERSONALE
- RISPETTO DELLE DISPOSIZIONI DEL DIVIETO DI FUMO
- FACILE ACCESSIBILITA' ALLA PROCEDURA DEI RECLAMI E VELOCE RISPOSTA DEGLI STESSI

Doveri del viaggiatore – Condizioni generali di trasporto di persone e cose

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

1. SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS

1.1. La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.

1.2 Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate e dei cenni, per la discesa utilizzando gli appositi segnalatori di fermata.

1.3 Dove previsto, il viaggiatore deve utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.

1.4 Non è consentita la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

2. DOCUMENTI DI VIAGGIO

2.1 I documenti di viaggio sono rilasciati presso la sede di Fagnano Castello, in Via Cesare Battisti, 82, oppure direttamente sui mezzi senza alcuna maggiorazione tariffaria.

2.2 Ha diritto ad accedere a bordo dei mezzi, il passeggero che sia in possesso di biglietto o abbonamento, lo acquisti sul mezzo, oppure sia in possesso di documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sugli autobus secondo le norme vigenti ed i successivi punti.

2.3 I documenti di viaggio validi per il percorso o la tessera di libera circolazione devono essere esibiti appena saliti sul mezzo all'autista o ad altro personale che assume la funzione di controllore. I biglietti e gli abbonamenti saranno annullati mediante foratura.

2.4 Qualora il passeggero fosse sprovvisto di documento di viaggio valido, è tenuto ad acquistarlo dal personale di bordo che agisce in qualità di agente unico.

2.5. Il personale di bordo ha facoltà di non ammettere a bordo chi è sprovvisto di documento di viaggio valido, qualora l'utente si rifiuti di acquistarlo.

2.6 Il passeggero è tenuto a verificare la corrispondenza del documento di viaggio rispetto al percorso che deve effettuare. Il documento di viaggio è personale e non è cedibile e deve essere conservato integro per tutto il tempo della sua validità, in caso contrario, il passeggero dovrà acquistarne uno nuovo.

2.7 Il passeggero è tenuto ad esibire il titolo di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale incaricato del Pubblico Servizio che, come tale, è tutelato dall'art. 336 del Codice Penale.

2.8 Il passeggero è anche tenuto ad esibire un documento di identità personale. Il caso di rifiuto a fornire le proprie generalità al personale in servizio di ispezione, questi potranno richiedere l'intervento delle forze dell'ordine ed il passeggero sarà perseguito ai sensi dell'art.651 del codice penale. Le false dichiarazioni della propria e dell'altrui identità saranno perseguite ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale.

2.9 I biglietti di corsa semplice sono validi solo per la giornata del rilascio. In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi e non dipendente dall'azienda, non è ammesso alcun rimborso da parte dell'Azienda, a qualsiasi titolo richiesto.

2.9 Il viaggiatore sprovvisto del titolo di viaggio, o munito di titolo non convalidato, contraffatto, alterato, scaduto o irregolare è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa da un minimo di 31,34 € ad un massimo di 104,47 €, oltre l'importo del titolo di viaggio. La sanzione raddoppia in caso di mancato pagamento entro 30 giorni dalla contestazione. I titolari di abbonamento personale, che entro i 10 giorni successivi all'accertamento presentino presso gli uffici di Fagnano Castello l'abbonamento convalidato con data anteriore a quella dell'accertamento, saranno tenuti al pagamento della sanzione di 5,22 €. Tali sanzioni sono stabilite dall'art. 18 della Legge della Regione Calabria 31 dicembre 2015, n°35.

3. TESSERE DI LIBERA CIRCOLAZIONE.

3.1 Ai sensi del 5° comma dell'art. 22 della L. R. 7 agosto 1999 n° 23 è riconosciuto il diritto di libera circolazione a favore di tutti gli appartenenti alla Polizia di Stato, all'Arma dei Carabinieri, al Corpo Forestale dello Stato, al Corpo della Guardia di Finanza, agli Agenti di Polizia penitenziaria, purché in

divisa e solo in servizio di pubblica sicurezza (quest'ultima circostanza deve essere dimostrata con idonea documentazione), nonché a favore dei titolari di tessere di servizio rilasciate dalla Direzione generale della M. C. T. del Ministero dei Trasporti e della Navigazione.

