

**LA** *Lirosi Autoservizi*

## **CARTA DELLA MOBILITA'**



**La Carta della Mobilità è di proprietà della  
Società LIROSI AUTOSERVIZI SRL  
Vietata la riproduzione totale o parziale**

## **INDICE**

### **1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA**

- 1.1. Principi ispiratori e riferimenti normativi
- 1.2. Finalità della carta

### **2. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA**

- 2.1. Struttura giuridica ed attività
- 2.2. I dipendenti
- 2.3. I mezzi
- 2.4 I percorsi delle linee

### **3. IL CLIENTE**

- 3.1 Diritti e tutela dei Clienti
- 3.2 Le regole del Viaggio
- 3.3 Titoli di viaggio
- 3.4 Indennizzi

### **4. RELAZIONI CON L'UTENZA**

- 4.1. Ufficio Relazioni con il Pubblico
- 4.2. Procedura dei reclami

### **5. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA**

- 5.1. Fattori di qualità, indicatori e standard
- 5.2. Indagini di customer satisfaction
- 5.3. Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi
- 5.4. Copertura assicurativa
- 5.5. Monitoraggio della qualità del servizio - Reclami e suggerimenti

## 1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA

La redazione della Carta dei Servizi, vuole essere per la LIROSI AUTOSERVIZI SRL l'occasione per ridisegnare i rapporti con il Cliente. In un periodo di importanti modifiche del settore del Trasporto di linea, il cui denominatore comune è il riconoscimento del ruolo centrale svolto dal cliente, si comprende facilmente come l'interesse di una azienda di trasporti, sia quello di consolidare il suo rapporto con il cliente stesso. In questa direzione, il primo passo è appunto quello di fornire uno strumento, facilmente accessibile, in grado di garantire una informazione quanto più completa e corretta sulla realtà aziendale. Per rispondere a questa esigenza, è stata elaborata la Carta della Mobilità che è arrivata alla sua seconda edizione. La Carta nasce dunque con l'intento di descrivere con perizia l'Azienda e i servizi erogati, ponendosi allo stesso tempo come strumento di garanzia della trasparenza dei processi implementati. La stessa vuole manifestare la volontà, propria dei vertici aziendali, di puntare sulla qualità del rapporto con il cliente, fornendo a sua tutela un documento obiettivo. Da ultimo si vuole dare coscienza al cliente del suo ruolo chiave nell'ambito di un processo di miglioramento continuo intrapreso dall'Azienda al fine di fornire un servizio di qualità. Schematicamente, nell'ambito della politica aziendale, si possono individuare i seguenti punti nevralgici:

- l'azienda intende instaurare un canale di comunicazione preferenziale con i suoi clienti in modo da accrescerne la soddisfazione;
- intende conoscere, comprendere e comunicare a tutti i livelli della struttura organizzativa le esigenze e le aspettative dei clienti al fine di mantenere gli impegni presi pur ricercando il miglioramento dell'economicità gestionale delle risorse impiegate;

intende trasformare i bisogni del cliente in requisiti per l'organizzazione al fine di offrire un servizio efficiente ed efficace;

La Carta della Mobilità costituisce dunque uno stimolo per il miglioramento della qualità del servizio offerto e, nello stesso tempo, per i passeggeri che utilizzano la rete di trasporto, uno strumento per conoscere in modo trasparente i propri diritti e verificare l'effettiva attuazione degli impegni assunti.

### 1.1. Principi ispiratori e riferimenti normativi

La Carta della Mobilità rappresenta lo strumento in grado di regolare i rapporti tra le aziende erogatrici di servizi pubblici e i cittadini che fruiscono del servizio a loro disposizione. Nello specifico la Carta è il documento che impegna l'Azienda nella ricerca del miglioramento continuo del servizio erogato. Essa nasce dunque da uno studio accurato le cui fondamenta sono state poste da una serie di provvedimenti normativi, che vengono di seguito elencati per completezza di informazione:

- il Decreto Legislativo 3-2-1993 n. 28;
- la Circolare del Ministero per la Funzione Pubblica 27-4-1993 n. 17;
- il Decreto Legislativo 10-11-1993 n. 470;
- il Decreto Legislativo 23-12-1993 n. 546;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27-1-1994;
- il Decreto Legislativo 12-5-1995 n. 163, convertito in Legge 11-7-1995 n. 273;
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19-5-1995;
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30-12-1998.
- Regolamento 181/2011 del 16/02/2011 Diritti dei passeggeri

## Principi ispiratori della carta

Sulla base delle direttive riportate nel suddetto prospetto normativo è possibile schematizzare, come di seguito riportato, gli obiettivi che hanno guidato l'Azienda nella redazione del presente documento.

