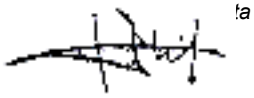
Natura della modifica:	Riesame e Approvazione
calcolo indicatori anno 2024	(*Dir*) 

CARTA DELLA MOBILITÀ

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

SOMMARIO

SEZIONE A - ASPETTI GENERALI 3
1. PREMESSA 3
2. FINALITÀ DELLA CARTA 3
3. RIFERIMENTI LEGISLATIVI 3
4. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA: 4
5. PUBBLICAZIONE DELLA CARTA 5
6. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA 5
6.1. Dati statistici sul servizio 6
6.2. Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti 6
6.3. Monitoraggio del servizio 6
SEZIONE B FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ 6
SEZIONE C PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI 7
7. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE 7
8. INFORMAZIONE AGLI UTENTI 8
8.1. Procedura di reclamo 8
8.2. Copertura assicurativa per danni alle persone e alle cose 9
8.3. Rimborsi 9
8.4. Oggetti smarriti 10
8.5. Trasporto bambini 10
8.6. Trasporto animali 10
8.7. Trasporto bagagli - biciclette 10
8.8. Sanzioni 11
9. INFORMAZIONI SUL SERVIZIO OFFERTO 12

SEZIONE A - Aspetti generali

1. Premessa

La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e i clienti che ne usufruiscono. Essa nasce dalla Carta dei Servizi attraverso un percorso regolato da precise disposizioni di legge, il cui obiettivo fondamentale è la riqualificazione, di anno in anno, del rapporto che intercorre fra azienda e utenti. In questa prospettiva, l'analisi accurata delle variazioni della domanda di servizio e delle esigenze della clientela rappresenta lo strumento di lavoro adeguato per perseguire l'eccellenza.
La presente Carta è stata adottata dall'azienda **La Panoramica** 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 2/2/99).

La Panoramica adotta la presente carta della mobilità, prefiggendosi il miglioramento della qualità dei servizi erogati e il miglioramento del rapporto con i propri utenti, in conformità ai principi di qualità in materia di servizi pubblici per il raggiungimento dei seguenti obiettivi primari:

- Migliorare il rapporto con i viaggiatori
- Migliorare la qualità delle proprie prestazioni.

2. Finalità della Carta

La Carta della Mobilità costituisce per gli utenti:

strumento di conoscenza

In quanto:

- fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico, 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 uffici di relazione con il pubblico, che rappresentano i canali istituzionali di comunicazione tra l'azienda e i propri 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.

3. Riferimenti legislativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/94) "Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici"
- Norma UNI 10600 (luglio 1997) "Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell'ambito di applicazione della Carta della Mobilità"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (30/12/98) "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta della Mobilità pubblici del settore trasporti (carta della mobilità)"

4. Principi ispiratori della carta:

Eguaglianza e imparzialità

- E' esclusa ogni forma di discriminazione: l'azienda garantisce l'accessibilità ai servizi e alle strutture al pubblico gestite a tutti gli utenti, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali.
- Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri oggettivi 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, attraverso le azioni di miglioramento indicate nella presenta carta.

Continuità

- L'azienda garantisce l'erogazione del servizio continuo e regolare, secondo l'orario applicabile pubblicato e diffuso (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).
- L'azienda garantisce la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi secondo i piani di comunicazione all'utenza definiti.
- In caso di necessità l'azienda si impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio, dandone, del pari, tempestiva comunicazione.
- In caso di sciopero degli operatori, l'azienda si impegna a dare tempestiva, capillare e diffusa comunicazione dell'effettuazione del medesimo, garantendo l'effettuazione dei "servizi minimi" esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

Trasparenza e partecipazione

- L'azienda assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta. L'azienda si impegna a istituire uffici e funzioni per la cura delle relazioni con il pubblico.
- L'azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori), quale strumento indispensabile al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato.
- L'azienda intende mantenere gli impegni assunti e verificare costantemente il livello di qualità erogata, rispettando le regole stabilite e aggiornando la carta dei servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente al livello di qualità promesso, secondo le modalità indicate nella presente carta.

