

Deliberazione n. 40 del 02 settembre 2013

Oggetto: Accordo di programma con la Provincia per servizio di trasporto pubblico in ambito comunale.

LA GIUNTA COMUNALE

Ritenuta la necessità di assicurare il servizio pubblico di trasporto nell'ambito del territorio comunale di Piedimulera;

Considerato che allo svolgimento del servizio concorre anche la Provincia del Verbano Cusio Ossola e pertanto occorre regolare i reciproci obblighi che vengono assunti al riguardo dalle parti attraverso un accordo ad hoc;

Vista la bozza di accordo di programma predisposta dalla Provincia del Verbano Cusio Ossola e ritenutala adeguata a raggiungere la finalità prefissata;

Visto che i competenti responsabili di servizio, ai sensi dell'art. 49, comma 1 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, hanno espresso il proprio parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica e contabile della presente deliberazione;

All'unanimità

D E L I B E R A

1. Di approvare l'accordo di programma di cui alla bozza allegata con la Provincia del Verbano Cusio Ossola per lo svolgimento del servizio di trasporto pubblico urbano nell'ambito del territorio del Comune di Piedimulera nell'anno in corso, autorizzando il Responsabile del Servizio Tecnico, geom. Claudio Lavarini, alla sottoscrizione dello stesso;

2. Di dichiarare, con successiva votazione unanime, la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4 del precitato decreto legislativo.

– 0 – 0 – 0 – 0 – 0 –

Pareri ex art. 49, comma 1 del D. Lgs. n. 267/2000:

Per la regolarità tecnica
f.to Geom. Claudio Lavarini

Per la regolarità contabile
f.to Dott. Antonio Carcuro

**ACCORDO DI PROGRAMMA TRA LA PROVINCIA DEL
VERBANO CUSIO OSSOLA E IL COMUNE DI PIEDIMULERA
PER IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO URBANO NEL
COMUNE DI PIEDIMULERA NELL'ANNO 2013**

La Provincia del Verbano Cusio Ossola (C.F. 93009110037), rappresentata
da _____, in qualità di _____

_____ dell'Ente _____

e

il Comune di Piedimulera (C.F. 00421730037), rappresentato da _____
_____, in qualità di _____
dell'Ente _____

PREMESSO

- che il decreto legislativo 19/11/1997, n. 422 e s.m.i. ha conferito alle Regioni ed agli Enti Locali funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale;
- che con la legge regionale 04/01/2000, n. 1 e s.m.i. la Regione Piemonte ha emanato norme in materia di trasporto pubblico locale in attuazione del decreto legislativo di cui sopra;
- che l'art. 5, comma 2, lettera b), della legge regionale n. 1/2000 e s.m.i. delega alle Province le funzioni e i compiti relativi all'individuazione ed al finanziamento dei servizi di trasporto pubblico urbano nei Comuni con popolazione inferiore a 30.000 abitanti;
- che l'art. 9, comma 5, della legge regionale n. 1/2000 e s.m.i. prevede, tra l'altro, che le Province stipulino accordi di programma con i Comuni per l'assegnazione delle risorse da destinare al finanziamento dei servizi di cui al punto precedente nei Comuni con popolazione inferiore a 30.000 abitanti;
- che l'ultimo Programma Triennale dei Servizi di Trasporto Pubblico Locale approvato dalla Giunta Provinciale (D.G.P. n. 273 del 13/12/2007) ha, tra l'altro, individuato il Comune di Piedimulera quale Comune, avente popolazione inferiore ai 30.000 abitanti, in cui finanziare il servizio di trasporto pubblico urbano;
- che con accordo di programma tra la Provincia del Verbano Cusio Ossola e il Comune di Piedimulera (accordo R.L. n. 138 del 24/09/2012) per il periodo di durata dello stesso (periodo 01/01/2012 – 31/12/2012) il Comune di Piedimulera, come già avvenuto in precedenza con accordi R.L. n. 114 del 27/05/2009, R.L. n. 142 del 08/07/2010 e R.L. n. 78 del 20/04/2011, si è impegnato a gestire in proprio il trasporto pubblico urbano sul territorio del proprio comune garantendo una percorrenza settimanale di Km. 479,900;
- che a fronte del sopradescritto servizio la Provincia del Verbano Cusio Ossola, relativamente all'anno 2012, si è impegnata a trasferire al Comune