- *Partecipazione:* è nell'interesse dell'Azienda coinvolgere il Cliente attraverso l'erogazione di una corretta informazione;
- *Imparzialità ed eguaglianza:* l'Azienda garantisce, attraverso il suo personale, un servizio facilmente accessibile e comportamenti obiettivi;
- *Continuità ed efficienza:* è nell'intenzione dell'Azienda prevenire i disservizi e migliorare il prodotto offerto riducendo, nei limiti delle sue possibilità, le eventuali in-terruzioni del servizio.

Evidentemente per poter tradurre in realtà questi obiettivi occorre scegliere gli strumenti opportuni. Si intende, dunque, operare secondo le seguenti linee guida:

- **Standardizzare:** nell'ottica di produrre un incremento qualitativo del servizio, è necessario introdurre degli indicatori prestazionali e qualitativi.
- **Semplificare** :l'Azienda intende snellire, ove possibile, le procedure che coinvolgono direttamente il cliente (emissione titoli di viaggio, richiesta informazioni, presentazione reclami e suggerimenti).
- **Sensibilizzare:** l'Azienda intende fornire una informazione corretta e capillare impegnandosi a produrre e a divulgare idoneo materiale informativo (sito internet, bacheche, opuscoli, avvisi, campagne pubblicitarie). Allo stesso tempo il cliente deve avere la consapevolezza che l'Azienda gli è vicina attraverso la realizzazione di servizi specifici (ufficio relazioni con il pubblico).
- **Verificare:** l'Azienda intende monitorare continuamente i suoi servizi per garantire il conseguimento dei suddetti obiettivi, per accrescerne l'efficacia e conseguentemente per raggiungere la soddisfazione del cliente.

### 1.2. Finalità della carta

#### **strumento di conoscenza**

In quanto:

- fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale, sulla struttura e sull'organizzazione dell'Azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'Azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della carta.
- garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.



**strumento di partecipazione**

In quanto:

- mette a disposizione dell'utenza l'ufficio relazioni con il pubblico, che rappresenta canale istituzionale di comunicazione tra l'Azienda ed i clienti;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti;

**strumento di tutela**

In quanto:

- garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'azienda dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente carta.

**2. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA***2.1. Struttura giuridica ed attività*

Denominazione: LIROSI AUTOSERVIZI SRL  
Forma Giuridica: SOCIETA' RESPONSABILITA' LIMITATA  
Sede legale ed amm.: S.S. 111, N.62  
Città: GIOIA TAURO (RC)  
Partita IVA: 00246310809  
Dipendenti nr. : 82  
Tel.: 0966/**57552**  
Fax: 0966/**51431**

**- ATTIVITA' DI MERCATO**

Le attività erogate riguardano:

- EROGAZIONE DI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

**- L'AZIENDA**

L'impresa opera nel settore dei trasporti da moltissimi anni; è un'azienda nata dalla volontà del Sig. Alfonso Lirosi per continuare con passione quella che è stata l'attività svolta da generazioni nel medesimo settore.

Si occupa prevalentemente di trasporto pubblico di persone con la gestione di servizi di linea in concessione.

La Lirosi Autoservizi fa parte della "**SCAR-Società Consortile Autolinee Regionali SRL**" insieme alle seguenti aziende:

- 1) Aziende Autolinee Federico Spa;
- 2) Autolinee Cav. Domenico Tripodi srl;
- 3) Costa Viola Bus SRL.

La SCAR ha ottenuto dalla regione Calabria l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale da ripartire fra le quattro Società; la Lirosi gestisce in concessione 2.804.088,100 km, coperti a mezzo autobus.

Le tratte sono regolamentate da apposito disciplinare tecnico sottoscritto con il Dipartimento Trasporti della Regione Calabria che stabilisce: fermate, costi, numero di corse ed orari.