Efficienza ed efficacia

- L'azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima.
- L'azienda si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico - gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

Attenzione all'ambiente

- L'azienda, consapevole del ruolo svolto nell'ambito della mobilità, si impegna a migliorare continuamente l'impatto ambientale.

5. Pubblicazione della Carta

La Carta della mobilità è aggiornata annualmente attraverso il calcolo degli indicatori di qualità e resa disponibile all'utenza tramite pubblicazione sul sito internet aziendale.

6. Presentazione dell'azienda

Azienda	**Autoservizi La Panoramica Srl**
Sede legale	66020 S. GIOVANNI TEATINO (CH) - Via A. Moro, 114
	66100 CHIETI - Via Picena, 52 - tel. 0871.344.969 - fax 0871. 346.507
Sedi operative	Deposito Filoviario: 66100 CHIETI - Via P.A. Valignani, 4 - tel. 0871.345.388 – fax 0871.447.387
	Ufficio Autoservizi Urbani di Chieti: 66100 CHIETI – Corso Marrucino, 73 - tel 0871.348.685 – fax 0871.322.568
C.F. e Partita IVA	00113230692
C.C.I.A.A.	(CH) N° 43579 TRIBUNALE DI CHIETI N° 651
CCP	N° 12873667
E-mail	info@gruppolapanoramica.it
Sito Internet	www.gruppolapanoramica.it

La nostra organizzazione opera nel settore del trasporto pubblico e noleggio autobus da oltre mezzo secolo. L'esperienza maturata in tutti questi anni ci permette di offrire elevati livelli di affidabilità e qualità dei servizi, in virtù del grado strutturale raggiunto dal nostro gruppo aziendale.
La Panoramica nasce come ditta individuale nel 1948 con la linea Chieti – Pescara via S. Giovanni Teatino e altre attività di trasporto.
Già dagli anni '50 aderisce all'ANAC (oggi ANAV).
L'attuale società viene costituita il 27 giugno 1963.
Dal 1962 gestisce la linea n° 6 del servizio urbano del Comune di Chieti e inizia anche l'attività di noleggio. Nel novembre 1973 acquisisce per la prima volta le linee del servizio urbano del Comune di Chieti. Dal Gennaio 1986 acquisisce l'esercizio della Filovia di Chieti (l'esercizio viene sospeso per esigenze di sicurezza nel 1993 e immediatamente sostituito con corse in autobus) e la linea "1/" e da quell'anno vengono messi in servizio 10 filobus a due assi, i primi in Italia con equipaggiamento "chopper".
Il 7 Febbraio 2000 si inaugura la prima corsa della Linea A (Circolare ecologica), svolta con 4 minibus ibridi (alimentazione elettrica – gasolio).
L'attività del Gruppo "**La Panoramica**" (di cui **La Panoramica** fa parte) si articola in molteplici settori: le autolinee locali, regionali ed intercity a lunga percorrenza, il noleggio autobus, le agenzie di viaggi, con uno staff di oltre 100 persone e con i nostri autobus che percorrono 9700 km al giorno, garantendo sempre la massima efficienza.
Per il noleggio pullman, il Gruppo (che comprende anche la **Satam**) dispone di una moderna flotta di autobus allestiti gran turismo con capienza di 20, 36, 54, 63 e 77 posti, accessoriati con aria condizionata, multi-video, poltrone reclinabili, toilette, telefono, navigazione satellitare, bar, oltre ai più recenti sistemi di sicurezza attiva e passiva, assistiti da un'officina altamente attrezzata con impianti per le revisioni periodiche a norma di legge.
La Panoramica ha sviluppato e implementato un sistema qualità aziendale conforme alla norma per l'assicurazione qualità **UNI EN ISO 9001: 2015**. Questa scelta deriva direttamente dalla convinzione, da parte dell'intera azienda, di voler offrire un servizio sempre migliore e nel rispetto delle aspettative dei propri clienti. L'azienda è disponibile a tal proposito, a rendere noto il contenuto del proprio Manuale della Qualità a chi volesse prenderne visione presso le stesse sedi aziendali nelle quali è possibile consultare la presente Carta.
Inoltre, per l'anno 2023, **La Panoramica** si è posta l'obiettivo di integrare il suddetto sistema di gestione qualità con quelli ambientale e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.

