



**autolinee***troiani*

# CARTA DEI SERVIZI 2019

**Servizio Trasporto Pubblico Locale Urbano  
Comune di Pomezia**





## **SOMMARIO**

Premessa	<b>5</b>
Azienda	<b>8</b>
Documenti di viaggio	<b>9</b>
Sanzioni	<b>10</b>
Diritti e doveri del cliente	<b>11</b>
La tutela del cliente	<b>14</b>
Qualità del servizio	<b>15</b>
Contatti	<b>19</b>

## **1.PREMESSA**

La Carta della Mobilità è la Carta dei Servizi per il trasporto pubblico, voluta, ideata e redatta per migliorare la comunicazione con i nostri passeggeri e, più in generale, per avviare una forma di dialogo con tutti coloro che hanno interesse nel settore del TPL del Comune di Pomezia.

## **2.CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO**

Il quadro normativo di riferimento per l'applicazione della Carta della Mobilità è costituito dai seguenti provvedimenti:

- D.G.R. n. VII/ 7698 del 27.12.1991
- Legge n. 281 del 30.07.1998 "Disciplina dei diritti e dei doveri degli utenti e dei consumatori".
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e DPCM del 30.12.1998 riguardanti le "Disposizioni per la redazione della carta".
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti".
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi generali sull'erogazione dei servizi pubblici"

## **3.AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA MOBILITA'**

Autolinee Troiani si impegna a pubblicare la Carta della Mobilità e a darne un'adeguata diffusione.

La Carta della Mobilità è disponibile al cliente:

- in formato cartaceo: presso la sede di Roma;
- in formato elettronico: il documento è consultabile e scaricabile integralmente dal sito internet aziendale, [www.autolineetroiani.it](http://www.autolineetroiani.it) e sul sito del Comune di Pomezia.

Inoltre è possibile riceverla direttamente richiedendola tramite email al seguente indirizzo: [amministrazione@autolineetroiani.it](mailto:amministrazione@autolineetroiani.it)



## **4. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva Ministeriale, la società eroga i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### **4.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

- viene garantita l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione pubblica;
- viene favorita l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture delle persone anziane e delle persone disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica della Società;
- viene garantito pari trattamento, a parità di condizioni del servizio offerto, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

### **4.2. CONTINUITÀ**

- l'erogazione dei servizi è continuativa e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli enti concedenti e resi noti, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore indipendenti dalla volontà della Società, e, in ogni caso, conformi alla normativa regolatrice di settore (caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità);
- definizione e preventiva comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero nel rispetto della normativa vigente.

### **4.3. PARTECIPAZIONE**

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

#### **4.4. EFFICIENZA ED EFFICACIA**

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

#### **4.5. LIBERTÀ DI SCELTA**

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





Gli oltre 50 anni di impegno nel settore del trasporto passeggeri con autobus hanno consentito all'azienda Troiani di raggiungere livelli qualitativi e quantitativi tali da rendere la nostra società un puntuale ed affidabile riferimento per la nostra clientela.

### i nostri numeri

• <b>Totale km esercitati:</b>	<b>1.800.0000</b>
• <b>Parco autobus:</b>	- di linea n. 53 - noleggio n. 10
• <b>Personale:</b>	n. 70
• <b>Impianti manutentivi:</b>	n. 2 attivi 24 h/24 h
• <b>Sedi operative:</b>	- Terni - Roma

## DOCUMENTI DI VIAGGIO



**Il cliente è tenuto a munirsi di documenti di viaggio** per poter usufruire del servizio.

I documenti di viaggio si distinguono in:

- **biglietti**
- **abbonamenti**
- **tessere speciali**

### biglietti

Possono essere acquistati presso tutte le rivendite autorizzate o direttamente dai nostri autisti a tariffa maggiorata (per i servizi urbani).

Il cliente è tenuto a validare il biglietto dell'apposita oblitteratrice, ove presente, non appena sale a bordo del mezzo.

Eventuali guasti alle apparecchiature di convalida dei biglietti vanno segnalate al conducente.