Le stesse informazioni sono disponibili sul sito aziendale: [www.lirosiautoservizi.com](http://www.lirosiautoservizi.com) o presso la reception/ufficio informazioni.

Tutte le concessioni ottenute vengono rinnovate.

## 2.2. I dipendenti

Un processo indispensabile da prendere in considerazione è quello relativo all'organizzazione delle risorse umane della struttura aziendale. Dalla competenza professionale di questi uomini, dipende infatti la possibilità di erogare un servizio di qualità. Attualmente presso la Lirosi AUTOSERVIZI lavorano per il Cliente:

| QUALIFICA            | FORZA |
|----------------------|-------|
| QUADRO               | 1     |
| Area Amministrazione | 5     |
| Area Servizi         | 2     |
| Area Esercizio       | 73    |
| Totale               | 81    |

## 2.3. I mezzi

Il parco veicolare è composto da 74 autobus moderni e di ultima generazione, dotati di tutti i confort necessari per la percorrenza delle tratte.

Ai fini della sicurezza e regolarità del servizio è garantito in caso di necessità, il tempestivo intervento di verifica delle anomalie oltre all'eventuale richiesta di mezzi di soccorso e di quelli delle forze dell'ordine. Inoltre, ad ogni fine corsa, viene eseguito un controllo dell'efficienza di tutti i dispositivi inerenti la sicurezza di esercizio. In caso di cattivo funzionamento la sostituzione di un autobus viene attuata tempestivamente cercando di minimizzare il disagio arrecato ai Clienti. In ogni caso viene attivato tempestivamente il servizio di Pronto Intervento che provvede alla sostituzione/riparazione dell'autobus o delle apparecchiature di bordo.

Nell'acquisto dei nuovi autobus l'azienda reputa essenziale la valutazione di fattori legati al comfort e all'ergonomia quali sono appunto: la silenziosità durante la marcia, l'aerazione, la climatizzazione interna e la facilità di accesso. Particolare attenzione viene rivolta alla pulizia dell'automezzo.

Quotidianamente si provvede alla pulizia interna ed in particolare dei posti a sedere, delle obliterate e corrimani e viene eseguito anche un accurato lavaggio esterno ed interno.

## 2.4 I percorsi delle linee

La Lirosi AUTOSERVIZI ha in concessione tratte che coprono l'intero territorio calabrese, di collegamento fra diverse città e paesi nell'interland dei maggiori centri abitati.

Per le informazioni relative a fermate, costi, numero di corse ed orari si può consultare il sito aziendale: [www.lirosiautoservizi.com](http://www.lirosiautoservizi.com) o presso la reception/ufficio informazioni, anche telefonando allo 0966.57552 dal lunedì a venerdì 08.30 - 12.30 e 13.20 - 22.45, il sabato 8.30 - 12.30 e 13.20 - 20.00 e la Domenica 10.30 - 12.30 e 16.30 - 23.00.

## 3. IL CLIENTE

### 3.1 Diritti e tutela dei Clienti

Ai clienti che usufruiscono dei servizi offerti, l'Azienda garantisce i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- pubblicazione tempestiva e reperibilità degli orari;
- accessibilità alle informazioni attinenti a modalità e tariffe;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale;
- rispondenza tra servizi acquistati ed effettivamente erogati;
- rispetto del divieto di fumo;
- accessibilità alla procedura dei reclami e tempestività nella risposta.

### 3.2 Le Regole del Viaggio

L'Azienda Lirosi vuole comunicare le principali norme aziendali che riguardano l'utilizzo del mezzo pubblico; in questo modo intende agevolare l'accesso al servizio, favorire la civile convivenza fra i passeggeri, la collaborazione fra cittadini e personale viaggiante, e la sicurezza del viaggio.

#### Art. 1 – Le informazioni

L'azienda informa i clienti sulle modalità del viaggio, sulle tariffe, sugli orari. Utilizzando i mezzi, le infrastrutture aziendali, ed altri spazi informativi dedicati, la Lirosi AUTOSERVIZI pubblica tempestivamente ed in luoghi facilmente accessibili gli orari delle linee. In caso di modifiche di percorso a seguito di manifestazioni programmate l'azienda comunica preventivamente tutte le variazioni rispetto al servizio standard. In caso di deviazione improvvisa o incidente, i passeggeri ricevono indicazioni sulle possibilità e le modalità del proseguimento del viaggio.