4. AGEVOLAZIONI TARIFFARIE

4.1. Ai sensi dell'art. 7 ter della Legge Regionale 31 dicembre 2015 n° 35, hanno diritto ad usufruire delle tessere di libera circolazione, i residenti in Calabria appartenenti alle seguenti categorie:

- Invalidi con totale e permanente inabilità lavorativa (100%) e con diritto all'indennità di accompagnamento;
- Ciechi totali, parziali, e ipovedenti gravi.

4.2 Per usufruire del diritto alla libera circolazione, i soggetti di cui al comma precedente devono munirsi di apposita tessera rilasciata dall'amministrazione regionale in unico esemplare per invalido ed accompagnatore, non utilizzabile disgiuntamente dal solo accompagnatore, effettuando apposita istanza per tramite dei comuni di residenza o delle associazioni di categoria che ne hanno rappresentanza per legge, o che siano riconosciute a tale scopo dalla Giunta Regionale.

4.3. I beneficiari di agevolazioni tariffarie, sono puniti con la sanzione amministrativa da 313,42 € a 1044,75 € nel caso di mancato possesso di uno o più dei requisiti stabiliti per il riconoscimento del beneficio. E' fatta salva l'eventuale responsabilità penale (art 18 comma 4 della Legge Regione Calabria 31 dicembre 2015, n° 35).

5. TRASPORTO DI BAMBINI.

5.1. Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha la facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro. I bambini non paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.

5.2 Passeggini e carrozzine devono essere obbligatoriamente ripiegati ed essere inseriti nel vano bagagli. Il bambino deve essere tenuto in grembo e non occupare posto a sedere.

5.3 I minori di 18 anni sono ammessi a viaggiare ma la Francesco Perrone srl non assume nei loro confronti alcun obbligo di custodia. L'ingresso nel mezzo e l'acquisto del titolo di viaggio presuppongono l'autorizzazione al trasporto da parte dei genitori o di chi ne fa le veci.

6. TRASPORTO DI ANIMALI DOMESTICI.

- 6.1 E' consentito il trasporto di piccoli animali (per esempio cani e gatti) al seguito dei viaggiatori sugli autobus adibiti a trasporto pubblico locale. Ogni viaggiatore può portare con sé un solo animale, con un massimo di quattro per autobus.
- 6.2 Il trasporto è consentito solo a condizione che gli animali non arrechino disagi agli altri passeggeri: a tale proposito dovranno essere dotati di supporti atti a renderli inoffensivi (museruola, guinzaglio, gabbiette, trasportini, ecc.).
- 6.3 Se gli animali dovessero arrecare disagio durante la salita e/o durante il viaggio, dovranno abbandonare l'autobus alla prima fermata. In tali casi non è previsto il rimborso del costo del biglietto.
- 6.4 Il trasporto di animali può essere vietato in caso di affollamento.
- 6.5 Il viaggiatore risponde di eventuali danni provocati dal suo animale agli altri viaggiatori, all'autista ed all'autobus, con ciò esonerando l'azienda da ogni responsabilità. L'autista informerà prontamente la direzione aziendale in caso di problemi in merito.
- 6.6 Il costo del biglietto per l'animale è pari alla tariffa del viaggiatore ma non si applicano eventuali agevolazioni applicate al viaggiatore.

7. CANI GUIDA

7.1 I cani guida non rientrano in quanto previsto al punto precedente per il trasporto di animali domestici. Essi sono ammessi gratuitamente previa esibizione della relativa documentazione e nel dovuto rispetto delle condizioni igieniche.

8. TRASPORTO DI COSE

8.1 Ciascun viaggiatore ha diritto di portare con sé, gratuitamente, un solo collo di peso non superiore a 10 kg e di dimensioni non superiori a cm. 50X30X25.

8.2 E' consentito, nei limiti della disponibilità di spazi sugli autobus, il trasporto di colli aventi peso e dimensioni superiori. Secondo il caso, il costo del biglietto sarà rapportato di 10 kg in 10 kg relativamente al peso e di 1 in 1 relativamente alle dimensioni. Il biglietto minimo da emettere per ciascun collo è di € 1,20.