6.1. Dati statistici sul servizio

I dati statistici sul servizio sono riportati in allegato.

6.2. Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti

Coerentemente con quanto stabilito dalla legislazione di riferimento e dalle prescrizioni del sistema di gestione per la qualità aziendale, viene garantita la riconoscibilità degli addetti al servizio direttamente a contatto con il pubblico.
La presentabilità del personale aziendale è sicuramente uno degli obiettivi prioritari che **La Panoramica** si è posta da sempre. Tutto il personale a contatto con l'utenza indossa abbigliamento decoroso e pulito (divisa aziendale) e mantiene sempre una corretta cura personale, evitando qualsiasi forma di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.
L'Azienda cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti. In particolare **La Panoramica** adotta un codice comportamentale per il proprio personale, contenente tutte le indicazioni da rispettare per instaurare un rapporto di rispetto e cortesia nei confronti dell'utente.

6.3. Monitoraggio del servizio

L'Azienda ha adottato 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).

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.
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.

SEZIONE B Fattori e indicatori di qualità

All'interno della presente Carta, si distinguono i *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.

Per ogni fattore di qualità viene definito:
- la tipologia,
- l'unità di misura,
- il valore calcolato per l'anno di riferimento,
- il livello di servizio promesso per l'anno successivo,
- la modalità di rilevazione.

I *fattori* sono:
- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi;
- comfort del viaggio;

- servizi per viaggiatori con handicap;
- informazioni alla clientela;
- aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- integrazione modale;
- attenzione all'ambiente.

Il calcolo annuale dei fattori di qualità è allegato al presente documento.

SEZIONE C Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti

7. Diritti e doveri del viaggiatore

Chi sceglie di usufruire il servizio La Panoramica ha il diritto a:

- viaggiare in sicurezza e tranquillità,
- accedere in modo semplice e tempestivo a tutte le informazioni relative al servizio,
- usufruire di un servizio puntuale e regolare, compatibilmente con la viabilità stradale,
- viaggiare o attendere in un ambiente pulito e confortevole,
- poter riconoscere facilmente il personale addetto al servizio,
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumare sui mezzi pubblici,
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni),
- ottenere risposte certe e in tempi contenuti agli sportelli.

La libera circolazione sulle autolinee è limitata alle seguenti categorie di passeggeri:

- titolari di tessere di libera circolazione rilasciate dalle autorità competenti,
- bambini accompagnati e di altezza non superiore a 1 metro (uno per ogni adulto accompagnatore),
- ciechi con residuo visivo fino a 1/10 di entrambi gli occhi,
- grandi invalidi di guerra, di lavoro e di servizio,
- mutilati e invalidi di guerra, invalidi civili per causa di guerra e assimilati, inabili, invalidi del lavoro con percentuale di invalidità non inferiore all'80%.

Chi sceglie di usufruire il servizio La Panoramica ha il dovere di

- non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisti di titolo di viaggio,
- vidimare il titolo di viaggio appena saliti sul mezzo di trasporto, comunque non oltre la fermata successiva a quella di salita, conservandolo fino alla discesa dalla vettura e presentandolo ad ogni richiesta del personale,
- controllare la timbratura delle obliteratrici sui titoli di viaggio,
- non cedere titoli di viaggio dopo la vidimazione,
- non occupare più di un posto a sedere,
- non sporcare e non danneggiare i mezzi di trasporto nonché pareti, accessori e suppellettili, pensiline ricovero utenti, porta orari fermate,
- non tenere comportamenti tali da arrecare disturbo o danno ad altri passeggeri,
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi di trasporto,
- agevolare, durante il viaggio, le persone con ridotta capacità motoria e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati,
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'azienda nonché le indicazioni o le limitazioni stabilite dall'azienda,
- rivolgersi al personale con correttezza ed educazione,
- rivolgersi al personale di servizio in caso di pericolo,