**Art. 2. - La salita, il viaggio, la discesa****Per salire:**

- le fermate dei bus sono segnalate e stabilite;
- alla fermata segnalare al conducente l'intenzione di salire in vettura;
- servirsi delle porte di entrata sul mezzo come indicato dalla segnaletica;
- è vietato salire fuori fermata e quando la vettura è in movimento.

**Durante il viaggio:**

- è vietato occupare più di un posto a sedere;
- per l'utilizzo ottimale dello spazio sui mezzi, è vietato fermarsi vicino alle porte;
- è vietato gettare oggetti fuori dal mezzo;
- sull'autobus, che è un mezzo pubblico, è vietato fumare;
- dovranno essere adottati comportamenti conformi al decoro e rispettosi nei confronti degli altri passeggeri, onde evitare disagi e disturbi;
- è consentito l'uso dei telefoni cellulari salvo specifico divieto. A riguardo è buona norma di cortesia l'uso dell'auricolare e di toni contenuti;
- dovranno essere adottati, nei confronti dei conducenti, comportamenti di rispetto e collaborazione, per favorire il regolare svolgimento del servizio;
- è vietata la presenza a bordo di persone in stato di ubriachezza;
- è possibile rivolgersi al conducente per informazioni durante la sosta. I conducenti espongono bene in vista il tesserino di riconoscimento;
- l'Azienda intende fornire ai cittadini un "ambiente di viaggio" decoroso, garantendo un adeguato standard di igiene e pulizia dei mezzi: è necessario contribuire al mantenimento della pulizia non insudiciando e non danneggiando;
- è vietato rimuovere o manomettere parti o apparecchiature dei veicoli;
- per motivi di sicurezza è vietato usare i dispositivi di emergenza se non in caso di grave necessità;
- è vietato trasportare materiale infiammabile, escluse le piccole quantità di uso comune confezionate secondo le norme di legge;
- è vietato trasportare armi da fuoco cariche e non smontate (questa norma non si applica agli agenti di Forza Pubblica);
- è vietato, senza autorizzazione, distribuire, affiggere o esporre oggetti o stampe; esercitare commercio e vendere o offrire oggetti anche a scopo reclamistico.
- Sui mezzi aziendali è vietata ogni forma di accattonaggio;
- è obbligatorio consegnare al conducente gli oggetti rinvenuti sull'autobus, rilasciando le proprie generalità;
- gli oggetti smarriti dai passeggeri vengono inviati all'Ufficio del responsabile dei Servizi della struttura.

**Per scendere:**

- segnalare per tempo, in prossimità della fermata richiesta, l'intenzione di scendere dalla vettura;
- servirsi delle porte di uscita come indicato dalla segnaletica;
- è vietato chiedere all'autista di scendere fuori fermata.
- La discesa è consentita solo all'interno delle aree definite.



**Art. 3 - Documenti di viaggio e verifica**

All'inizio del viaggio il passeggero deve essere in regola con le norme di utilizzo del titolo di viaggio (biglietti ordinari, varie tipologie di abbonamento, etc...);

- nei servizi che prevedono l'emissione del titolo di viaggio in vettura, l'utente potrà munirsi del biglietto anche a bordo prima dell'inizio del viaggio;
- il biglietto deve essere annullato prima dell'inizio della corsa ed è valido solo per la corsa in corso di effettuazione;
- dopo la convalida è opportuno verificare l'esattezza della timbratura (data, orario, taglio sul titolo), e, in caso di errore, avvertire immediatamente il conducente del mezzo;
- Vengono emessi abbonamenti mensili e settimanali;
- i passeggeri sono tenuti ad esibire il titolo di viaggio al personale ispettivo, di controllo e di verifica dell'Azienda, che, nell'esercizio di queste funzioni, è Pubblico Ufficiale;
- il documento di viaggio dovrà essere integro e riconoscibile, ed in nessun modo manomesso o alterato;
- l'alterazione del titolo di viaggio darà luogo al sequestro del medesimo da parte del personale dell'Azienda. Il contravventore, in tal caso, sarà assoggettato al pagamento del servizio ed alle penalità previste dalle vigenti leggi e dai regolamenti;
- non è ammesso l'indennizzo o il rimborso del prezzo pagato in caso di sospensione, totale o parziale, del servizio disposta dal vettore per causa di forza maggiore.