8.3 I bagagli sono affidati alla cura e sorveglianza del viaggiatore perché non sono presi in consegna dall'azienda. Ogni passeggero deve custodire il suo bagaglio, eventualmente sistemandolo negli appositi alloggiamenti, avendo cura di non disturbare gli altri passeggeri né ingombrare passaggi.

8.4 Il vano bagagli non è custodito ed è messo a disposizione del viaggiatore che provvede al deposito ed al prelievo con la sorveglianza dell'autista: l'azienda non risponde di eventuali danni o sottrazione di bagagli e altri oggetti a seguito dei viaggiatori.

8.5 I bagagli non devono contenere materiali o oggetti pericolosi (di vetro, con spigoli vivi o taglienti o armi, queste ultime ad eccezione degli ufficiali e agenti di Pubblica Sicurezza), infiammabili, esplosivi, maleodoranti o che possano arrecare rischi o problemi agli altri passeggeri. L'Azienda si riserva di rivalersi sul passeggero per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.

8.6 L'Azienda risponde delle perdite e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori solo se determinate da cause ad essa imputabili. In tutti i casi il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dalla Legge 202 del 16.4.54 e dalla Legge 450 del 22.8.85 recante modifiche ai limiti di risarcimento stabiliti dal Codice della Navigazione.

9. TRASPORTO DI PACCHI, BUSTE, DOCUMENTI, ALTRI OGGETTI NON AL SEGUITO DEI PASSEGGERI.

9.1 Al fine di rispettare la normativa fiscale sui documenti di trasporto, saranno emessi biglietti, applicando la tariffa dei bagagli, per tutti gli oggetti (pacchi, buste, documenti ed altro) trasportati a bordo degli autobus non al seguito dei viaggiatori. Il destinatario dovrà farsi trovare alla fermata concordata in orario, al fine di non provocare ritardi. I mezzi non potranno attendere persone non presenti alle fermate.

9.2 Quanto non prelevato alla fermata concordata sarà depositato presso la sede di Via Cesare Battisti, 82 – Fagnano Castello e sarà trattato come oggetto smarrito in accordo con la procedura descritta nel seguito.

10. POSTI A SEDERE

10.1 I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere, fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio. Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere e nei limiti consentiti dalla carta di circolazione; in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti e distribuirsi sul corridoio centrale non stazionando sui gradini in corrispondenza delle porte.

10.2 L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

10.3 Il passeggero deve dare la precedenza nei posti a sedere agli anziani, agli invalidi, alle donne incinte e alle persone con bambini in braccio.

10.4 I disabili in carrozzina possono accedere ai servizi di trasporto utilizzando gli autobus che espongono alla porta di salita il simbolo stilizzato. La carrozzina dovrà essere alloggiata e bloccata negli appositi spazi.

11. NORME COMPORTAMENTALI

11.1 E' fatto divieto al viaggiatore di:

- parlare con il conducente o distrarre comunque il personale dalle sue mansioni
- utilizzare i mezzi senza documento di viaggio valido
- fumare sul mezzo
- cantare, suonare e parlare ad alta voce; l'uso di telefoni cellulari ed altre apparecchiature elettroniche è consentito a condizione di non recare disturbo ad altri viaggiatori
- occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo
- fare la questua tra i viaggiatori
- esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda
- insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture
- salire in vettura in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti
- fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- gettare qualunque oggetto nel e dal mezzo
- tenere un comportamento scorretto o ineducato in vettura
- avere comportamenti tali da arrecare disturbo alle altre persone
- trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi
- depositare i bagagli lungo i corridoi e le scale
- salire e scendere dal veicolo quando non sia completamente fermo
- non attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura
- non rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'azienda, e le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio
- rimanere in piedi se presenti posti liberi.

11.2 Il viaggiatore che contravviene alle norme comportamentali può non essere accettato in vettura oppure può essere fatto scendere dall'autobus prima della fine del viaggio, ad opera del personale dell'Azienda, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione penale.

11.3 I viaggiatori devono inoltre attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità al personale stesso che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art.336 del Codice Penale.

