



Carta dei Servizi

13 Dicembre 2023

Prima Edizione

CARTA DEI SERVIZI 2023

INDICE

1.PREMessa.....	4
2.INTRODUZIONE ALLA “CARTA DEI SERVIZI”.....	5
3.RIFERIMENTI NORMATIVI E DI INDIRIZZO.....	6
4.FINALITA’ DELLA CARTA.....	7
4.1.STRUMENTO DI CONOSCENZA.....	7
4.2.STRUMENTO DI PARTECIPAZIONE	7
4.3.STRUMENTO DI TUTELA	7
5. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA.....	7
5.1.PUBBLICAZIONE DELLA CARTA.....	9
6.L’AZIENDA.....	10
6.1.CHI SIAMO	10
6.2.ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE AZIENDALE CON GLI UTENTI.....	10
6.3.MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	11
6.4.DATI STATISTICI SUI SERVIZI DI TPL EROGATI	12
6.5.LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ.....	14
7.LA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	14
7.1.FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA’	14
8.LE REGOLE DEL VIAGGIO	20
9.DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE.....	20
9.1.CHI SCEGLIE I SERVIZI AUTOLINEE SCAV A.R.L. HA IL DIRITTO A	20
9.2.CHI SCEGLIE I SERVIZI SCAV A.R.L.HA IL DOVERE DI	22
10.LE REGOLE PER IL PERSONALE VIAGGIANTE.....	24
10.1. IL PERSONALE VIAGGIANTE DELLA SCAV A.R.L. DEVE	24
11.I NOSTRI TITOLI DI VIAGGIO	25
11.1.BIGLIETTI	26
11.2.ABBONAMENTI	26
11.3.REPERIBILITÀ DEI TITOLI DI VIAGGIO	27
11.4.TRASPORTO BAMBINI	27
11.5.TRASPORTO ANIMALI	27
11.6.TRASPORTO BAGAGLI.....	27
12.PROCEDURE DI DIALOGO TRA L’AZIENDA E GLI UTENTI	28
12.1. INFORMAZIONI AGLI UTENTI	28
12.2.PROCEDURA DI RECLAMO	29
12.3.COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE ED ALLE COSE	31
12.4.RIMBORSI	32
12.5.OGGETTI SMARRITI.....	32
12.6.SANZIONI	33

1.PREMESSA

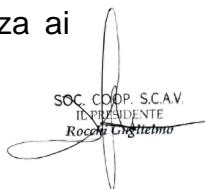
Con la pubblicazione della “**Carta dei Servizi**”, vogliamo offrire l’opportunità di far conoscere le attività dell’Azienda nei suoi diversi aspetti ed i principi a cui ci ispiriamo, mettendo a disposizione le informazioni necessarie per usufruire al meglio dei nostri servizi. Attraverso la Carta attiviamo un confronto continuo ed una comunicazione diretta con il cittadino per meglio realizzare l’obiettivo primario della nostra mission aziendale:

LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.

Vogliamo ottenere una crescita autentica e un’ampia integrazione nel territorio in cui operiamo, coinvolgendo i **passeggeri**, in modo tale che da utenti occasionali diventino clienti fidelizzati, ed i **dipendenti**, in modo che siano consapevoli della responsabilità assunta verso obiettivi di qualità sempre più impegnativi, cui indirizzare il loro lavoro.

E’ quindi nostro auspicio che la “Carta dei Servizi” sia strumento immediato e concreto per il miglioramento continuo del servizio offerto e di maggiore aderenza ai bisogni e alle aspettative dei clienti. Il nostro è **un costante impegno per la qualità.**

SOC. COOP. S.C.A.V.
IN PREDILETTO
Rocco Gaglielmo



L’Amministratore
Gaglielmo Rocchi
Gaglielmo Rocchi





2. INTRODUZIONE ALLA “CARTA DEI SERVIZI”

La **“Carta dei Servizi”** è applicata al settore dei trasporti attraverso un percorso regolato da precise disposizioni di legge, il cui obiettivo fondamentale è la riqualificazione, di anno in anno, del rapporto che intercorre tra azienda e utenti. La Carta difatti regola in modo ufficiale il rapporto tra l’azienda fornitrice del servizio pubblico e i cittadini ed è il documento di riferimento che disciplina il profilo della qualità relativo al servizio erogato, all’attenzione all’ambiente e al territorio, alla tutela delle necessità e delle attese dei clienti.

La Carta è uno strumento utile, semplice e comprensibile attraverso cui le aziende di trasporto pubblico danno informazioni sulle loro attività, una sorta di vademecum del viaggiatore per muoversi con maggiore familiarità nell’utilizzo dei servizi offerti e nel rapporto con l’Azienda.

In questa prospettiva, l’analisi accurata delle variazioni della domanda di servizio e delle esigenze della clientela rappresenta lo strumento di lavoro adeguato a perseguire l’eccellenza nelle prestazioni aziendali. Inoltre, le indagini di customer satisfaction rappresentano un momento di valutazione del proprio operato, ma soprattutto di rielaborazione dello stesso in funzione delle nuove esigenze emergenti della collettività. Tutti i dipendenti della Scav a.r.l. sono consapevoli della responsabilità assunta verso obiettivi di qualità sempre più impegnativi, cui indirizzare le proprie azioni ed il proprio impegno, ed altrettanta convinzione pone l’Azienda nella gestione di un sistema che vede al centro, come interlocutori privilegiati, le proprie risorse umane. Una delle sfide dell’Azienda è la promozione della dimensione umana e relazionale. Infatti, spinta da una ferma convinzione che per fare servizi di qualità occorra avere maturato la ‘cultura del servizio’, l’obiettivo è di organizzare nuovi percorsi formativi per rafforzare l’acquisizione, da parte di tutto il personale, delle necessarie competenze tecnico-professionali e di tutti quei valori fondamentali che fanno parte dell’etica del lavoro.