Nel caso di oblitterazione illegibile o nei casi di non accettazione del biglietto da parte dell'oblitteratrice, occorre darne avviso al conducente ed annotare sull'apposito spazio del biglietto, in modo indelebile, la data e l'ora di salita sul mezzo.

### abbonamenti

Permettono all'utente di risparmiare circa il 20% sul costo del biglietto effettuato giornalmente.



## DOCUMENTI DI VIAGGIO



### **TUTTI I TITOLI DEVONO ESSERE CONSERVATI FINO AL TERMINE DI VALIDITÀ.**

- Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale dell'azienda incaricato del controllo, conducente compreso.
- Nel caso in cui il biglietto a tempo scada durante il viaggio, il cliente potrà completare la corsa, a condizione che la conclusione della stessa avvenga entro 15 minuti dalla scadenza del titolo; qualora fosse necessario un tempo superiore, dovrà essere obliterato un altro biglietto.



Le sanzioni amministrative per i servizi svolti nell'ambito della Regione Lazio, vanno da **€ 100,00 a € 500,00**, come previsto dalla L.R. Lazio 3/12/82 n. 52 art. 10, modificato dall'art. 42 L. R. 16 del 16.06.2003

- Chiunque venga trovato a viaggiare senza titolo di viaggio (per se, per gli animali o per il bagaglio) o con titolo irregolare, oltre al pagamento del titolo evaso dal capolinea di partenza a quello di arrivo, incorrerà nelle sanzioni amministrative dell'importo di:
  - **€ 50,00 (Servizi Urbani)**  
oltre al prezzo del biglietto, qualora il pagamento della multa sia effettuato direttamente all'incaricato che procede alla contestazione, oppure entro 60gg
  - **€ 100,00 (Servizi Urbani)**  
oltre al prezzo del biglietto e le spese di notifica, quando il pagamento viene effettuato oltre il 60° giorno dalla rilevazione della multa.

Nei casi di mancato pagamento della sanzione amministrativa, all'atto della contestazione da parte del personale incaricato, i clienti sono tenuti a dichiarare la loro identità e ad esibire un documento di riconoscimento. Nel caso di minori occorre siano fornite le generalità del soggetto responsabile ai sensi dell'art.2 della legge 689/1981.



L'azienda si impegna al rispetto dei **DIRITTI** del cliente di seguito richiamati:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Continuità e certezza del servizio, assicurata anche con l'integrazione tra diversi mezzi di trasporto;
- Facile accesso alle informazioni sugli orari dei servizi e sulle modalità di viaggio e le tariffe;
- Accesso alle informazioni aggiornate via internet tramite il nostro sito [www.autolineetrojani.it](http://www.autolineetrojani.it)
- Proseguimento del viaggio (anche con mezzi alternativi, quando possibile) in caso di anomalità o di incidente;
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le dermate programmate del percorso;
- Igiene e pulizia dei mezzi di trasporto;
- Riconoscibilità del nostro personale;
- Rispetto delle disposizioni sul "divieto di fumo" sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico.

Nel rispetto delle esigenze della qualità e della sicurezza del servizio, nonché degli impegni presi dall'AUTOLINEE TROIANI Srl nei confronti della clientela, di seguito sono richiamati i **DOVERI** del viaggiatore:

- Non salire sui mezzi senza biglietto e/o abbonamento;
- Non occupare più di un posto a sedere;
- Non danneggiare od insudiciare il mezzo di trasporto, né gli arredi di attesa (pensiline-paline);
- Rispettare il DIVIETO DI FUMARE;
- Non tenere comportamenti che possano arrecare disturbo alle persone



- Rispettare il divieto di salire sui mezzi in stato di ebbrezza o in condizioni psicofisiche tali da creare impedimento o disturbo allo svolgimento del servizio;
- Non sporgersi dai finestrini;
- Non disturbare il conducente o gli altri passeggeri;
- Non trasportare oggetti classificabili nocivi o pericolosi;
- Non usare segnali di allarme o dispositivi di emergenza se non in caso di pericolo grave ed incombente;
- Attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità previste dalle disposizioni aziendali e dal personale in servizio.