12. SORVEGLIANZA SUL TRASPORTO PUBBLICO

12.1 La sorveglianza del trasporto pubblico delle linee extraurbane è di competenza della Regione Calabria.

12.2 Gli orari sono approvati dagli enti di sorveglianza di cui all'art. 12.1. L'azienda può proporre ai suddetti enti variazioni agli orari ma non può applicarli senza ricevere autorizzazione, in questo eventuale caso ne fornisce adeguata informazione agli utenti.

13. RESPONSABILITA' DELL'AZIENDA

13.1 L'azienda non è responsabile per i disagi eventualmente subiti dai passeggeri in relazione ad interruzioni o sospensione del servizio dovute a causa di forza maggiore o caso fortuito o comunque alla stessa non imputabili.

13.2 Gli orari di passaggio alle fermate, contenuti in volantini cartacei distribuiti ai viaggiatori o indicati nel sito web, possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità, in funzione del traffico, delle condizioni meteorologiche, casi fortuiti o cause di forza maggiore. La Francesco Perrone S.r.l. declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze, deviazioni improvvise e impreviste di percorso, scioperi e, in genere, per qualsiasi evento che discenda da cause non dipendenti dalla propria organizzazione.

14. RECLAMI

14.1 Qualsiasi reclamo e contestazione potrà essere rivolta direttamente alla direzione dell'azienda Francesco Perrone srl – Via Cesare Battisti, 82 – Fagnano Castello, secondo la procedura indicata nel seguito.

15. DOCUMENTI DI VIAGGIO

15.1 Le tipologie dei titoli di viaggio sono:

- biglietto di corsa semplice
- biglietto di corsa giornaliera andata/ritorno
- abbonamento settimanale di 6 giorni
- abbonamento ridotto di 5 giorni
- abbonamento mensile
- abbonamento annuale scolastico (solo per alunni).

15.2 Le tariffe attuali sono in vigore dall'1 gennaio 2015. Sono previste dal Decreto della Regione Calabria n° 11954 del 19/8/13, dalla Deliberazione della Giunta Regione Calabria n° 362 dell'11/8/2011, dalla Deliberazione della Giunta Regione Calabria n° 380 del 25/10/2013 e dalla Deliberazione della Giunta Regione Calabria n° 468 del 9 dicembre 2013. Sono rese disponibili al pubblico sul sito della Regione Calabria, sul sito internet www.perronebus.it e presso la sede di Fagnano Castello.

16. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI DEI VAIGGIATORI

La Francesco Perrone S.r.l. archivia e protegge i dati di cui viene in possesso in base alla vigente normativa sulla protezione dei dati personali.

17. SERVIZIO MINIMO GARANTITO IN CASO DI SCIOPERO

In caso di sciopero, la Francesco Perrone srl garantisce i servizi minimi indispensabili, come definiti dalla vigente normativa che, ai sensi della Legge n° 146/1990 aggiornata alla Legge n° 147/2013 e successive modifiche e integrazioni, disciplina l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali.

Servizi per viaggiatori con handicap

La Francesco Perrone srl cerca di soddisfare le esigenze dei viaggiatori con handicap attraverso un servizio su chiamata. Se il viaggiatore avvisa almeno 24 ore prima, si cerca di facilitarne il viaggio attraverso l'utilizzo di un mezzo dotato di pedana mobile e sistemi di ancoraggio per carrozzine.

Utilizzo degli autobus di linea per gruppi di viaggiatori

La Francesco Perrone srl chiede agli utenti di avvisarla e di acquistare i biglietti con congruo anticipo qualora gruppi di viaggiatori (per esempio scuole) intendano avvalersi per i propri spostamenti delle

linee di trasporto pubblico locale. In tal modo, sarà possibile pianificare meglio i servizi e organizzare corse aggiuntive riservate a tali gruppi. Di conseguenza, questi potranno viaggiare più comodi, sarà limitato il rischio di sovraffollamento e di non potere accettare passeggeri poiché il numero di persone supera quanto consentito dalla carta di circolazione, e non si creeranno disagi ai pendolari che si servono quotidianamente dei mezzi.