- di Piedimulera la somma di euro 25.237,33;
- che anche relativamente all'anno 2013 si ritiene opportuno addivenire alla stipulazione di un accordo tra i due Enti;
 - che, peraltro, a seguito delle forti riduzioni delle risorse regionali per il trasporto pubblico locale destinate agli Enti soggetti di delega, si rende necessario, come evidenziato nella riunione tenutasi in data 20/02/2013 tra i rappresentanti della Provincia del Verbano Cusio Ossola ed il Sindaco del Comune di Piedimulera, ridefinire l'ammontare del corrispettivo che la Provincia andrà ad erogare al Comune di Piedimulera per il servizio di trasporto pubblico urbano nell'anno 2013, corrispettivo che viene determinato in euro 10.098,00;
 - che lo schema del presente accordo di programma è stato approvato dalla Giunta Provinciale con deliberazione n. _____ del _____ e dalla Giunta Comunale di Piedimulera con deliberazione n. _____ del _____;

CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE:

Articolo 1

Le premesse e le considerazioni di cui sopra costituiscono parte integrante e sostanziale del presente accordo.

Articolo 2

Il presente accordo ha durata dal 01/01/2013 al 31/12/2013.

Articolo 3

Il Comune di Piedimulera si impegna a gestire in proprio il servizio di trasporto pubblico urbano sul territorio del proprio comune, impegnandosi a garantire in via prioritaria le corse per gli studenti, e a fornire alla Provincia del Verbano Cusio Ossola il programma di esercizio per l'anno 2013 entro il 30/06/2013.

Articolo 4

Il Comune di Piedimulera s'impegna a rendicontare alla Provincia del Verbano Cusio Ossola, su semplice richiesta della stessa, i servizi effettivamente svolti nonché il numero dei passeggeri trasportati con riferimento a ogni singola corsa.

Articolo 5

Il Comune ha l'obbligo di adottare la "Carta dei Servizi" provinciale che, allegata al presente accordo, ne costituisce parte integrante e sostanziale, elaborata sulla base dei principi e degli indirizzi tracciati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e dallo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)" contenuto nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998 e degli

indicatori di efficienza ed efficacia dei servizi descritti al paragrafo 5.1 del programma biennale regionale dei servizi di T.P.L. pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte 15/03/2000 n. 11.

Articolo 6

A fronte del sopracitato servizio di trasporto pubblico urbano la Provincia del Verbano Cusio Ossola trasferirà al Comune di Piedimulera l'importo di euro 10.098,00 (euro diecimilanovantotto virgola zero) per il periodo dal 01/01/2013 al 31/12/2013.

Detto importo sarà erogato in un'unica soluzione da liquidarsi entro il 31/01/2014.

Qualora, peraltro, si verificassero ulteriori riduzioni delle risorse erogate dalla Regione Piemonte agli Enti soggetti di delega in materia di trasporto pubblico locale l'importo di cui sopra potrà essere ridefinito in accordo tra le parti.

Il Comune di Piedimulera, in relazione al servizio di trasporto pubblico urbano dallo stesso gestito, potrà effettuare aumenti tariffari previa autorizzazione della Provincia del Verbano Cusio Ossola.

Articolo 7

Qualora, a causa di sopraggiunte modificazioni alla vigente normativa, il contenuto del presente accordo meritasse di conseguenti variazioni, la Provincia del Verbano Cusio Ossola comunicherà tempestivamente tali esigenze al Comune di Piedimulera.