### trasporto bambini

L'utente munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di età compresa tra 0 e 6 anni. Chi accompagna più di un bambino di età compresa tra 0 e 6 anni deve acquistare un biglietto ogni due bambini, È consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini, purché piegati in modo tale da ridurre l'ingombro.

### trasporto animali

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio, animali di piccola taglia purché muniti di museruola e guinzaglio e trasportati in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri. Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti muniti di museruola. Il passeggero risponde dei danni che gli animali dovessero recare agli altri passeggeri o all'autobus



### trasporto bagagli

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm.25x30x50.

In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi. L'azienda non è responsabile per gli oggetti trasportati. Il passeggero risponde dei danni che le cose dovessero recare agli altri passeggeri o all'autobus.

**Il trasporto di bagagli o di animali potrà essere limitato o rifiutato per esigenze legate al servizio**

### oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti, rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali, verranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile.

Per la riconsegna dell'oggetto il titolare deve presentarsi di persona, munito di valido documento di riconoscimento, presso la sede di Roma e deve dare certezza della proprietà l'oggetto di cui chiede la riconsegna.

Trascorsi tre mesi dal ritrovamento, l'Azienda provvederà all'alienazione



### fermate

Le fermate ordinarie sono individuate con apposita palina; esse sono tutte a richiesta, quindi il cliente è tenuto a segnalare l'intenzione di salire a bordo, con un cenno della mano, per scendere, utilizzare gli appositi pulsanti di fermata all'interno del mezzo. È possibile effettuare le fermate in punti diversi da quelli stabiliti quando:

- si tratta di consentire la salita sul mezzo che si trovino in situazioni di pericolo o di particolare necessità, a condizione che il conduttore di linea giudichi compatibile con la sicurezza dell'esercizio l'effettuazione della fermata;
- il conducente di linea, in relazione alle effettive condizioni di traffico e di circolazione del momento reputi più opportuno e sicuro effettuare la fermata in luogo diverso da quello stabilito;



### reclami e segnalazioni

AUTOLINEE TROIANI ha predisposto un apposito ufficio dove la clientela può presentare reclami, suggerimenti e formulare richieste di informazioni.

I numeri di riferimento e gli orari di apertura dei nostri uffici sono riportati nell'apposito capitolo di questa Carta relativo ai **contatti**.

- I reclami devono essere inoltrati alla Direzione aziendale che provvederà ad evadere le richieste pervenute per iscritto **entro 30 giorni** dalla data del ricevimento, salvo i casi in cui siano necessari ulteriori riscontri ed approfondimenti
- All'atto della presentazione del reclamo, il cliente dovrà fornire le proprie generalità e recapiti e gli estremi di cui dispone per quanto ritiene possa formare oggetto della violazione.
- Suggerimenti, anche verbali, espressi dai viaggiatori sono inoltrati alla Direzione aziendale in quanto il personale è dotato di apposita modulistica per la loro raccolta. La direzione tiene debito conto delle segnalazioni pervenute per il miglioramento della qualità del servizio ogni qualvolta ciò sia possibile.
- A chiunque ne faccia richiesta sono fornite informazioni, anche telefonicamente. Qualora la risposta immediata non sia possibile, sarà cura dell'ufficio preposto contattare il cliente per fornire i chiarimenti richiesti



### rimborsi

In caso di ritardo o di interruzione del servizio causato da circostanze estranee al controllo dell'azienda (calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali, guasti al veicolo, scioperi, etc.), non si risponde degli inconvenienti che possono derivare all'utenza.

I viaggiatori hanno diritto al rimborso nel caso in cui il servizio venga annullato, senza una preventiva informazione e qualora si verifichino ritardi imputabili all'azienda che comportino un grave e dimostrato danno al cliente ed in particolare:

- **Servizio urbano**

In caso di servizio urbano non effettuato o interrotto in un arco di tempo in cui non vi siano altre corse sulla linea interessata o non intervenga un servizio sostitutivo entro 30 minuti

Il rimborso **sarà pari al valore del titolo del viaggio pagato per la corsa, ovvero quota parte dell'abbonamento relativo non utilizzata.**

In caso di utilizzo di taxi verrà rimborsato, dietro presentazione di ricevuta, un corrispettivo massimo fino a tre volte il costo della corsa aziendale che si sarebbe dovuta utilizzare



## TUTELA DEL CLIENTE



### copertura assicurativa

Per danni a cose e persone l'Azienda corrisponde il risarcimento danni per responsabilità civile in base alle norme vigenti.