**Art. 4. - Trasporto bambini**

I ragazzi compresi tra i 14 e 18 anni possono viaggiare senza autorizzazione, la patria potestà assoggettata ai genitori; per ragioni di sicurezza è vietato salire sull'autobus con bambini su carrozzine e passeggini, che devono essere comunque ripiegati, riposti nel vano autobus e rientrare nei limiti stabiliti nel successivo articolo 6.

**Art. 5. - Trasporto animali**

Il trasporto degli animali non è consentito.

**Art. 6. - Trasporto bagagli**

- Ciascun viaggiatore pagante avrà diritto a portare con se gratuitamente n° 2 bagagli di dimensione non superiore a cm 160 ciascuno (lunghezza - larghezza - altezza), non è ammesso il trasporto di liquidi in contenitori fragili quali plastica o vetro.
- i bagagli sono affidati esclusivamente alla cura e alla sorveglianza del viaggiatore, poiché non vengono presi in consegna;
- il vano bagagli è incustodito; viene messo a disposizione del viaggiatore che provvede direttamente al deposito e al prelievo del proprio bagaglio. L'Azienda non risponde di eventuale danni o sottrazioni di bagagli o di altri oggetti a seguito del viaggiatore;
- i bagagli trasportati non devono contenere materie od oggetti pericolosi, infiammabili, esplosivi, maleodoranti, che possano in qualche modo creare problemi ai passeggeri.

Le "regole del viaggio" intendono favorire la collaborazione fra l'azienda e i suoi clienti.

La Lirosi AUTOSERVIZI ha diffuso al proprio interno alcune regole di comportamento, per orientare il personale ad una sempre maggiore attenzione alla qualità del servizio offerto ed alle esigenze dei clienti. L'obiettivo è quello di stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione fra cittadini ed Azienda: gli operatori a contatto con il pubblico (il personale viaggiante, i verificatori titoli di viaggio, gli addetti movimento e traffico, gli operatori addetti al servizio) sono impegnati a rispettare queste "regole di comportamento":

**Tutto il personale a contatto con il pubblico:**

- nei rapporti con il cittadino dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola l'esercizio dei diritti;
- risponde alle richieste di informazioni con gentilezza, premura e, per quanto possibile, con precisione;
- evita le discussioni con gli interlocutori, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;
- si astiene da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine dell'azienda, non consoni al ruolo che gli è affidato per lo svolgimento del servizio pubblico o che contrastino con le disposizioni aziendali.

**Per quanto riguarda specificamente il viaggio, il conducente:**

- non fuma in vettura;
- non legge libri o giornali durante la guida;
- può utilizzare, durante la guida, apparecchi radiotelefonici aziendali con auricolare e per motivi legati all'espletamento del servizio;
- pone la massima attenzione ai passeggeri in attesa, per garantire la salita a tutti coloro che intendono accedere al mezzo;
- agevola la salita dei passeggeri, aprendo tutte le porte del bus;
- evita di conversare con colleghi fermi nei pressi del posto guida, per non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio a chi utilizza le porte anteriori;
- spegne il motore del mezzo durante le soste ai capolinea superiori ai 2 minuti;
- aggiorna in modo appropriato gli indicatori di linea e di destinazione.

**La cura della persona**

Il personale di contatto:

- cura il proprio aspetto personale;
- indossa un abbigliamento decoroso e pulito;
- indossa i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali.

**Responsabilità dell'utenza.**

L'utente è responsabile dei danni provocati durante il viaggio sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti che ai verificatori di titoli di viaggio e ad ogni altro dipendente dell'Azienda. L'utente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri e alle loro cose durante il viaggio e risponde anche dei danni arrecati a terzi non passeggeri e dalle loro cose. Per i danni causati da utenti incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

### 3.3 Titoli di viaggio

Le tariffe applicate ai servizi extraurbani sono regolate da apposito Decreto Regionale in relazione ai chilometri della tratta di viaggio.

I titoli di viaggio sono acquistabili on-line sul sito aziendale o presso le rivendite autorizzate. Sono previsti anche abbonamenti mensili.