Sulla base delle disposizioni normative di seguito citate, la **Scav a.r.l.** si impegna a :

- Individuare i fattori che incidono sulla qualità del servizio;
- Adottare e pubblicare gli standard qualitativi che si promette di garantire;
- Programmare annualmente un progressivo incremento degli standard qualitativi assicurati

La Scav a.r.l. con l’adozione della presente Carta, in conformità ai principi di qualità in materia di servizi pubblici, assume impegni definiti e doveri verso la clientela, per il raggiungimento dei seguenti obiettivi primari:

- Migliorare il rapporto con i viaggiatori (un servizio di trasporto pubblico non ha ragione d’essere senza un orientamento al viaggiatore), facilitando un dialogo ed un confronto trasparente e continuo con gli stessi e garantendo loro standard qualitativi che siano facilmente verificabili;
- Coinvolgere il personale aziendale nella definizione, nel raggiungimento, nel mantenimento e nel miglioramento degli obiettivi di qualità;
- Migliorare la qualità delle proprie prestazioni.

3.RIFERIMENTI NORMATIVI E DI INDIRIZZO

Nel redigere la “Carta della SERVIZI” la Scav a.r.l. ha fatto riferimento ai seguenti documenti normativi e di indirizzo:

- Art. 16 della Costituzione Italiana: “ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale.” e “ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi.”;
- Art. 8 del Trattato di Maastricht: “ogni cittadino dell’Unione Europea” ha il diritto di circolare e soggiornare liberamente sul territorio degli Stati Membri”;
- La Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 “Principi generali sull’erogazione dei servizi pubblici”
- Art. 2, comma 2 della legge 273 dell’11 luglio 1995 “Qualità dei servizi pubblici – Carta dei Servizi”
- DL n°422 del 19 novembre 1997 “Conferimento alle Regioni e agli Enti Locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale”, a norma dell’art 4., comma 4 della legge 15 marzo 1997 n°59;
- Il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 30 dicembre 1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore dei trasporti (Carta della Mobilità)”;
- Legge Regione Abruzzo n°152 del 23/12/1998 “Norme per il trasporto pubblico locale”;
- Delibera della Giunta Regione Abruzzo 09/05/2008 n° 408/P;
- Legge Regione Abruzzo n° 13 del 15/10/2008;
- Gazzetta Ufficiale dell’Unione europea serie L 55/1, Regolamento n. 181/2011 ‘Diritti dei viaggiatori del servizio di trasporto pubblico’;
- Norma UNI EN ISO 9001:2015 “Sistema di Gestione per la Qualità”;
- Norma UNI 11098 “Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misura degli indicatori del relativo processo”;
- Norma UNI EN 13816 “Trasporti – Logistica – Servizi – Trasporto pubblico dei passeggeri: definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio”;
- Norma UNI 10600 “Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell’ambito di applicazione della Carta della Mobilità”.

4.FINALITA' DELLA CARTA

La Carta dei servizi costituisce per gli utenti:

4.1.STRUMENTO DI CONOSCENZA

in quanto

- a Fornisce informazioni sul servizio di 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'azienda, sull'editing e sulla diffusione della Carta;
- b Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- c 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.

4.2.STRUMENTO DI PARTECIPAZIONE

in quanto

- a. 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;
- b. Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.

4.3.STRUMENTO DI TUTELA

in quanto

- a. Garantisce risposte a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- b. 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.

5. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA

La “**Carta dei Servizi**” 2023 della **Scav a.r.l.** è un impegno concreto con i clienti basato sul dialogo e sulla trasparenza.

I servizi di mobilità da essa garantita si richiamano a principi e regole fondamentali di funzionamento di seguito sintetizzati:

- **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ'**

Questi sono garantiti come principi d'ordine superiore assieme alla tutela degli interessi legittimi, al rispetto dei principi generali di giustizia, alla neutralità e alla legalità per tutte le aree geografiche d'utenza, le diverse categorie e fasce d'utenti. Il trasporto pubblico è per l'appunto uno strumento democratico ed imparziale: si garantisce pertanto la parità di trattamento nell'accessibilità e

nell'utilizzazione dei servizi di mobilità senza distinzione di sesso, etnia, nazionalità, lingua, religioni ed opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali. Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento), applicabili in base a criteri oggettivi e noti. Il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani e portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative a ciò finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda, e considerando le azioni di miglioramento indicate nella presente Carta.

○ **CONTINUITÀ'**

L'erogazione dei servizi è garantita in modo continuo e regolare, secondo l'orario applicabile pubblicato e diffuso. In caso d'irregolare funzionamento o d'interruzione del servizio (dovuti a cause di forze maggiore, fortuite, provocate da terzi, da stati di necessità, comunque indipendenti dalla volontà dell'Azienda) saranno adottate misure idonee e necessarie, comprese quelle di tipo informativo, per ridurre al minimo il disagio dei viaggiatori, nel rispetto del diritto dei lavoratori e delle esigenze di pubblica utilità. 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 definiti all'utenza. In caso di necessità 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 del medesimo, garantendone l'effettuazione dei "servizi minimi" esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

○ **PARTECIPAZIONE**

L'Azienda garantisce e favorisce la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio, affinché essi possano essere informati circa la fruibilità del servizio, riconoscendo loro il diritto di accesso alle informazioni d'interesse e possano collaborare al miglioramento dello stesso. A tal fine l'utente ha facoltà di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e suggerimenti, presentare segnalazioni, reclami ed istanze.

○ **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

L'Azienda è tenuta ad adottare le misure più idonee e a impiegare ed ottimizzare le risorse finanziarie e fisiche, al fine di garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficacia e all'efficienza per assicurare al cliente la massima soddisfazione possibile, garantendo il rispetto ed il miglioramento degli standard prefissati.

○ **LIBERTÀ' DI SCELTA**

Garanzia dell'Azienda unitamente a tutti gli altri Enti preposti (Regione, Provincia, Comuni) ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

○ **RISPETTO DELL' AMBIENTE**

L'Azienda attua tutti gli interventi necessari al contenimento dell'inquinamento atmosferico e a tutela dell'ambiente attraverso l'acquisto di bus a basso



impatto ambientale e verifiche continue ed adeguate di tecnici preparati.