Articolo 8

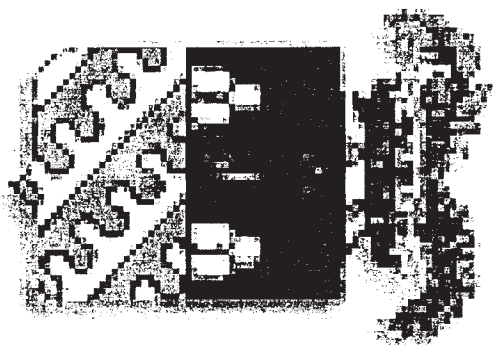
Per qualsiasi controversia dovesse insorgere durante il periodo di validità del presente accordo le parti accettano sin d'ora l'azione di arbitrato che sarà svolta dalla Direzione Trasporti, Infrastrutture, Mobilità e Logistica della Regione Piemonte.

Articolo 9

Il presente atto è esente dall'imposta di bollo ai sensi dell'articolo 16 della tabella allegato B del D.P.R. 26/10/1972, n. 642 e s.m.i.

Letto, approvato e sottoscritto.

PROVINCIA DEL VCO



CARTA DEI SERVIZI

1. PREMESSA

Negli anni '90 diversi Stati della CEE hanno avviato azioni di rivalorizzazione dei servizi pubblici chiedendo agli enti erogatori un miglioramento della qualità dei servizi forniti agli utenti-clienti e del rapporto comunicativo tra ente e utente-cliente anche attraverso l'elaborazione e la diffusione di "Carte dei Servizi".

In Italia, l'adozione delle "Carte dei Servizi" da parte degli enti erogatori di servizi pubblici, è stata prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), dalla Legge n.273/95 e, per le aziende di trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti o "Carta della mobilità").

La Carta della mobilità è un documento che ha lo scopo di rendere trasparente il rapporto tra le aziende esercenti servizi pubblici di trasporto ed i cittadini in quanto utenti del servizio medesimo.

Essa infatti, secondo quanto si legge nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, rafforza la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini prevista:

- dall'art. 16 della Costituzione italiana secondo cui "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..." dall'art. 8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri.

In particolare, la Direttiva stabilisce che gli enti erogatori di servizi pubblici devono :

- individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.

L'obiettivo di questo documento e' quello di manifestare l'impegno a erogare i servizi rispettando tali indirizzi.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva, le aziende si impegnano ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

1. eguaglianza ed imparzialità:

- accessibilità ai servizi e alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua religione, ed opinione;
- accessibilità ai servizi e alle infrastrutture delle persone anziane attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economico dell'Azienda;
- garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti: il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

2. continuità:

- l'erogazione dei servizi è continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli enti concedenti e resi noti, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda, ed, in ogni caso, conformi alla normativa regolatrice di settore;
- definizione e preventiva comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

3. partecipazione:

- istituzione di un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli utenticlienti sulle principali problematiche dei servizi erogati, attraverso;
- l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli utenti per il miglioramento del servizio;

- il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori, Comuni, Comunità Montane).

4. efficienza ed efficacia:

- Nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, l'Azienda progettata, produce ed eroga servizi improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

5. libertà di scelta:

-garanzia per la parte unitamente a tutti gli altri enti preposti (Regione, Provincia, Comuni), ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

3. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SERVIZIO

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/1/2/98, ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi, comfort del viaggio, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrisponde:

- una specifica unità di misura dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- uno standard, (o livello di servizio promesso) che è il valore che l'Azienda si impegna a rispettare.
- una modalità di rilevazione dei risultati.

3A. **MONITORAGGIO**

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, le Aziende si impegnano a verificare periodicamente la rispondenza rispetto alla standard promesso per valutare il grado di soddisfazione dell'utente/cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- analisi degli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda.