### 3.4 Indennizzi

L'azienda ritiene di prevedere i rimborsi nei seguenti casi:

- il servizio sia stato soppresso senza una preventiva informazione all'utenza mediante giornali o avvisi presso le principali fermate, salvo per impedimenti di forza maggiore non prevedibili o programmabili;
- a causa di guasti in linea non venga garantito il proseguimento del viaggio;
- il servizio subisca dei ritardi imputabili ad inefficienze aziendali che abbiano causato il danno al cliente. L'indennizzo non verrà corrisposto in tutti i casi di disservizio non derivanti dalla responsabilità dell'Azienda, quali ad es. i disservizi causati da terzi o verificatisi per cause di forza maggiore, o in caso di astensione del personale dal lavoro, o in caso di condizioni circolatorie particolari, ecc. Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che dovrà pervenire via posta o consegnata direttamente al conducente competente entro 15 giorni dall'accaduto.

## 4. RELAZIONI CON L'UTENZA

### 4.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico

Ufficio relazioni con il pubblico (URP) ha le funzioni di:

- 1) acquisire reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti relative al servizio fornito dall'Azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta;
- 2) fornire informazioni all'utenza sulle modalità di inoltro dei reclami;
- 3) curare la procedura relativa ai reclami pervenuti;
- 4) fornire risposta orale a chi abbia formulato oralmente, presso URP, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- 5) fornire risposta scritta entro 30 giorni a chi abbia formulato in forma scritta, presso URP, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- 6) acquisire le richieste degli utenti volte all'esercizio del diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Azienda che li riguardino, secondo le modalità di cui alla Legge 196/03, provvedendo all'espletamento delle medesime;
- 7) trasmettere all'Osservatorio aziendale della qualità reclami, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti pervenuti.

### 4.2. Procedura dei reclami

Il reclamo può essere inoltrato in forma scritta a :

LIROSI AUTOSERVIZI SRL  
VIA S.S. 111, N.62  
GIOIA TAURO (RC)  
Tel.: 0966/57552  
Fax: 0966/51431  
info@lirosiautoservizi.it

oppure direttamente alla reception, richiedendo apposito modulo "segnalazione reclamo" dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30.

In caso di violazione dei diritti degli utenti e comunque in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'Azienda con la presente carta. Il reclamo può essere fatto dall'utente oralmente, in forma scritta, anche tramite fax o posta eventualmente utilizzando il modello "reclami e/o suggerimenti" contenuto nella presente carta.

Termini per la risposta

l'Azienda si impegna a comunicare all'utente:

- al momento del ricevimento del reclamo, nel caso in cui l'Azienda non sia in grado di dare tempestiva risposta definitiva, una risposta scritta interlocutoria in cui è specificato il nominativo del responsabile della pratica, i tempi previsti per l'espletamento della stessa ed i mezzi di tutela di cui l'utente dispone in caso di risposta sfavorevole;
- entro 30 giorni dalla stessa data del ricevimento del reclamo, la risposta definitiva, in cui è specificato il termine entro il quale saranno rimosse le irregolarità eventualmente riscontrate e/o ristorato il pregiudizio arrecato; solo in casi eccezionali ed espressamente motivati, la risposta definitiva avviene entro un termine non superiore a 45 giorni.
- gli eventuali motivi del superamento dei termini previsti per la risposta scritta definitiva.

**Trattamenti di dati personali conseguenti al ricevimento di un reclamo/suggerimento (art. 13 D.Lgs. 196/2003)**

Il trattamento dei dati personali comunicati nell'invio del reclamo/suggerimento, è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto del diritto alla riservatezza.

I trattamenti effettuati hanno le seguenti finalità:

- assicurare agli utenti una risposta chiara, sicura e pronta
  - favorire il processo di miglioramento continuo del servizio offerto all'utenza
  - ottemperare agli obblighi previsti dalle norme in vigore in tema di trasporto pubblico.
- Ricordiamo che la norma (art. 26 del D.Lgs. 196/2003) stabilisce particolari tutele per i dati definiti "sensibili" (cioè i dati "idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale"). Essi possono essere oggetto di trattamento solo con il consenso scritto dell'interessato.

Alcuni tra i dati riportati nella compilazione del modello "reclami e suggerimenti" o comunicati con altro mezzo potrebbero ricadere in questa categoria; per tale motivo vengono richiesti specifici consensi all'utente, ove le caratteristiche o le modalità del trattamento lo richiedano.