5.1.PUBBLICAZIONE DELLA CARTA

La presente pubblicazione costituisce la **prima edizione** della ‘**Carta dei Servizi**’ della Scav a.r.l. e rimane valida fino all’emissione della prossima prevista per il 2024. I rapporti con la clientela definiti in essa verranno annualmente aggiornati in presenza di modifiche di legge o suggerite dall’esperienza.

La Carta dei Servizi viene pubblicata e (contestualmente) comunicata al Comitato permanente per l’attuazione della Carta dei Servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica.

La Carta della Servizi è altresì comunicata agli utenti mediante distribuzione delle copie, rimane a disposizione del pubblico presso gli uffici preposti della sede aziendale ed è pubblicata sul sito aziendale. Per tutto quanto non espresso si fa riferimento alle condizioni generali di trasporto stabilite e approvate dall’ANAV associazione nazionale di categoria alla quale la Scav a.r.l. aderisce.



6.L'AZIENDA

<i>Azienda</i>	SCAV SOCIETA' COOPERATIVA AUTOSERVIZI AVEZZANO A.R.L.
<i>Sede Legale</i>	via Guglielmo Marconi, 45 - 67051 Avezzano (AQ)
<i>C.F. e Partita IVA</i>	Codice Fiscale: 81001010669 P.I. 00141380667
<i>C.C.I.A.A.</i>	Rea: 49700
<i>E-mail</i>	E-mail: scav@scavarl.191.it/PEC: scav@arubapec.it
<i>Sito internet</i>	http://scavautolinee.com

6.1.CHI SIAMO

La Scav a.r.l. è un'azienda Abruzzese con sede legale ed operativa, ad Avezzano in via Guglielmo Marconi 45, dispone di uno stabile in affitto di proprietà del Sig. Ballone Agostino (AB-A s.r.l.) adibito al rimessaggio degli automezzi.

Alcune ditte esterne curano le operazioni di ordinaria e straordinaria manutenzione dei mezzi.

Per l'ulteriore sicurezza dei passeggeri, grande attenzione viene dedicata ai responsabili all'esercizio alla pianificazione dei turni del personale ai fini di un puntuale e scrupoloso rispetto dei tempi di guida e riposo. Gli spazi aziendali sono inoltre in grado di garantire la qualità del servizio erogato e la sicurezza del personale addetto.

La società è concessionaria di 6 Linee urbane: Linea 1- Linea 2 - Linea 3 – Linea 4- Linea 5 - Linea 6/commerciale.

6.2.ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE AZIENDALE CON GLI UTENTI

Un aspetto che Autolinee Scav a.r.l. coerentemente con la legislazione di riferimento e le norme per la Gestione della Qualità Aziendale, considera fondamentale è la riconoscibilità e la presentabilità del proprio personale a diretto contatto con gli utenti. Tutto il personale a contatto con l'utenza è tenuto ad indossare la divisa aziendale, un abbigliamento decoroso e pulito, a mantenere sempre una corretta cura personale, evitando qualsiasi forma di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità. L'Azienda cura le comunicazioni, sia verbali che scritte, in modo che esse avvengano con linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti, e adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione tra personale ed utenti. Inoltre i dipendenti che operano a contatto diretto con la clientela, ricevono regolarmente una specifica formazione orientata a sostenere e potenziare le proprie capacità relazionali e di ascolto del cliente, anche in condizioni di difficoltà. Il personale agevola i clienti nell'esercizio dei loro diritti e li informa, eventualmente, dei loro obblighi nell'utilizzo del servizio.



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 di qualità;
- Il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- L'andamento del fenomeno del reclamo (vedi sezione E).

Sono inoltre previsti, annualmente, indagini sulla soddisfazione del cliente, basate su questionari distribuiti ad un campione statisticamente significativo di utenti.

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e /o mantenimento delle prestazioni stesse. I risultati conseguiti (livelli di qualità rilevati e raggiunti) 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

6.4.DATI STATISTICI SUI SERVIZI DI TPL EROGATI

Area geografica interessata linee Urbane kmq

n. Comuni	
	1
n. Abitanti	
	40572
n. Linee	
	6
Lunghezza della Rete	
	km 164
n. autobus utilizzati giornalmente	
	10

Totale n° autobus impiegati nel TPL

Vetustà autobus da 0 a 5 anni	
	2
Vetustà autobus da 6 a 15 anni	
	1
Vetustà autobus oltre i 16 anni	
	10
Età media Autobus a pianale ribassato	
	14,70
Autobus con pedane per portatori di handicap	
	10
n. depositi	
	1
n.dipendenti	
	14
Di cui autisti	
	11
Di cui meccanici e lavagisti	
	1
Di cui impiegati	
	2

Percorrenze assentite TPL (Km/anno)

Passeggeri /anno trasportati	
	(2022) 165613
Km medi giornalieri	
(inverno 1213-estate 901)	
n. fermate	
	175
n. pensiline fermate	
	20



nb: Nell'elenco statistico non è riportata la voce '**palina**'. L'esaustività delle informazioni che l'utente può acquisire su strada è fortemente influenzata dalla mancanza di paline su diversi percorsi, lungo i quali la Scav A.r.l. eroga il proprio servizio. Il posizionamento di tali paline non dipende dalla volontà dell'Azienda, ma da decisioni dei singoli Comuni sui quali si estende il percorso. In attesa che le Autorità competenti diano il loro benestare, l'obiettivo che l'Azienda si prefigge per l'anno corrente è l'esposizione sulla maggior parte degli automezzi di tabelle indicanti le fermate che si effettuano lungo la linea.



6.5.LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Scav a.r.l., sta adottando da settembre 2023 un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 al fine di ottenere nel primo semestre del 2024 con l'Ente RINA la Certificazione di Qualità relativamente a: attività di progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico locale e attività di erogazione del servizio di noleggio granturismo.