### fasce di garanzia

In caso di sciopero del personale, lo svolgimento dei servizi sarà garantito nelle seguenti fasce orarie:

**inizio servizio - 8.30 e 17.00 - 20.00**



*La Autolinee Troiani orienta la gestione dei servizi alla massima qualità possibile. Scopo di questo documento, oltre ad adempiere a quanto previsto dalle norme, è dare dimostrazione degli sforzi compiuti nei cari ambiti di gestione.*

*A questo fine per rappresentare la qualità e la quantità del servizio erogato vengono definiti alcuni dei principali fattori che caratterizzano la qualità del servizio ed in corrispondenza gli standard di prestazione che ci si impegna a rispettare*

### **regolarità del servizio**

L'Autolinee Troiani si impegna ad assicurare la regolarità delle corse, nel caso di provvedimenti che comportino un ritardo od annullamento di una o più corse, l'utenza è avvisata tramite comunicazioni affisse sui mezzi e/o nei capolinea.

### **sicurezza**

Il viaggio a bordo dei nostri autobus ha caratteristiche di sicurezza derivanti dal tipo di mezzi impiegati nel servizio, nonché dalla professionalità del personale di guida, Ogni mezzo viene sottoposto ad una puntuale manutenzione effettuata sistematicamente.

Tali manutenzioni garantiscono in particolar modo l'efficienza del sistema frenante, del sistema sterzante, delle sospensioni e di tutti gli altri apparati atti a garantire l'incolumità del cliente.

In ogni caso i mezzi in servizio superano i controlli annuali effettuati da parte della M.C.T.C. e le verifiche semestrali in officina.



### **igiene e comfort**

L'Autolinee Troiani si impegna ad assicurare adeguate condizioni di igiene e di comfort all'utenza; a tal fine i veicoli sono sottoposti a pulizia giornaliera ed a interventi di disinfezione programmati con frequenza trimestrale.

Il comfort è assicurato, in relazione alla durata del percorso da coprire.

### **trasporto disabili**

Tra gli indicatori di qualità perseguiti da Autolinee Troiani figura la predisposizione di pianale ribassato per un numero sempre maggiore di veicoli muniti di appositi scivoli ed ancoraggi per il trasporto in sicurezza del portatore di handicap.

Gli autobus dotati di tali dispositivi sono contrassegnati da apposite indicazioni poste all'esterno nella parte anteriore del veicolo.



### informazioni ai clienti

L'impegno dell'AUTOLINEE TROIANI Srl è di mantenere sempre aperto un canale di comunicazione con la propria clientela. Tutto il personale è responsabilizzato circa la necessità di adottare un comportamento di rispetto e cortesia verso l'utenza, agevolando l'accesso alle informazioni circa il regolare svolgimento del servizio.

Oltre ai canali tradizionali meglio specificati in questa Carta al capitolo "Contatti" le informazioni possono essere ottenute:

- Dal sito internet [www.autolineetroiani.it](http://www.autolineetroiani.it) dove è presente un'apposita sezione, che, per ogni località, permette di individuare gli orari di passaggio delle linee e le relative fermate.
- Dalle apposite caselle di posta elettronica attraverso le quali la clientela può accedere per rivolgere quesiti specifici
- Attraverso l'apposito numero verde.
- Con la pubblicazione periodica degli orari.

(tutti i riferimenti a cui rivolgersi sono indicati a pag.29)

### indagini customer

L'azienda svolgerà periodicamente indagini sul grado di soddisfazione dei clienti, sul grado di rispondenza del servizio rispetto alle loro esigenze e sulle aspettative.



### **aspetti relazionali**

L'azienda assicura la riconoscibilità del personale e contatto diretto con il pubblico attraverso la dotazione di appositi cartellini di riconoscimento riportanti, in modo visibile, le generalità o il numero di matricola del personale medesimo.