- rispettare le avvertenze e le disposizioni impartite dagli operatori nello svolgimento del loro lavoro,
- rispettare le norme che regolano le possibilità di trasporto di oggetti e di animali,
- tenere i bambini, gli animali e gli oggetti lontano dalle porte,
- astenersi dallo svolgere attività commerciale o pubblicitaria, anche se a scopo benefico, sui veicoli, nelle pensiline e nelle altre aree di interesse per il servizio, senza autorizzazione scritta dell'azienda.

Chi non rispetta tali norme, e in particolare chiunque viaggi sprovvisto di regolare titolo di viaggio, incorre in sanzioni amministrative stabilite ai sensi di legge.

8. Informazione agli utenti

Per garantire all'utente una costante informazione sulle procedure e far conoscere le iniziative che possono interessarlo, **La Panoramica** utilizza i seguenti strumenti:

- telefono diretto ai seguenti numeri dalle ore 09,30 alle ore 12,30 e dalle ore 16,30 alle ore 18,30 dal lunedì al venerdì;
- **elenco telefoni 0871.348.685 – 0871.344.969;**
- fax servizio continuo: 0871.346.507;
- comunicazioni dirette al seguente recapito per via scritta - 66100 CHIETI - via Picena, 52;
- comunicazione al personale che ha contatto con gli utenti, che è in grado di fornire loro tutte le informazioni necessarie per avanzare un reclamo e/o una richiesta di rimborso o di risarcimento.

8.1. Procedura di reclamo

La Panoramica, nella prospettiva di un continuo miglioramento della qualità del servizio, scopo primario a cui tende la presente carta della mobilità, ha attivato un "sistema di ascolto al cliente" permanente, utile per cercare di costruire un servizio che sia a "misura d'utente". Pertanto reclami che rilevino disservizi ed irregolarità riscontrati nello svolgimento del servizio, e quindi relativi alla violazione degli standard di qualità previsti dalla presente carta della mobilità, così come suggerimenti che forniscano indicazioni utili per la conduzione di un servizio che risponda alle aspettative dell'utente, sono considerati strumenti preziosi e vengono quindi raccolti, registrati ed analizzati.

I reclami possono essere avanzati sia in forma diretta, vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta tradizionale o trasmissione elettronica). A tal proposito è stata attivata una casella di posta elettronica ad hoc per la presentazione dei reclami (reclami_lapanoramica@gruppolapanoramica.it).
Il personale che ha contatto con gli utenti (sia direttamente sia per telefono) è in grado di fornire informazioni circa le modalità di reclamo previste.

Al momento della presentazione del reclamo è necessario fornire, oltre alla proprie generalità, tutti gli estremi in possesso relativi all'accaduto o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, al fine di permettere agli uffici preposti di procedere alla ricostruzione e valutazione dei fatti.
Il personale dell'ufficio clienti è a disposizione dell'utente per l'assistenza necessaria alla presentazione del reclamo.
Se possibile la risposta al reclamo potrà essere data immediatamente dall'impiegato addetto alla ricezione. Nel caso invece in cui sia necessaria un'indagine circa le irregolarità denunciate, detti reclami verranno inoltrati agli Uffici interessati che procederanno quindi alla necessaria istruttoria; all'utente verrà comunicato, per scritto, il nominativo dell'Ufficio e del responsabile dell'istruttoria, 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 data di presentazione del reclamo o suggerimento, l'azienda provvederà a comunicare all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, con la specifica delle procedure e dei tempi necessari per poter risolvere il problema sottoposto, ovvero le conclusioni assunte.
Nel caso in cui, a causa della complessità delle verifiche necessarie, non sia possibile rispettare il termine sopra indicato, l'azienda provvederà ad aggiornare l'utente sullo stato d'avanzamento della pratica e sui tempi che presumibilmente si ritengono necessari per la risoluzione del problema sottoposto.