L'Azienda si impegna pertanto ad adeguare la sua struttura a quello che è l'aggiornamento della norma nel 2015 al fine di perseguire il suo obiettivo primario: migliorare in maniera continuativa il livello di servizio offerto agli utenti.

Nell'ambito di tale percorso l'Azienda ha predisposto una serie di indicatori di processo per la valutazione oltre che della soddisfazione del cliente, dell'efficacia ed efficienza dei servizi offerti e di quelli ad essi ausiliari.

7.LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

7.1. FATTORI ED 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. Sono variabili quantitativi o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente i livelli prestazionali del servizio offerto.

I **fattori** sono:

- Sicurezza del viaggio;
- Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi;
- 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.

Fattore di Qualità	Indicatori di qualità		Risultato 2023	Obiettivo 2024	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura			
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	n° sinistri causati/km percorsi	6	3	Calcolo da registro sinistri
	Vetustà dei mezzi in servizio TPL	% mezzi da 0 a 5 anni	2	3	Calcolo da elenco automezzi
		% mezzi da 6 a 15 anni	1	1	
		% mezzi con oltre 16 anni	10	10	
		età media dei mezzi	16	14,86	
	Tempo medio di intervento in caso di necessità	minuti	15		Calcolo da registro sinistri
	Percezione del livello di sicurezza del viaggio	% soddisfatti	95	98	Indagine indiretta
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Territorio servito	abitanti/kmq	389,82	389,82	Calcolo da dati comunali
	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettive/totale corse programmate	100	100	Calcolo da cedole di servizio Giornaliero
	Copertura giornaliera	n° ore di servizio/giorno	14	14	Calcolo dei programmi di esercizio
	Distanza media fermate	metri	200	200	Rapporto tra n. fermate e percorrenze
	Velocità commerciale	linee urbane (Km/h)	33,39		Calcolo da cedole di servizio giornaliero
	Puntualità ore di punta	% autobus in orario (< 5 min.)	95	98	
	Puntualità ore di morbidità	% autobus in orario (< 5 min.)	100	100	

**Carta dei Servizi**

13 Dicembre 2023

Prima Edizione

Percezione del livello di regolarità del servizio	% soddisfatti	95	98	Indagine indiretta
--	---------------	----	----	-----------------------

Fattore di Qualità	Indicatori di qualità		Risultato 2023	Obiettivo 2024	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura			
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	Pulizia ordinaria	n° interventi giornalieri / n° mezzi	113	1/13	Verifica programmi di pulizia
	Pulizia radicale	frequenza media in giorni	180	150	
	Percezione del livello di pulizia	% soddisfatti	95	100	Indagine indiretta
Comfort del viaggio	Climatizzazione Urbane	% mezzi sul totale	98	100	Calcolo da schede automezzi
	Climatizzazione Extraurbane	% mezzi sul totale	0	0	Calcolo da schede automezzi
	Climatizzazione Operaie	% mezzi sul totale	0	0	Calcolo da schede automezzi
	Accessibilità facilitata (pianale ribassato) urbano	% mezzi sul totale	80	100	Calcolo da schede automezzi
	Percezione del livello di confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	75	100	Indagine indiretta
Servizi per viaggiatori con handicap	Funzionalità aggiuntive sui mezzi (pedana mobile, sistemi di ancoraggio)	% mezzi sul totale	80	100	Calcolo da schede automezzi
	Percezione qualità dei servizi	% soddisfatti	80	100	
Informazioni alla clientela	Tempestività di avviso	tempo medio dalla richiesta del cliente	< h1	< h1	Calcolo dei tempi di risposta
		tempo medio sui disservizi non programmati	< h1	< h1	
		tempo medio sui disservizi programmati	< h1	< h1	
	Diffusione orari alle fermate	% sul totale	100	100	Verifica paline



Carta dei Servizi

13 Dicembre 2023

Prima Edizione

	Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	80	90	Indagine indiretta
--	---	---------------	----	----	-----------------------

Fattore di Qualità	Indicatori di qualità		Risultato 2023	Obiettivo 2024	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura			
Aspetti relazionali del personale a contatto con l'utenza	Percezione livello degli aspetti relazionali/comportamentali	% soddisfatti	100	100	Indagine indiretta
Livello di servizio nelle operazioni di sportello	Punti vendita territorio	n° sportelli aperti totale abitanti	18		Calcolo elenco rivendite per totale abitanti
	Riscontro proposte e reclami	tempo di risposta	H 1	H 1	Calcolo archivio reclami
	Percezione complessiva	% soddisfatti	100	100	Indagine indiretta
Integrazione modale	Coincidenze con corse di altri gestori	n° corse in coincidenza/totale corse	0	0	Calcolo da programmi di esercizio
	Coincidenze con trasporto ferroviario	totale corse dedicate treni	66	66	
	Percezione livello di integrazione modale	% soddisfatti	90	100	
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	% consumi	0	0	Calcolo da schede automezzi
	Mezzi elettrici o ibridi (elettrici/combustione)	ore servizio/totale linee urbane	0	0	
	Mezzi con motore a scarico controllato (> euro 1)	n° mezzi/totale mezzi	0%	0%	
	Percezione livello di attenzione all'ambiente	% soddisfatti	100	100	

8.LE REGOLE DEL VIAGGIO

L'attenzione al cliente e alle sue esigenze è per Scav A.r.l. obiettivo primario. Per questo è fondamentale riconoscere e ricordare diritti e doveri del cliente così da avere un insieme di regole per rendere più agevole e confortevole il servizio e per favorire la collaborazione e una civile convivenza tra clienti, personale ed azienda. In generale i diritti e i doveri del viaggiatore fanno riferimento al Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, relativo al trasporto effettuato con autobus.