Etica del conducente

La Francesco Perrone srl ha emesso e mantiene aggiornato un “Regolamento del personale viaggiante” che contiene le linee guida comportamentali ed i compiti del personale aziendale a diretto contatto con l’utenza ed alla condotta del quale è affidata l’immagine dell’azienda.. Tra gli altri si segnalano:

- Operare sempre per garantire la sicurezza dei passeggeri;
- Dimostrare disponibilità nei confronti dei cliente, rispondendo alle richieste di informazione con gentilezza e precisione;
- Evitare le discussioni, mantenere un atteggiamento disponibile e conciliante rimandando sempre la definizione di conflitti alla Direzione aziendale ed agli organi competenti;
- Non fumare in vettura;
- Utilizzare il telefono cellulare solo per comunicazioni brevi e urgenti e sempre munito di dispositivi tali da lasciare le mani e le braccia libere (auricolari, bluetooth);
- Fornire nominativo e numero di matricola, quando richiesto dai passeggeri;
- Curare il proprio aspetto personale;
- Rispettare le norme comportamentali di guida del codice della strada (limiti di velocità, distanza di sicurezza, segnaletica, favorire il sorpasso, mantenere condizioni di sicurezza, evitare rumori molesti nei luoghi di passaggio, ecc);
- Assicurarsi dell’efficienza e pulizia dei mezzi prima della partenza,
- Assumere la guida solo se in condizioni psico-fisiche adeguate.

SEZIONE II. Fattori e indicatori aziendali di qualità / risultati e obiettivi

La Francesco Perrone S.r.l. per migliorare la qualità e la quantità del servizio erogato, definisce, in corrispondenza a ciascun *indicatore di qualità*, *standard* di prestazione che si impegna a rispettare. Gli standard sono sottoposti a verifica ed a periodico monitoraggio ed aggiornamento al fine di adeguarli alle esigenze del servizio. Per ulteriori dettagli si rinvia all’Allegato n° 1 di questa carta della mobilità

denominato “Fattori e indicatori di qualità: risultati ed obiettivi” che è emesso ad inizio di ogni anno solare e fa parte integrante della carta della mobilità medesima. Esso contiene i fattori di qualità, gli indicatori, l'unità di misura/standard, le modalità di rilevazione, il risultato ottenuto nell'anno precedente e l'obiettivo per l'anno successivo.

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

1. Procedura di reclamo
2. Procedura di rimborso
3. Procedura di risarcimento
3. Procedure di ritrovamento oggetti smarriti

1. Segnalazioni dell'utenza

1.1 Si distinguono: il reclamo ed il suggerimento

1.1.1. Il reclamo è un'azione dell'utente (cliente), presentata con le modalità di cui sotto all'Azienda, per comunicare una non coerenza con le proprie aspettative di uno o più requisiti definiti dalla Carta della mobilità e può riferirsi ad insoddisfazione generica rispetto all'erogazione del servizio diversa dall'inadempimento oppure ad un presunto inadempimento dell'Azienda.

1.1.2. Il suggerimento è un'azione dell'utente (cliente) presentata all'Azienda per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporti più vicina alle aspettative dell'utente stesso.

1.2. Modalità di gestione di reclami e suggerimenti

I reclami ed i suggerimenti possono essere presentati:

- per iscritto attraverso:
 - consegna dell'apposito Modulo di suggerimento/reclamo, reperibile sugli autobus; questo modulo può essere inserito nella cassetta disponibile su ogni autobus o consegnato presso la sede dell'azienda;

- posta tradizionale, inviata all'indirizzo Francesco Perrone S.r.l., Via Cesare Battisti, 82-Fagnano Castello (CS);
 - posta elettronica, attraverso la casella e-mail reclami@perronebus.it;
- verbalmente presso la sede dell'azienda dalle ore 9,30 alle 12,30 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30 dal lunedì al sabato;
- per telefono e fax al numero 0984525100.

Non saranno presi in considerazione reclami e suggerimenti anonimi, per cui sarà necessario indicare le generalità (nome e cognome) ed i recapiti (indirizzo, luogo di residenza e numero di telefono o e-mail) dei reclamanti, in modo da poter fornire risposta.