Tutti i reclami segnalati nelle modalità sopra descritte verranno registrati in un apposito registro dei reclami, utile appunto al monitoraggio dell'andamento del fenomeno del reclamo.

8.2. Copertura assicurativa per danni alle persone e alle cose

La Panoramica è assicurata per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere ai propri passeggeri durante il viaggio.
Sono stipulate le seguenti assicurazioni a favore e tutela dei viaggiatori:

- Assicurazione Responsabilità Civile contro terzi (R.C.T.) per il risarcimento di danni involontariamente cagionati a terzi in relazione all'attività esercitata;
- Assicurazione per copertura totale del rischio Responsabilità Civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore (R.C.A.).

L'azienda provvede al risarcimento per danni a persone e cose causati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:

- per danni causati a terzi - persone, veicoli, cose - dalla circolazione dei mezzi aziendali;
- per danni causati ai passeggeri, sia in salita che in discesa dal mezzo aziendale, ovvero in sosta quando la responsabilità dell'azienda nell'accadimento del fatto sia chiara;
- per danni arrecati ai bagagli e alle cose trasportate da terzi (esclusi denaro, preziosi e titoli), ivi compresi anche gli indumenti dei passeggeri.

Per accedere al **rimborso** è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;
- venga contattato l'Ufficio Sinistri dell'azienda, al numero telefonico 0871.344.969 o via mail sinistri.lapanoramicasrl@pec.it, per procedere alla denuncia del sinistro, indicando il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea e l'autobus aziendale coinvolto; l'Ufficio Sinistri provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, esperite le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

L'Azienda porta a conoscenza degli utenti, mediante documentazione scritta, il processo di istruzione e di risoluzione delle richieste di rimborso, esplicitando i casi che danno diritto a forme di rimborso e le relative modalità.

8.3. Rimborsi

L'azienda riconosce il diritto al rimborso dei viaggi, nei seguenti casi:

1. modifica o soppressione del servizio senza comunicazione preventiva all'utenza nei modi stabiliti,
2. mancata effettuazione del viaggio per indisponibilità del mezzo o del personale, nel caso in cui non ne sia garantito l'inizio entro 30 minuti dall'orario di partenza previsto,
3. interruzione del viaggio per rottura o guasto al mezzo o per indisponibilità del personale, nel caso in cui non ne sia garantito il proseguimento entro 60 minuti dall'interruzione,
4. ritardo della corsa maggiore di 45 minuti effettivamente imputabile ad inefficienze aziendali.

Il rimborso consiste nell'importo pari al prezzo della singola corsa.
Nel caso in cui, a seguito di uno degli eventi sopraindicati, l'utente sia costretto, per ragioni di comprovata urgenza/ gravità, a effettuare il viaggio con mezzi di trasporto individuali, **La Panoramica** riconosce un corrispettivo pari al doppio della corsa non utilizzata.
La richiesta di risarcimento deve pervenire, entro e non oltre le 48 ore dal disservizio all'amministrazione dell'azienda per posta ordinaria, allegando il titolo di viaggio non utilizzato (biglietto o copia dell'abbonamento) con eventuali ricevute fiscali delle spese sostenute per il trasporto privato, insieme con la documentazione che possa comprovare la necessità della scelta individuale.
In caso di richiesta accolta è inviato al domicilio dichiarato dal richiedente un buono per l'incasso della somma da risarcire e/o del titolo di viaggio da ritirare.
Nessun rimborso può essere corrisposto nei casi di disservizio non addebitabili alla responsabilità **La Panoramica**.