3B. **FATTORI DELLA QUALITÀ**

I fattori di qualità, come descritti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/1/2/98 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti o "Carta della mobilità") sono i seguenti

- **Sicurezza del Viaggio**
 - Incidentalità mezzi di trasporto
 - Incidentalità passiva mezzi di trasporto
 - Vetustità mezzi
 - Percezione complessiva livello sicurezza viaggio
- **Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore**
 - Denunce (furti, danni, molestie)
 - Efficacia azioni vigilanza e deterrenza
 - Percezione complessiva livello di sicurezza
- **Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi**
 - Territorio servito
 - Regolarità complessiva del servizio
 - Frequenza corse

- Copertura giornaliera
- Distanza media fermate
- Velocità commerciale
- Puntualità (nelle ore di punta) 7-9/12-14/17-20
- Puntualità (nelle ore rimanenti)
- Percezione complessiva regolarità servizio
- **Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture**
 - Pulizia ordinaria
 - Pulizia radicale
 - Pulizia impianti di servizio pubblico
 - Percezione complessiva livello pulizia
- **Confortevolezza del viaggio**
 - Affollamento (nelle ore di punta)
 - Affollamento (nelle ore rimanenti)
 - Climatizzazione
 - Accessibilità facilitata (pianale ribassato)
 - Percezione complessiva livello confortevolezza del viaggio
- **Servizi aggiuntivi**
 - Elenco eventuali servizi aggiuntivi
 - Percentuale complessiva qualità dei servizi
- **Servizi per viaggiatori con handicap**
 - Elenco eventuali servizi aggiuntivi
 - Percezione complessiva del servizio
- **Informazione alla clientela**
 - Tempestività
 - Diffusione
 - Diffusione orari alle fermate
 - Percezione esaustività informazioni
- **Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza**
 - Riconoscibilità
 - Presentabilità
 - Comportamenti, modi e linguaggio
- **Livello di servizio nelle operazioni di sportello**
 - Punti vendita territorio
 - Raccolta reclami
 - Riscontro proposte
 - Riscontro reclami
 - Percezione complessiva
- **Grado di integrazione modale**
 - Coincidenze con altre modalità (per altre modalità si intende per esempio: ferrovia ecc.)
 - Percezione complessiva livello di integrazione modale
- **Attenzione all'ambiente**
 - Carburante a basso tenore di zolfo
 - Mezzi elettrici o ibridi
 - Mezzi alimentati con carburanti alternativi a bassi effetti inquinanti (acqua/gasolio)
 - Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2
 - Percezione complessiva

Le aziende operanti nel territorio della Provincia del VCO dovranno attenersi al rispetto degli indicatori di qualità illustrati nella tabella seguente:

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI
	Tipologia	Unita' di misura	
REGOLARITA' DEL SERVIZIO (E PUNTUALITA' DEI MEZZI)	Regolarita' complessiva del servizio	Numero di corse effettivamente svolte diviso il numero di quelle programmate, come desumibile dagli orari	$\geq 90\%$
	Puntualita' nelle ore di punta (ore 7 - 9; 12 - 14; 17 - 19)	% di autobus in orario (autobus che nelle ore di punta presentano uno scarto, rispetto agli orari, compreso tra 0' e 5', non si considerano gli autobus in anticipo) fatta salva la catena dei trasporti.	$\geq 85\%$
		% di autobus in ritardo ai capolinea con uno scarto rispetto agli orari > a 15'	$\leq 5\%$
	Puntualita' nelle ore rimanenti	% di autobus in orario (autobus che nelle ore rimanenti presentano uno scarto, rispetto agli orari, compreso tra 0' e 5', non si considerano gli autobus in anticipo)	$\geq 85\%$
		% di autobus in ritardo ai capolinea con uno scarto rispetto agli orari > a 15'	$\leq 5\%$
	Percezione complessiva regolarita' del servizio (con riferimento ai ritardi)	% soddisfatti	$\geq 60\%$
PULIZIA	Pulizia ordinaria	Numero totale di interventi di pulizia ordinaria effettuati nell'arco delle 24 ore diviso per il numero di mezzi che compongono il parco Aziendale	$\geq 0,5$
	Pulizia radicale	Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia radicale dei mezzi	Frequenza media in giorni: 1 intervento ogni 30 giorni
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti	≥ 50
CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	Climatizzazione extraurbano	Numero di mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio extraurbano	Tutti i mezzi acquistati devono essere dotati di climatizzatore
	Percezione complessiva del servizio	% soddisfatti	$\geq 50\%$