Con riferimento ai reclami, si chiede di esporre chiaramente quanto accaduto, eventualmente allegando la documentazione inerente o indicando tutte le circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte della Francesco Perrone S.r.l. Quest'ultima assume l'obbligo di rispondere al massimo entro 30 giorni e si impegna, attraverso un'indagine conoscitiva interna, a verificare la fondatezza del reclamo motivare al cliente la causa dell'eventuale disservizio.

La Francesco Perrone S. r. l. ricorda anche che il Regolamento UE n. 181/2011 stabilisce a livello comunitario i diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus. L'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (www.autoritatrasporti.it), che gestisce in seconda istanza i reclami inoltrati dai Clienti. Il relativo modulo può essere scaricato dal sito dell'Autorità medesima che indica anche le modalità e le condizioni affinché sia preso in considerazione.

Per quanto concerne i suggerimenti, la Francesco Perrone S.r.l. si impegna a prenderli in considerazione e, ove possibile, a recepirli. Anche in questo caso fornirà risposta al cliente al massimo entro 30 giorni.

2. Procedura di rimborso

I clienti interessati dovranno far pervenire all'Azienda richiesta scritta di rimborso. L'Azienda rimborsa i titoli di viaggio (biglietto o abbonamento) che il cliente non ha potuto utilizzare per responsabilità dell'Azienda.

Qualora insorgessero controversie tra le parti, in relazione alla procedura di rimborso, verranno

privilegiate soluzioni di tipo amichevole (trattativa diretta tra l'Azienda ed il Cliente) o, in caso di insuccesso, forme di conciliazione extragiudiziale (es.: arbitrato).

3. Procedura di risarcimento dei danni alle persone o alle cose

I clienti che hanno subito danni per fatti imputabili all'Azienda, in base alle disposizioni del codice civile e delle altre normative vigenti, devono far pervenire presso gli Uffici dell'Azienda richiesta scritta di risarcimento danni accompagnata da idonea documentazione (titolo di viaggio, eventuali certificati medici, altri elementi utili a quantificare il danno) al massimo entro 3 giorni dall'accaduto.

L'onere della prova grava sul viaggiatore, che deve provare il nesso causale tra il sinistro occorsogli e l'attività del vettore nell'esecuzione del contratto di trasporto.

L'Azienda provvederà ad inoltrare, nel tempo minimo richiesto per l'istruttoria della pratica, la richiesta di risarcimento danni alla propria Compagnia di Assicurazioni.

I tempi mediamente occorrenti per il disbrigo della pratica dipenderà dal tipo di risarcimento; se effettuato direttamente dall'Azienda, occuperanno i normali periodi di verifica e valutazione della pratica da parte della Direzione Aziendale, mentre, seguiranno i normali tempi tecnici previsti dalla normativa vigente, se il risarcimento del danno dovrà essere effettuato dalla Compagnia con la quale l'Azienda ha stipulato polizze assicurative.

4. Procedure di ritrovamento oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti dai clienti a bordo autobus, ritrovati dal personale della Francesco Perrone S.r.l., vengono catalogati e indicati su un apposito registro sul quale si annota la data del ritrovamento, la descrizione e le caratteristiche principali dell'oggetto e la persona che lo ha trovato. Se ci sono dati identificativi del legittimo proprietario si contatta a mezzo telefono o/e per conoscenze, altrimenti si attende la chiamata o/e la visita in sede del proprietario stesso; il proprietario deve dimostrare con documenti (se possibile) o/e indicare le caratteristiche principali dell'oggetto in modo dettagliato per evitare possibili e spiacevoli equivoci di scambio di persone.

Francesco Perrone S.r.l.	All. 1 CDM – Allegato della CARTA DELLA MOBILITÀ Fattori e indicatori di qualità: risultati ed obiettivi	Revisione N° 1 Data 20/01/18 Pagina 1 di 2
---------------------------------	---	--