In relazione alle predette finalità, i trattamenti dei dati personali possono avvenire con strumenti cartacei, informatici e telematici, sempre garantendo la più assoluta riservatezza, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità sopra descritte, in termini di registrazione e periodo di conservazione dei dati identificativi che, salvo diverse e legittime esigenze, non supererà i 12 mesi.

Per le medesime finalità, oltre che dal personale addetto a ricevere le segnalazioni dell'utenza, i dati possono essere trattati dalle seguenti categorie di incaricati e/o responsabili: Amministratore, Ufficio relazioni con il pubblico, e, con esclusione degli elementi identificativi dell'interessato, funzioni aziendali interessate dal tema del reclamo/suggerimento.

I dati personali potrebbero essere comunicati, solo quando necessario a tutelare un legittimo interesse dell'utente o dell'Azienda e prevalentemente in forma anonima:

- eventualmente a soggetti esterni (fornitori, clienti, banche, società di emissione carte di credito, etc.) coinvolti dall'oggetto del reclamo.
- ad istituti assicurativi, ad enti ed organismi pubblici ai fini dell'espletamento di obblighi di legge connessi all'oggetto del reclamo.

Le comunicazioni sopra descritte sono limitate ai soli dati necessari al soggetto destinatario (che resta autonomo titolare per tutti i trattamenti effettuati presso le proprie strutture) per l'espletamento dei propri compiti e/o per il raggiungimento dei fini connessi alla comunicazione stessa.

La comunicazione dei propri dati é facoltativa: la mancata comunicazione rende impossibile fornire una risposta all'utente.

Il mancato consenso, quando e se richiesto, potrebbe comportare la cancellazione dei dati sensibili/giudiziari eventualmente forniti dall'utente o la trasformazione in forma anonima dei dati relativi al reclamo/ suggerimento con cancellazione dei dati identificativi dell'utente.

Per l'esercizio dei diritti derivanti dall'art.7 del d.lgs. 196/2003 (ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento) l'utente potrà inviare una comunicazione all'indirizzo di posta sopra riportato o rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

## **5. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA**

### **5.1. Fattori di qualità, indicatori e standard**

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'Azienda assume, i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare, assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard indicati a fianco di ciascun indicatore; l'Azienda si impegna inoltre al raggiungimento degli standard obiettivo.

L'Azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi anche in relazione al raggiungimento degli standard obiettivo, secondo quanto previsto nella tabella riportata di seguito.

I risultati dei monitoraggi saranno dal prossimo anno disponibili sul sito dell'azienda e presso la reception.

La percentuale di soddisfazione sarà calcolata sulla base degli esiti delle indagini di customer satisfaction.



### Fattori di qualità, indicatori e standard

| Fattori:                                      | Indicatori:   | Unità di misura:  | anno 2015   | anno 2016   | Criteria di accettabilità anno 2017                           | Obiettivi anno 2017   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1) Sicurezza                                  | 1.Incidentalità   | - n° sinistri / km di servizio svolti<br><br>- % di soddisfazione del fattore sicurezza   | 0/135.000<br><br>98%  | 0/135.000<br><br>99%  | 0/135.000<br><br>>90%   | 0/135.000<br><br>99%  |
| 2) Regolarità del servizio                    | 1.Affidabilità<br>2.Puntualità                                      | - km svolti / km programmati<br><br>- n° corse in ritardo:<br>tra 5 e 15 m.<br>tra 15 e 30 m.<br>> 30 m.<br><br>- % di soddisfazione del fattore regolarità | 100%<br><br>5%<br>2,5%<br>0,5%<br><br>88,5%                 | 100%<br><br>4%<br>0%<br>0%<br><br>90%                       | =100%<br><br><4%<br><3%<br><3%<br><br>>80%                    | 100%<br><br>2,5%<br>2.5%<br>2.5%<br><br>95%                 |
| 3) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi   | 1.Percezione complessiva livello pulizia                            | % soddisfazione   | 78%   | 88%   | >85%  | 90%   |
| 4) Comfort del viaggio a bordo e sul percorso | 1.Climatizzazione<br>2.Corse sature e corse affollate               | - % di soddisfazione del fattore comfort  | 95,5%   | 100%  | >90%  | 99%   |
| 5) Informaz. alla clientela                   | 1. orario<br>2. Servizio informazioni<br>3. Segnalazione emergenze  | - % di soddisfazione del fattore informazione alla clientela  | 90%   | 100%  | >90%  | 95%   |
| 6) Aspetti relazionali e di comunicaz.        | 1. Correttezza e cortesia   | - n° reclami su comportamento / n. totale reclami<br><br>- % di soddisfazione del fattore aspetti relazionali   | 15%<br><br>95,5%  | 0%<br><br>100%  | 0%<br><br>100%  | 5%<br><br>95%   |
| 7) Livello di servizio commerciale            | 1) Tempi di attesa risposta a reclami<br>2) N° di reclami pervenuti | 1) Tempo massimo di risposta a reclami: 30 gg<br>2) Reclami pervenuti   | 1) 30 gg. per risposta reclami<br>2) N°20 Reclami pervenuti | 1) 30 gg. per risposta reclami<br>2) N° 6 Reclami pervenuti | 1) 30 gg. per risposta reclami<br>2) +/- 5% Reclami pervenuti | 1) 30 gg. per risposta reclami<br>2) N° 6 Reclami pervenuti |