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA			
	Tempo medio (anche telefonando)	Tempo medio di attesa per le informazioni rilevabili mediante campionamento od altri metodi	≤1,5 minuto
	Tempo medio sui disservizi	Tempo medio di attesa per le informazioni sulle variazioni programmate rilevabile mediante campionamento o altri metodi	≤2 minuti
	Fascia oraria operativa (anche telefonando)	Fascia oraria del servizio informazioni	in almeno 8 ore al giorno da ripartire in 4 ore al mattino e 4 ore al pomeriggio, 5 giorni su 7.
	Segnalazioni visive	Totale delle vetture dotate di dispositivi audiovisivi (es. Segnalazione apertura porte, segnalazione dei luoghi di fermata ecc.)	tutti i mezzi acquistati dovranno essere dotati dei citati dispositivi
	Diffusione orari alle fermate	Numero di paline dotate di pannello orario diviso per il numero totale delle paline	≥20%
	Percezione esaurita l'informazione	% soddisfatti	≥50%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti	≥50%
LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO	Modalità raccolta reclami		telefonica, scritta, verbale
	Riscontro proposte e reclami	entro 30 giorni ai reclami scritti	entro 30 giorni ai reclami scritti
	Percezione complessiva	% soddisfatti	≥ 50%
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO o trazione alternativa	percentuale di vetture del parco mezzi con motore a scarico controllato o a trazione alternativa	tutti i mezzi acquistati dovranno possedere i requisiti richiesti
	Percezione complessiva	% soddisfatti	≥ 50%

4. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la convalida del documento di viaggio, tra l'utente e la Azienda, nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale la fruizione del servizio.

DIRITTI DEL VIAGGIATORE:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e di facile reperibilità degli orari di servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe ;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva nella risposta agli stessi.

DOVERI DEL VIAGGIATORE:

- Non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- rispettare i divieti di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- non gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non esercitare attività pubblicitarie e commerciali senza il consenso dell'Azienda;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio.

5. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI COMUNICAZIONALI

5A. Informazione all'utente

Le informazioni relative a orari, tariffe, rivendite autorizzate alla vendita dei titoli di viaggio possono essere richieste al numero verde 800

Le Aziende pubblicano anche gli opuscoli con gli orari delle linee (invernali ed estivi) che vengono distribuiti presso gli Uffici informazioni aziendali.

Anche in autobus è possibile trovare utili indicazioni sulle modalità d'uso del servizio: le tariffe, le penalità, le norme, etc....

Sempre a bordo degli autobus vengono anche affissi gli avvisi relativi ad eventuali variazioni sulle modalità di erogazione del servizio, per specifici periodi dell'anno.

5B. Oggetti smarriti

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo dei veicoli o nei locali aperti al pubblico vengono depositati presso gli uffici aziendali.

5C. Aspetti relazionali-comunicazionali del personale a contatto con l'utente

Le aziende si propongono come uno degli obiettivi principali per il raggiungimento di un buon livello qualitativo del servizio, che tutto il personale viaggiante e a contatto con l'utente-cliente operi in maniera qualificata e qualificante con gli obiettivi preposti nella politica per la qualità aziendale.

RICONOSCIBILITA' E PRESENTABILITA': il personale viaggiante durante il servizio deve indossare la divisa aziendale e apporre in modo ben visibile il cartellino di riconoscimento.

Per quanto riguarda , invece, il personale operante ai centralini, la risposta è preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza.

COMPORTAMENTI,MODI E LINGUAGGIO: il personale deve comportarsi con gli utenti-clienti con rispetto e cortesia, utilizzare un linguaggio corretto e appropriato, fornire puntualmente le informazioni necessarie ad agevolare in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.