8.4. Oggetti smarriti

Ogni oggetto rinvenuto sull'autobus e nei locali dell'Azienda viene inviato alla sede dell'azienda alla quale è possibile rivolgersi dopo lo smarrimento dell'oggetto. Esso sarà custodito da apposito incaricato e tenuto a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta, fornendo tutte le informazioni atte a identificarlo, per un periodo massimo di tre mesi. Dopodiché viene applicata la normativa prevista dal Codice Civile (artt. 927-931), che stabilisce, tra l'altro la consegna al Sindaco del Comune dove l'oggetto è stato ritrovato.

8.5. Trasporto bambini

I bambini che non superano il metro di altezza, purché accompagnati e purché non occupino un posto a sedere, sono trasportati gratuitamente in numero di uno per ogni adulto accompagnatore.
Per ogni altro occorre il possesso di valido del titolo di viaggio.

8.6. Trasporto animali

Il trasporto degli animali sugli autobus è consentito, gratuitamente, solo per specie e con limiti seguenti:

- animali di piccola taglia (cani, gatti, uccelli ecc.) purché racchiusi in ceste o gabbie o altro contenitore delle dimensioni di cui al punto 8.7, atto a prevenire motivi di indisponibilità o disturbo ai viaggiatori.
- cani - guida per ciechi, muniti di museruola.

E' ammesso il trasporto di animali contro il pagamento del biglietto:

- cani di piccola taglia, purché tenuti in braccio e muniti di museruola;
- cani da caccia, durante il periodo venatorio purché accompagnati da persona fornita di licenza dall'inizio del servizio fino alle ore 08.00 e dalle ore 20.00 al termine del servizio, in un numero non superiore a due per ogni autobus. Il cane dovrà essere dotato di museruola a fitte maglie e tenute a guinzaglio presso la persona che l'accompagna, in modo da non ingombrare la corsia e le porte e da non arrecare disturbo; in caso contrario potrà essere allontanato senza diritto al rimborso del biglietto per l'accompagnatore.

Il trasporto degli animali (eccetto i cani-guida per ciechi) potrà essere limitato o escluso, a giudizio del personale incaricato, in caso di notevole affollamento dell'autobus.
Se l'animale sporca la vettura o procura danni alle persone, l'accompagnatore incorre nella sanzione amministrativa da 7,75 a 23,24 € (art. 29 DPR 753 del 11/07/1980) fatte salve eventuali responsabilità civili o penali.

8.7. Trasporto bagagli - biciclette

Il viaggiatore in possesso di regolare titolo di viaggio può recare con sé, senza la corresponsione del prezzo del biglietto, un solo bagaglio di dimensioni massime pari a cm. 50x30x25 e di peso non superiore a Kg.10.
Sono ammesse al trasporto gratuito:

- valigie, pacchi e similari (con limite di un collo per ogni viaggiatore) purché non contengano materiali pericolosi (esplosivi, radioattivi, infiammabili), maleodoranti o che comunque possano sporcare le vetture o dare disturbo ad altri viaggiatori a causa della loro natura o confezionamento (damigiane, bidoni, cassette, ecc.),
- carrozzine pieghevoli e passeggini per bambini,
- piccoli strumenti musicali,
- canna da pesca e sci,
- fucili da caccia;
- monopattini elettrici e non, solo se richiusi ed all'interno di una sacca.
- biciclette elettriche e non, purché ripiegate e racchiuse in apposito contenitore e che non intralcino o danneggino altri viaggiatori. L'autista potrà vietarne la salita in caso di affollamento dell'autobus.

E' tassativamente vietato il trasporto di pellicole cinematografiche infiammabili.
Sono ammessi invece al trasporto, con pagamento di un biglietto per collo, i bagagli di dimensione superiori a cm. 50x30x25 fino a 80x45x25 e che non superano 20 Kg di peso, con il limite di due colli per viaggiatore.