Fattori e indicatori di qualità: risultati 2017 e obiettivi 2018

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITA' DI MISURA/STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE	RISULTATO 2017	OBIETTIVO 2018
Sicurezza del viaggio	Incidentalità dei mezzi	N° totale incidenti	Assicurazioni	2	3
		N° incidenti attivi (incolpevole)	Assicurazione	2	2
		N° incidenti passivi	Assicurazione	0	1
		N° morti/anno	Assicurazioni	0	0
		N° feriti/anno	Assicurazioni	0	0
Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore	Denunce (furti, danni e molestie)	N° denunce/Km totali percorsi	Rilevazione diretta	0 su 857027 km percorsi	0
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Rispetto corse programmate	% Corse non effettuate/ Corse programmate (imputabili all'organizzazione)	Rilevazione registrazioni	0	0
	Corse con ritardo / Corse totali (ai capolinea)	% Corse con ritardo >10 minuti/corse totali	Rilevazione registrazioni	7,46%	9%
	Percezione complessiva sul rispetto delle fermate. Il rispetto dei programmi.	% risposte > giudizio almeno discreto	Questionario Soddisfazione Clienti	82%	80%
				90%	90%
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Percezione complessiva sulla puntualità delle corse	% risposte > giudizio almeno discreto	Questionario Soddisfazione Clienti	83%	82%
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	Percezione complessiva sulla pulizia degli automezzi in generale	% risposte > giudizio almeno discreto	Questionario Soddisfazione Clienti	85%	83%
				91%	90%
Comfort del viaggio	Climatizzatore negli autobus	% mezzi su cui è presente la climatizzazione	Rilevazione diretta	85,71%	90%
		% Km percorsi con clima/km percorsi	Rilevazione registrazioni	100%	100%
				86,39%	90%
Servizi aggiuntivi	Servizi aggiuntivi disponibili a bordo degli autobus a noleggio	Disponibilità di hi-fi, autoradio	Rilevazione diretta	90%	90%
		% km percorsi con hi fi e autoradio autolinee/km percorsi	Rilevazione registrazioni	86,70%	90%
		Noleggio: Tv color per VHS, clima, WC, frigo-bar-coffee, navigatore sat., cassaforte, sedili reclinabili, hi-fi, autoradio	Rilevazione diretta	100%	100%
		% km con confort su indicati/Km percorsi	Rilevazione registrazioni	100%	100%
Informazioni alla clientela	Fascia oraria di operatività servizio informazioni ufficio (operatore)	08.30/13.00 – 14.00/19.00 dal lunedì al sabato	Rilevazione diretta	Ore 8.30/13.00 Ore 14.00/19.00 Dal lunedì al sabato	Ore 8.30/13.00 Ore 14.00/19.00 Dal lunedì al sabato
	Percezione complessiva sulle informazioni relative alle corse e ai servizi erogati	% risposte > giudizio discreto	Questionario Soddisfazione Clienti	82%	80%
90%				90%	

Francesco Perrone S.r.l.	All. 1 CDM – Allegato della CARTA DELLA MOBILITÀ Fattori e indicatori di qualità: risultati ed obiettivi	Revisione N° 1 Data 20/01/18 Pagina 2 di 2
---------------------------------	---	--

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITA' DI MISURA/STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE	RISULTATO 2017	OBIETTIVO 2018
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva sulla cortesia e disponibilità del personale	% risposte > giudizio discreto	Questionario Soddisfazione Clienti	85%	85%
				91%	91%
Livello servizio sportello	Tempi di risposta ai reclami	Tempi di risposta	Rilevazione registrazioni	1,4 gg	1,4gg
Integrazione modale	Coincidenze con modalità ferro	N° corse intermodali con ferrovia/totale corse autolinee	Rilevazione pianificazioni	58%	58%
Servizi per viaggiatori con handicap	Soddisfazione richieste viaggiatori con handicap	% Numero di chiamate soddisfatte/numero di chiamate ricevute	Rilevazione interna	100%	90%
Attenzione all'ambiente	Controllo gas scarico e rumorosità	% mezzi che superano revisione per controllo gas scarico e rumorosità	Rilevazione da libretto	100%	100%
	mezzi con motore a scarico controllato almeno EURO 3	% mezzi con scarico almeno euro 3/n° totale mezzi	Rilevazione da libretto	69,76%	75%
		% km percorsi con scarico almeno euro 3/Km percorsi	Rilevazione registrazioni	63,78%	70%

Altre informazioni utili sull'azienda (aggiornate a fine anno 2017):

Numero dipendenti: 25

Numero mezzi: 43

Approvata da: Luigi Perrone (Amministratore Unico).