A tal fine si ricorda al viaggiatore che le disposizioni del presente regolamento sono entrate in vigore dal marzo 2013 e che il Consiglio dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti ha approvato il 21 01 2015 il proprio regolamento ed il modulo di reclamo al quale l'utente può fare riferimento qualora abbia riscontrato inadempienze da parte del vettore; tutto disponibile sul sito istituzionale www.autorita-trasporti.it I servizi regolari sono quelli che assicurano il trasporto di passeggeri su autobus con una frequenza determinata e su un itinerario determinato e in cui l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri hanno luogo presso fermate prestabilite. **Trasporto Pubblico Locale (TPL)**. Quelli occasionali sono i servizi che non rientrano né nella definizione di servizi regolari né nella definizione di servizi regolari specializzati e la cui principale caratteristica è il trasporto di gruppi di passeggeri costituiti su iniziativa di un committente o del vettore stesso (Noleggio).

A tutti i servizi saranno applicati i seguenti diritti per il viaggiatore:

- non discriminazione diretta o indiretta della cittadinanza in termini di tariffe e condizioni contrattuali per i passeggeri;
- trattamento non discriminatorio nei confronti di persone con disabilità e a mobilità ridotta nonché risarcimento finanziario per perdita o danni subiti dalle attrezzature per la mobilità in caso di incidente;
- applicazione delle norme sulle informazioni sul viaggio a tutti i passeggeri prima e durante il viaggio stesso, nonché informazioni generali sui loro diritti verbalmente oppure on line (ove possibile, tali informazioni sono fornite in formati accessibili a richiesta, per favorire le persone a mobilità ridotta);
- un sistema di trattamento dei reclami a disposizione di tutti i passeggeri;
- riferimento all'organismo nazionale indipendente che ha il compito di applicare il regolamento e, se opportuno, comminare sanzioni.

9.DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

9.1.CHI SCEGLIE I SERVIZI AUTOLINEE SCAV A.R.L. 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, non controllabile dall'Azienda; essere tempestivamente informati sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile) in caso di anomalie od incidenti;
- Viaggiare o attendere in un ambiente pulito e confortevole;
- Poder riconoscere facilmente il personale addetto al servizio;
- Vedere rispettate le disposizioni sul divieto di fumare sui mezzi pubblici;
- Accedere facilmente alla procedura dei reclami e ad avere una veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni);

- Ottenere risposte certe e in tempi contenuti agli sportelli.

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

- Titolari di tessera di libera circolazione rilasciata dallo Stato Italiano;
- Bambini accompagnati e di altezza non superiore a 1 metro;
- 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%.

○

9.2.CHI SCEGLIE I SERVIZI SCAV A.R.L. HA IL DOVERE DI

- Non utilizzare i mezzi di trasporto, se non si è in possesso di un valido 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, in caso di cattivo funzionamento della stessa chiedere al conducente la vidimazione a mano;
- Non cedere titoli di viaggio dopo la vidimazione;
- Segnalare chiaramente e per tempo al conducente l'esigenza di salita e di discesa: tutte le fermate sono a richiesta;
- Non salire o scendere fuori fermata o quando la vettura è in movimento per motivi di sicurezza;
- Non avvicinarsi all'autobus prima che questo sia fermo e con la porta di salita completamente aperta;
- Evitare di chiedere al conducente di scendere fuori fermata, essendo consentito far scendere i passeggeri solo in corrispondenza delle fermate;
- Servirsi delle porte in salita e in discesa come indicato dalla segnaletica sulle portiere per evitare di dare intralcio ed aumentare i tempi di sosta;
- Non salire sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori, previsto dalla carta di circolazione del servizio;
- Non occupare più di un posto a sedere;
- Dare la precedenza per i posti a sedere a favore degli anziani, invalidi, donne in gravidanza e persone con bambini piccoli al seguito, rispettando le disposizioni relative ai posti riservati;
- Non sostare in prossimità delle porte, appoggiarsi ad esse od intralciare in altro modo la salita, il transito dei passeggeri verso le porte di uscita e la discesa;
- Sorreggersi agli appositi sostegni durante la marcia della vettura;
- Non sporgersi dai finestrini e non gettare oggetti fuori dal mezzo;
- Non sporcare e non danneggiare o manomettere i mezzi di trasporto nonché pareti, accessori e suppellettili, pensiline ricovero utenti, porta orari fermate (si sarà altresì soggetti a sanzione amministrativa da 103,00 € a 309,00 € , fermo restando l'obbligo del risarcimento dell'eventuale danno arrecato).
- Non tenere comportamenti tali da arrecare disturbo o danno ad altri passeggeri;
- Tenere, nei confronti del conducente, comportamenti di rispetto e collaborazione, per favorirli nello svolgimento del servizio.
- Rivolgersi al conducente per informazioni, senza però distrarlo dalle funzioni di guida, in modo da garantire la sicurezza di tutti i passeggeri.
- Rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi di trasporto (DPR n.573 del 11 luglio 1980)
- Non portare armi cariche e non smontate, materiali esplodenti ed infiammabili ed oggetti comunque pericolosi, escluse le piccole quantità di uso confezionate secondo le norme di legge;
- Non accedere in vettura sotto l'effetto di sostanze alcoliche o stupefacenti;
- Non accedere in vettura con vestiti indecenti o sudici;
- Rivolgersi al personale di servizio con correttezza ed educazione;
- Azionare i dispositivi d'emergenza se non in caso di grave ed incombente

pericolo;

- Rivolgersi al personale di servizio in caso di pericolo;
- Rispettare le avvertenze e le disposizioni impartite dagli operatori d'esercizio 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;
- Gli oggetti rinvenuti sulla vettura devono essere consegnati al conducente rilasciando le proprie generalità; gli oggetti smarriti vengono inviati ai competenti uffici;
- Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'Azienda nonché le indicazioni o le limitazioni stabilite dalla stessa.

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

10.LE REGOLE PER IL PERSONALE VIAGGIANTE.