Per il personale operante ai centralini, la risposta viene preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza o, comunque, da una sigla di identificazione univoca del soggetto.

Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, indossa la divisa aziendale, il tesserino aziendale ed è attento a trattare gli utenti 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 stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra azienda e utenti.



### standard di qualità

È impegno dell'azienda verificare il mantenimento dei livelli di qualità attesi ad il perseguimento degli obiettivi di miglioramento.

Di seguito sono riportati per i fattori di qualità, individuati dall'azienda, gli indicatori di qualità con i rispettivi standard aziendali dell'ultimo anno a cui vengono affiancati gli obiettivi attesi per il 2019.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD 2018	OBIETTIVO 2019
Sicurezza del Viaggio	Sinistri complessivi/100.000km	0,40	0,35
	n.sinistri passivi/100.000 km	0,18	0,15
	anzianità parco veicolare di linea	6 anni	Da migliorare
Sicurezza personale e patrimoniale	Furti subiti da passeggeri	0	Da mantenere
	Danni a cose subiti da passeggeri	0	Da mantenere
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità corse programmate e corse svolte	97%	Da mantenere
	Puntualità delle corse controllate	98%	Da mantenere
	Copertura oraria del servizio	18 ore	Da mantenere
	Ritardi sulle corse programmate causati da guasti veicolo	3%	Da mantenere



FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD 2018	OBIETTIVO 2019
<b>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi</b>	Pulizia giornaliera dei veicoli	100%	100%
	Reclami per scarsa igiene per milione di km percorsi	0	0
	Pulizia radicale per veicolo	3xanno	Da mantenere
<b>Comfort del viaggio</b>	Veicoli climatizzati sul totale parco veicolare di proprietà	100%	100%
<b>Acquisto biglietti</b>	Acquisto a bordo dei veicoli	100%	100%
<b>Fermate (Servizio Urbano)</b>	Adeguate al servizio (distanza media 900m)	100%	Da mantenere
<b>Portatori di handicap (servizi urbani)</b>	Veicoli a pianale ribassato	100%	100%
	Veicoli con piattaforma di ancoraggio	100%	100%



**standard di qualità**

È impegno dell'azienda verificare il mantenimento dei livelli di qualità attesi ad il perseguimento degli obiettivi di miglioramento.

Di seguito sono riportati per i fattori di qualità, individuati dall'azienda, gli indicatori di qualità con i rispettivi standard aziendali dell'ultimo anno a cui vengono affiancati gli obiettivi attesi per il 2019.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD 2018	OBIETTIVO 2019
<b>Ambiente</b>	Veicoli a basso livello inquinante Euro 5/ metano	80%	90%
	Impiegati autobus EURO 6	27	32
	Carburanti a basso impatto ambientale /totale carburante utilizzato	100%	Da mantenere



## CONTATTI



**NUMERO VERDE 800 - 945970**

**[www.autolineetroiani.it](http://www.autolineetroiani.it)**

NUMERO VERDE 800 - 945970 <a href="http://www.autolineetroiani.it">www.autolineetroiani.it</a>				
			<b>TERNI</b>	<b>ROMA</b>
Operazioni da effettuare	A chi rivolgersi	Orario di apertura	Telefono fax / e-mail	Telefono fax / e-mail
	Centralino			
Segnalazioni anomalie	Ufficio Relazioni Esterne			
Richiesta informazioni	Ufficio Relazioni Esterne			
Inoltro reclami	Ufficio Relazioni Esterne	Tutti i giorni escluso i festivi 9.00 - 13.00 15.00 - 19.00	Telefono: 0744-464044	Telefono: 06-2252118
Informazioni tessere biglietti	Ufficio Biglietteria		email: <a href="mailto:amministrazione@autolineetroiani.it">amministrazione@autolineetroiani.it</a>	email: <a href="mailto:amministrazione@autolineetroiani.it">amministrazione@autolineetroiani.it</a>
Informazioni sanzioni amm.ve	Ufficio Contenzioso	Sabato 9.00 - 13.00		
Oggetti smarriti	Ufficio Oggetti Smarriti			







 ***autolineetroiani***