8.8. Sanzioni

Se il passeggero non è in grado di presentare un documento di viaggio valido, è tenuto sia al pagamento del biglietto per la corsa effettuata sia al pagamento della sanzione amministrativa.
L'utente è considerato sprovvisto di titolo di viaggio quando:

1. **non mostra il titolo di viaggio**
2. **mostra un titolo di viaggio scaduto o non convalidato**
3. **mostra un titolo di viaggio di tariffa inferiore a quella prevista**
4. **mostra un abbonamento personale compilato in modo non corretto o senza tessera di riconoscimento o con tessera di riconoscimento scaduta o di cui non ha titolarità**
5. **mostra un titolo di viaggio contraffatto o alterato**
6. **mostra un titolo di viaggio non più in uso**

In caso di contraffazione o alterazione il titolo di viaggio deve essere ritirato ed il viaggiatore identificato. La sanzione amministrativa non esclude la responsabilità penale. E' un reato previsto dal Codice Penale anche fornire false generalità al personale di controllo che le richiede.

L'utente, sprovvisto del titolo di viaggio e che rifiuti di fornire le proprie generalità al personale di controllo, non ha diritto a continuare il viaggio e deve scendere dall'autobus alla prima fermata utile, su invito formale del personale, fermo restando l'obbligo del pagamento di quanto dovuto.

L'utente sprovvisto di titolo di viaggio, è tenuto al pagamento della sanzione amministrativa prevista dalla Legge Regionale (Regione Abruzzo) n°13 del 15/10/2008.

Il viaggiatore può pagare:

- entro 7 giorni dalla contestazione o dalla notifica dell'accertamento, 40 volte il prezzo del biglietto, oltre al prezzo del biglietto stesso
- decorso il termine di sette giorni di cui sopra, è ammesso il pagamento nella misura pari ad un terzo della sanzione massima, purché la regolarizzazione avvenga entro 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica dell'accertamento.

In mancanza di pagamento nei termini suindicati, l'Azienda procederà, anche ai sensi della Legge 689/1981, ad inviare all'utente una ingiunzione di pagamento per sanzione amministrativa pari a 150 volte il prezzo del biglietto, oltre al prezzo del biglietto stesso e con addebito delle spese procedurali ed amministrative.

Al contravvenzionato che dimostri, entro sette giorni dalla contestazione o dalla notifica dell'accertamento, di essere titolare di viaggio personale, emesso e/o convalidato anteriormente alla data dell'accertamento dell'infrazione, viene applicata la sanzione amministrativa di € 5,00.

Nel caso in cui rilevi eventuali irregolarità o ritenga di esser stato ingiustamente sanzionato, il viaggiatore può presentare documentazione difensiva o chiedere di esporre le proprie ragioni entro 30 giorni dalla data di consegna del verbale o notifica. Le richieste vanno inviate alla sede aziendale.

Possibili modalità di pagamento delle sanzioni:

- tramite l'APP Gruppo La Panoramica (entro i 7 giorni successivi l'emissione del verbale)
- pagamento diretto presso gli uffici amministrativi di C.so Marrucino, 73 a Chieti, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle ore 16.00 alle 18.00
- tramite vaglia postale intestato a La Panoramica Srl – Via A. Moro, 114 66020 San Giovanni Teatino (CH), indicando nella causale il numero del verbale di accertamento
- tramite bonifico bancario intestato a La Panoramica Srl – Via A. Moro, 114 66020 San Giovanni Teatino (CH) – codice IBAN IT57R0538715500000000005081.

9. Informazioni sul servizio offerto

Tutte le informazioni relative ai servizi erogati sono disponibili sul sito www.gruppolapanoramica.it.