10.1. IL PERSONALE VIAGGIANTE DELLA SCAV A.R.L. DEVE

- Dimostrare disponibilità nei rapporti con il cittadino e non ostacolarne l'esercizio dei diritti;
- Rispondere alle richieste di informazioni con cortesia;
- Evitare discussioni mantenendo sempre un atteggiamento corretto e disponibile;
- Astenersi da comportamenti non consoni al ruolo che gli è affidato per lo svolgimento del servizio pubblico o che contrastino le disposizioni aziendali;
- Curare il proprio aspetto personale;
- Indossare un abbigliamento decoroso e pulito;
- Indossare la divisa di servizio prevista dalle disposizioni aziendali;
- Non fumare in vettura;
- Non utilizzare per motivi personali telefoni ed altri apparecchi con o senza auricolare, se non per contatti con l'Azienda e/o con le forze dell'ordine, ove necessario;
- Evitare ogni altro comportamento che possa ridurre l'attenzione alla guida e la sicurezza dell'esercizio;
- In presenza di passeggeri in attesa in mancanza di segnali specifici, rallentare in modo da poter effettuare la fermata in sicurezza, anche nel caso in cui l'intenzione di salire a bordo venga manifestata all'ultimo momento;
- Agevolare la salita dei passeggeri, aprendo tutte e solo le porte di entrata del bus;
- Durante il servizio mantenere una postura corretta consona alla sicurezza del servizio ed all'immagine verso la cittadinanza;
- Fornire il proprio numero di matricola, se gli viene richiesto;
- Evitare di conversare con colleghi fermi nei pressi del posto guida, anche per non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio a chi utilizza le porte anteriori;
- Spegnere il motore del mezzo durante le soste ai capolinea;
- Aggiornare in modo appropriato gli indicatori di linea e di destinazione;
- Utilizzare correttamente i dispositivi e gli impianti di bordo (aria condizionata, pedana di accesso ai disabili, ecc.);
- Fornire le proprie generalità in caso di richiesta alle forze dell'ordine e, in caso di sinistro, alle controparti;
- Il Personale deve essere sempre identificabile attraverso un cartellino di riconoscimento durante la corsa.

11.I NOSTRI TITOLI DI VIAGGIO

Il titolo di viaggio rappresenta un vero e proprio documento che conferisce al suo possessore (o al suo intestatario, nel caso di abbonamento nominativo) il diritto a poter viaggiare sui mezzi pubblici in condizioni di legalità, senza il rischio di incorrere in spiacevoli sanzioni amministrative.

- a. Gli utenti del servizio di trasporto pubblico locale della Scav a.r.l. e, per usufruire del servizio stesso, sono tenuti, ai sensi dell'art.1 della L.R. n°13 del 15/10/2008 e successive modifiche ed integrazioni, a munirsi prima della salita in vettura di un titolo di viaggio riconosciuto valido ed idoneo dall'Azienda, nonché a conservarlo per la durata del viaggio ed alla fermata. Il viaggio s'intende concluso dopo la discesa dalla vettura.
- b. Il biglietto non viene venduto sui mezzi delle linee urbane.
- c. I documenti di viaggio non sono cedibili.
- d. Al fine di essere riconosciuto valido, il titolo di viaggio deve essere convalidato ed utilizzato secondo le disposizioni contenute nelle presenti condizioni.
- e. Le tariffe in vigore sono definite dalla Delibera della Giunta Regione Abruzzo 25/08/2016 con successive integrazioni; generalmente vengono aggiornate, sempre sotto direttive della Regione.

I titoli di viaggio acquistabili per usufruire del servizio di trasporto della **Scav a.r.l.** possono essere di due tipi:

- Biglietto
- Abbonamento

11.1. BIGLIETTI

Il biglietto conferisce il diritto di utilizzare il servizio erogato dalla **Scav a.r.l.** fino alla discesa, consente il viaggio di un solo passeggero e deve essere convalidato una sola volta.

Per il **servizio urbano**, esiste una tipologia di biglietto:

- Il **biglietto di corsa semplice** per un'unica corsa su qualsiasi linea del servizio urbano.

11.2. ABBONAMENTI

L'abbonamento è un particolare titolo di viaggio, strettamente personale, che permette al titolare di avere la possibilità di viaggiare costantemente, e per un periodo di tempo medio/lungo, su un determinato servizio di linea della Scav a.r.l., con un notevole risparmio di costo. Tali abbonamenti hanno tariffe differenti a seconda della scadenza temporale:

- Abbonamento **quindicinale**, che consente di viaggiare per la prima o la seconda quindicina del mese (Lunedì – Sabato), su una qualsiasi corsa della linea indicata sul medesimo titolo di viaggio;
- Abbonamento **mensile**, che consente di viaggiare su una qualsiasi corsa della linea indicata sul medesimo titolo di viaggio, valido dal primo all'ultimo giorno del mese solare;
- Abbonamento **annuale**, che consente di viaggiare su una qualsiasi corsa della linea indicata sul medesimo titolo di viaggio, valido per un anno dalla data di emissione; **per gli studenti** tale abbonamento ha una durata collegata all'**anno scolastico**, ed ha validità dal 01 settembre al 30 giugno dell'anno successivo.

L'abbonamento **nominativo**, deve essere sempre accompagnato da una **tessera di riconoscimento**, in cui sono presenti foto e generalità del titolare, rilasciata presso la sede aziendale, previa la compilazione del Modulo di richiesta di Tessera di Riconoscimento.

11.3. REPERIBILITA' DEI TITOLI DI VIAGGIO

I titoli di viaggio della Scav a.r.l. relativi al **servizio urbano**, possono essere acquistati presso la sede aziendale, e presso una serie di rivendite autorizzate presenti nel territorio (tabaccherie, edicole, bar, ecc.).

11.4. TRASPORTO BAMBINI

I bambini che non superano il metro di altezza e non abbiano compiuto il terzo anno di età, purché accompagnati e purché non occupino un posto a sedere, sono trasportati gratuitamente in numero di uno per ogni adulto accompagnatore. In qualsiasi altro caso occorre il possesso di valido titolo di viaggio.