## 5.2. Indagini di customer satisfaction

L'Azienda almeno una volta l'anno, effettua un monitoraggio della qualità percepita dai clienti, tramite indagine campionaria, sui fattori qui di seguito indicati:

- 1) Sicurezza
- 2) Regolarità del servizio
- 3) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- 4) Comfort del viaggio a bordo e sul percorso
- 5) Informazioni alla clientela
- 6) Aspetti relazionali e di comunicazione
- 7) Livello di servizio commerciale

La Customer satisfaction si svolgerà con l'ausilio di interviste ad abbonati e non abbonati.

L'indagine, i cui risultati saranno resi noti a fine anno, evidenzierà non solo il raggiungimento o meno degli obiettivi previsti per, ma anche un eventuale miglioramento/peggioramento complessivo dello standard di soddisfazione degli utenti su tutti gli indicatori di qualità.

I risultati delle indagini di customer satisfaction relative all'anno trascorso sono riportate nella tabella precedente.

## 5.3. Editing, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi

- Versione integrale della carta dei servizi

L'Azienda pubblica, una versione integrale della carta dei servizi secondo lo schema tipo approvato, completa degli esiti della Customer satisfaction; detta versione integrale è posta in visione per l'utenza presso il sito aziendale e la reception ed è inoltre inviata, a tutti i comuni ed a tutte le province nel cui ambito territoriale l'azienda effettua servizi di trasporto, nonché e, a richiesta, alle Associazioni degli utenti eventualmente presenti a livello locale che ne facciano richiesta.

Nel corso dell'anno di riferimento la carta della mobilità può essere aggiornata da integrazioni che si rendano necessarie. La versione della carta consultabile sul sito è aggiornata in tempo reale.

## 5.4. Copertura assicurativa

L'Azienda fornisce copertura assicurativa agli utenti dei propri servizi, per fatti derivanti da cause riconducibili alla responsabilità dell'Azienda. L'Azienda provvede al risarcimento di eventuali danni causati da propria responsabilità nei seguenti casi:

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati a qualsiasi titolo);
- per danni causati ai passeggeri nel momento della salita o della discesa dal mezzo ovvero della sosta a portiere aperte sugli scalini dell'autobus;
- per danni comunque derivanti dall'esercizio di attività nel settore delle autolinee e, più in generale, del trasporto delle persone.

Procedura per accedere al risarcimento:

- informare nell'immediatezza del sinistro l'autista del mezzo aziendale coinvolto.

## 5.5. Monitoraggio della qualità del servizio - Reclami e suggerimenti

Al fine di garantire il monitoraggio della qualità del servizio l'azienda riporta di seguito copia dei modelli messi a disposizione ed utilizzati dagli utenti per segnalare eventuali reclami e/o suggerimenti nonché sinistri eventualmente verificatesi.

I moduli, presenti su ciascun mezzo, possono essere consegnati direttamente all'autista.



**Contatti**

**Indirizzo: Via S.S. 111 n.62 - 89013 - Gioia Tauro - (RC)**

**<http://www.lirosiautoservizi.com> E-mail: [info@lirosiautoservizi.com](mailto:info@lirosiautoservizi.com)**

**Telefono: 0966 57552 Fax: 0966 51431**