Fattore di Qualità	Indicatori di qualità		Risultato 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura			
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	N° sinistri causati/ km percorsi	<1/100.000	<1/100.000	Calcolo da Registro Sinistri
	Vetustà dei mezzi in servizio (autobus e filobus)	% mezzi da 0 a 5 anni	50%	51%	Calcolo da Elenco Automezzi
		% mezzi da 6 a 15 anni	26%	29%	
		% mezzi con oltre 15 anni	24%	20%	
		Età media autobus	10 anni	7,5 anni	
		Età media filobus	12 anni	9 anni	
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Territorio servito	Abitanti/ kmq	976,6	976,6	Calcolo da dati comunali
	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettive/ totale corse programmate	99,5%	99,5%	Calcolo da cedole di servizio giornaliero
	Copertura giornaliera	N° ore servizio/ giorno	19	19	Calcolo dei programmi di esercizio
	Distanza media fermate	Metri	300	300	Rapporto tra n° fermate e percorrenze delle corse
	Velocità commerciale	Linee centrali (Km/h)	18,1	18,1	Calcolo da cedole di servizio
		Linee periferiche (Km/h)	26,5	26,5	
	Puntualità ore di punta	% autobus in orario (< 5')	97,5%	98%	
	Puntualità ore di morbida	% autobus in orario (< 5')	98%	98%	
	Percezione del livello di regolarità del servizio	% soddisfatti	100%	75%	Indagine diretta 2024

Fattore di Qualità	Indicatori di qualità		Risultato 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura			
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi	Pulizia ordinaria	N° interventi giornalieri/ n° mezzi	1	1	Verifica programmi di pulizia
	Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	100	100	
	Pulizia impianti di servizio pubblico (pensiline, paline, …)	Frequenza media in giorni	1 volta ogni 30 giorni	1 volta ogni 30 giorni	
	Percezione del livello di pulizia	% soddisfatti	99%	86%	Indagine diretta 2024
Comfort del viaggio	Climatizzazione urbano	% mezzi sul totale	100%	100%	Calcolo da schede automezzi
	Accessibilità facilitata (pianale ribassato) urbano	% mezzi sul totale	100%	100%	
Servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei capolinea)	Emissione automatica dei titoli di viaggio	Mezzi dotati di emettitrice a bordo	100%	100%	Calcolo da schede automezzi
Servizi per viaggiatori con handicap	Funzionalità aggiuntive sui mezzi (pedana mobile, sistemi di ancoraggio, …)	% mezzi sul totale	100%	100%	Calcolo da schede automezzi
Informazioni alla clientela	Tempestività	Tempo medio dalla richiesta del cliente	< 5’	< 5’	Calcolo dei tempi di risposta
		Tempo medio sui disservizi (informazione on-line su Internet)	< 1 h	< 1 h	
		Tempo medio sui disservizi (avvisi a bordo e presso pensiline)	< 24 h	< 24 h	
	Diffusione	Fascia oraria di operatività	9,00/ 19,30	9,00/ 19,30	---

Fattore di Qualità	Indicatori di qualità		Risultato 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura			
		Fascia oraria di operatività su Internet	9,00/ 19,30	9,00/ 19,30	---
		% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/ totale per comunicazione di percorso	100%	100%	Calcolo da schede automezzi
	Diffusione orari alle fermate	% sul totale	100%	100%	Verifica paline
Aspetti relazionali del personale a contatto con l'utenza	Percezione livello degli aspetti relazionali/ comportamentali	% soddisfatti	70%	90%	Indagine diretta 2024
Livello di servizio nelle operazioni di sportello	Punti vendita territorio	N° sportelli aperti/ totale abitanti	2 punti vendita ogni 1000 abitanti	2,5 punti vendita ogni 1000 abitanti	Calcolo elenco rivendite per totale abitanti
	Riscontro proposte e reclami	Tempo di risposta	Entro 15 gg	Entro 15 gg	Calcolo archivio reclami
Integrazione modale	Coincidenze con corse di altri gestori	N° corse in coincidenza/totale corse	55%	55%	Calcolo da programmi di esercizio
	Coincidenze con trasporto ferroviario	% corse intermodali (linee 1, 1/ e 3/) totale corse	55%	55%	
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	% consumi	100%	100%	Calcolo da schede automezzi
	Mezzi elettrici o ibridi (elettrici/ combustione)	Ore servizio/ totale	16	16	
	Mezzi con motore a scarico controllato (>= Euro 3)	N° mezzi/ totale mezzi	100%	100%	

Chieti, 13/05/2025

Il Responsabile della Qualità