11.5. TRASPORTO ANIMALI

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

- Cani di piccola taglia, purché tenuti in braccio e muniti di museruola a fitte maglie;
- Cani-guida per ciechi;
- Altri animali di piccola taglia (gatti, uccelli ecc.) purché racchiusi in ceste o gabbie o altro contenitore atto a prevenire motivi di indisponibilità o disturbo ai viaggiatori.

Per le categorie sopra citate è ammesso il trasporto, previo pagamento di regolare titolo di viaggio, ad eccezione dei cani-guida per ciechi i quali possono beneficiare del trasporto gratuito.

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. E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Se l'animale sporca la vettura o procura danni alle persone, l'accompagnatore incorre nella sanzione amministrativa da 103,00 € a 309,00 €, fatte salve responsabilità civili o penali.

11.6. TRASPORTO BAGAGLI

Il viaggiatore in possesso di regolare titolo di viaggio può recare con sé bagagli o altri oggetti nei limiti e alle condizioni seguenti:

- a. Ogni viaggiatore 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;
- b. 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 e passeggini per bambini, purché ripiegati;
 - Piccoli strumenti musicali, canne da pesca e sci, fucili da caccia, purché smontati e tenuti nella custodia;

- c. 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;
- d. Non è ammesso il trasporto di bagagli o pacchi che superano le dimensioni di cm. 80x45x25 ed il peso di 20 kg;
- e. I bagagli ed i pacchi devono essere posati a terra in modo da recare il minor disagio possibile per gli altri viaggiatori e, comunque, in modo da non ostacolare il passaggio dei viaggiatori da e verso le portiere;
- f. Non è possibile trasportare biciclette, armi, merci infiammabili, esplosive, maleodoranti o comunque pericolosi;
- g. Il trasporto dei bagagli e/o dei pacchi può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del personale dell'Azienda, quando le vetture sono affollate.
- h. Il bagaglio non è assicurato, pertanto si invita il passeggero a non trasportare oggetti di valore. In caso di smarrimento, furto o danneggiamento, non sussiste nessuna responsabilità per l'Azienda.

Qualsiasi problema relativo al bagaglio deve essere immediatamente segnalato al conducente, e successivamente comunicato in via formale all'Azienda.

12.PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI

12.1. INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Per garantire all'utente una costante informazione sulle procedure e far conoscere le iniziative che possono interessarlo, la **Scav a.r.l.** utilizza i seguenti strumenti:

- Telefono diretto dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00, dal lunedì al venerdì, sabato dalle 9:00 alle 13:00. Le informazioni verranno fornite in tempo reale ed in maniera esaustiva;
- Comunicazioni dirette per iscritto, presentate personalmente, per posta o via mail;
- Comunicazione al personale a contatto con gli utenti, che è in grado di fornire tutte le informazioni ritenute utili, o per qualsiasi genere di informazione necessaria per avanzare un reclamo.
- Tutte le informazioni riguardanti il servizio: notizie di viaggio, linee, tratte, orari, tariffe ecc. sono comunque presenti sul sito <http://scavautolinee.com/>.

Altra metodologia che l'Azienda vuole adottare per assicurare ai clienti un maggior grado di accessibilità ad utili informazioni consiste proprio nella diffusione, cartacea ed elettronica, della presente 'Carta della Servizi'.

Azienda	SCAV SOCIETA' COOPERATIVA AUTOSERVIZI AVEZZANO A R.L.
Sede	via Guglielmo Marconi, 45 - 67051 Avezzano (AQ)
Legale	
E-mail	E-mail: scav@scavarl.191.it / PEC: scav@arubapec.it
Sito	
internet	http://scavautolinee.com

12.2. PROCEDURA DI RECLAMO

Scav a.r.l. nella prospettiva di un continuo miglioramento della Qualità del servizio, ha attivato un "**sistema di ascolto al cliente**" permanente, utile per erogare 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 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, oppure mediante la compilazione del **Modulo Reclami**, che il cliente può richiedere presso la sede aziendale o eseguire direttamente sul sito internet).

Il personale a contatto con gli utenti (sia direttamente sia per telefono) è in grado di fornire informazioni ed ogni tipo di assistenza relativa alle modalità di presentazione dei reclami.

Al momento della presentazione del reclamo è necessario fornire, oltre alle proprie generalità, tutti gli estremi (data, orario, linea, direzione del mezzo, località in cui è verificato l'episodio, e quando possibile la targa del mezzo) in possesso relativi all'accaduto o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, al fine di permettere all'Azienda di procedere alla ricostruzione e valutazione dei fatti in via celere ed efficace.

Se possibile, la risposta al reclamo potrà essere data immediatamente da un impiegato 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 iscritto, 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. L'Azienda si riserva, comunque, di indicare nella risposta un termine massimo all'interno del quale il cliente viene invitato a proporre le sue eventuali controdeduzioni alla soluzione prospettata; decorso inutilmente tale termine, ed in assenza di comunicazioni contrarie da parte dell'utente, l'Azienda lo riterrà soddisfatto ed archivierà il reclamo come risolto positivamente.

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 mediante la compilazione del Modulo Reclami verranno registrati in un apposito Registro dei Reclami, compilato e tenuto dal Responsabile Qualità, utile appunto al monitoraggio del fenomeno del reclamo.

L'Azienda accoglie **richieste e suggerimenti** tesi al miglioramento della qualità del servizio erogato. Tutte le indicazioni sono raccolte, analizzate e registrate e principalmente sottoposte ai responsabili delle attività direttamente interessate.

Si garantisce sempre la riservatezza dei dati personali trasmessi dall'utente ed il loro



Carta dei Servizi

13 Dicembre 2023

Prima Edizione

trattamento in osservanza delle normative previste dalla legge sulla tutela della privacy (Dlgs 196/03 e smi e GDPR Regolamento UE 679/2016).

12.3. COPERTURA ASSICURATIVA

Scav a.r.l. è assicurata per i rischi di responsabilità civile per danni alle persone e alle cose, 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 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 contattata l'Azienda, per procedere alla denuncia del sinistro, presentando il titolo di viaggio valido ed indicando il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea, l'autobus aziendale ed il conducente coinvolto. Scav A.r.l. 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 dalla 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.

Scav A.r.l. si avvale della preziosa collaborazione dei passeggeri che si rendono disponibili a testimoniare in occasione di sinistri o di altri eventi particolari che vedono il coinvolgimento del personale aziendale.

12.4. RIMBORSI

Scav a.r.l. riconosce il diritto al **rimborso** del viaggio, nei seguenti casi:

- Modifica o soppressione del servizio senza comunicazione preventiva all'utenza nei modi stabiliti;
- Mancata effettuazione del viaggio per indisponibilità del mezzo o del personale, nel caso in cui non ne sia garantito l'inizio entro 60 minuti dall'orario di partenza previsto;
- 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 120 minuti dall'interruzione;
- Ritardo della corsa maggiore di 30 minuti effettivamente imputabili ad inefficienze aziendali.

L'entità del rimborso è pari al **prezzo del biglietto 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 Scav a.r.l. 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 in modo scritto, personalmente, tramite l'operatore d'esercizio o per posta ordinaria, via fax, via e-mail, allegando il titolo di viaggio non utilizzato (biglietto o copia dell'abbonamento) con eventuali ricevute fiscali delle spese sostenute per il trasporto privato.

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 della Scav a.r.l. (disservizi causati da terzi o verificatisi per cause di forze maggiori, in caso di calamità naturali o eventi atmosferici, in caso di condizioni di viabilità particolari e non prevedibili od in caso di astensione del personale dal lavoro per sciopero).

In caso di **sciopero** il servizio completo è garantito, in partenza dai capolinea, nelle fasce orarie **5:30-8:30 e 13:30-16:30**, in conformità della Legge 12/06/1990 n°146 e del relativo Accordo Nazionale di categoria 7 febbraio 1991.

12.5. OGGETTI SMARRITI

Ogni oggetto **rivenuto** sull'autobus viene consegnato alla sede dell'Azienda, ove è possibile rivolgersi, ed è custodito da apposito incaricato, 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 (art. 927-931), che stabilisce, tra l'altro, la consegna al Sindaco del Comune dove l'oggetto è stato ritrovato.

12.6. SANZIONI

Ai sensi dell'art. 1 della L.R. 13/2008, gli utenti del servizio sono tenuti ad esibire il titolo di viaggio al personale aziendale, sia a bordo delle vetture che alle fermate di salita e di discesa.

Gli operatori d'esercizio (conducenti), in qualità di mono agenti, possono richiedere il titolo di viaggio alla salita a bordo, e sono tenuti a non far usufruire del servizio gli utenti, sprovvisti del titolo di viaggio o in possesso di un titolo di viaggio non valido. Gli agenti di controllo sono qualificati a norma di legge come Pubblici Ufficiali e contestano le eventuali sanzioni con apposito verbale di accertamento.

Essi, muniti di un apposito documento di riconoscimento rilasciato dall'Azienda, possono operare anche in abiti borghesi. Se il passeggero non è in grado di presentare un documento di viaggio valido, è tenuto al pagamento del biglietto per la corsa effettuata.

A tal fine l'utente contravventore deve esibire un documento d'identità personale, ed in mancanza, dovrà fornire a voce le proprie generalità; il rifiuto di fornire le proprie generalità sarà perseguito ai sensi dell'art. 651 del Codice Penale. Nel caso in cui le generalità siano fornite a voce, l'agente di controllo potrà effettuare le opportune verifiche sulla veridicità di quanto dichiarato e le eventuali false dichiarazioni saranno perseguitate ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale.

L'utente è considerato **sprovvisto di titolo di viaggio** quando:

- Non mostra il titolo di viaggio;
- Mostra un titolo di viaggio scaduto o non convalidato;
- Mostra un abbonamento personale compilato in modo non corretto o senza tessera di riconoscimento o con tessera di riconoscimento di cui non ha titolarità;
- Mostra un titolo di viaggio contraffatto o alterato;
- 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.

L'utente, sprovvisto del titolo di viaggio e che rifiuti di regolarizzare la propria posizione, 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 un titolo di viaggio regolare, può:

- Pagare immediatamente il prezzo della corsa, in modo totale od in modo parziale all'agente di controllo;
- Pagare il corrispettivo del biglietto presso la sede aziendale,

Secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale n°13 del 15/10/2008, l'utente sprovvisto di titolo di viaggio od in possesso di titolo non valido, è soggetto **al pagamento del biglietto** per la corsa in essere.



I reati accertati dagli agenti di controllo saranno perseguiti secondo quanto previsto dalle leggi penali (ad es. l'alterazione o la contraffazione dei titoli di viaggio, ecc..). I dati anagrafici del trasgressore, il cui conferimento è obbligatorio ai sensi dell'art. 651 C.P., vengono raccolti per le finalità di cui all'art. 2 L.R. 13/2008. Il loro trattamento è comunque soggetto ai sensi della legge della privacy Dlgs 196/03 e smi e al GDPR Regolamento UE 679/2016. In caso di contenziosi si procederà ad un tavolo di conciliazione tramite una delle associazioni di consumatori riconosciute e autorizzate per legge.

Note: Struttura preposta alla gestione interna della Carta e riferimenti

All'interno dell'Azienda SCAV a.r.l. il servizio di gestione della presente Carta dei Servizi, redatta secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 ed in riferimento al Manuale della Qualità, è affidato al responsabile dell'Azienda, Presidente del CDA.

Il Responsabile della Qualità ha il compito di:

- Coordinare tutte le iniziative aziendali interne per consentire all'organizzazione ed ai dipendenti di rispettare gli impegni assunti nei confronti dell'utenza;
- Rappresentare una sorta di Referente / interfaccia nel rapporto tra l'utenza e l'Azienda.