Il personale deve inoltre garantire prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

6. TUTELA DELL'UTENTE

6A. Reclami

Eventuali violazioni ai principi ed agli impegni assunti dalle aziende devono essere segnalate all'Ufficio Trasporti della provincia del VCO mediante consegna o spedizione dell'apposito modulo allegato alla presente Carta o di un suo fac-simile.

Al momento della presentazione del reclamo, per iscritto o di persona, l'utente deve fornire, oltre le proprie generalità , tutti gli estremi in suo possesso relativamente all'accaduto, o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché la Provincia possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti.

A questo proposito il personale addetto è a disposizione dell'utente per agevolare nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo deve provvedere a comunicare per iscritto all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, impegnandosi anche a fornire eventualmente i tempi necessari all'Azienda per rimuovere le irregolarità riscontrate.

6B. RIMBORSI E RISARCIMENTI

RIMBORSO PER SERVIZI SALTATI O IRREGOLARITA'

Le Aziende si impegnano a prevedere forme di rimborso a seguito di eventuali disservizi e irregolarità riscontrate nello svolgimento del proprio servizio.

Al verificarsi dell'evento si prevedono i seguenti comportamenti e procedure:

- se il servizio viene saltato o è irregolare per cause di forza maggiore (calamità naturali, eventi atmosferici, guasto del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o comunque per cause derivanti da situazioni non imputabili dall'Azienda): non si prevede alcuna forma di rimborso.
- se il servizio non è svolto regolarmente a causa di inadempienze attribuibili all' Azienda: in questo caso il diritto al rimborso del biglietto di viaggio matura quando la partenza subisca un ritardo oltre i 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo.

Il rimborso consisterà nel riconoscimento del costo del biglietto acquistato previa restituzione dello stesso o, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del biglietto di corsa semplice per la tratta riferita all'abbonamento stesso.

Qualora l'utente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto, l'Azienda riconoscerà un rimborso pari a cinque volte il costo del biglietto della tratta saltato.

L'utente, entro le 48 ore successive all'evento, dovrà inoltrare il reclamo tramite richiesta scritta allegando il biglietto non utilizzato o fotocopia dell'abbonamento.

Dovrà altresì essere dichiarato nome, cognome, giorno, fermata, ora e numero di linea oggetto del mancato servizio. In caso di invio tramite servizio postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accertante.

Nel caso in cui l'utente sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo diverso dal mezzo pubblico di trasporto collettivo, oltre a quanto sopra richiesto, dovrà allegare idonea documentazione attestante l'improrogabilità e la motivazione del viaggio, accompagnata da ricevuta fiscale attestante le spese di trasporto sostenute.

RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITA' CIVILE

L'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a persone cagionati per propria responsabilità civile nel seguente caso:

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati a qualsiasi titolo).

Allegato 1: CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

Di seguito viene riportato il testo integrale del documento affisso sugli autobus di linea e negli appositi spazi predisposti nei principali punti di interscambio

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

SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS

- 1) La salita e la discesa degli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.
- 2) Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus; per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata.
- 3) Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.

- 4) Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

DOCUMENTI DI VIAGGIO

- 5) La bigliettazione viene effettuata a bordo dell'autobus. Per il rilascio degli abbonamenti, la prima volta, viene emesso presso gli Uffici aziendali e successivamente a bordo dell'autobus.
- 6) I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio.
- 7) Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica Sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia di Finanza nonché del Corpo degli Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato, solo se in servizio di pubblica sicurezza; hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M. T., nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.
- 8) Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento.
- 9) Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale.
- 10) I viaggiatori sono tenuti a esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale dell'Azienda. Se non si è in possesso del documento o se risultasse irregolare, il viaggiatore è tenuto al pagamento del biglietto.
- 11) Per eventuali controversie fare riferimento agli Uffici Aziendali di cui al successivo punto 22.
- 11) In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi, non è ammesso alcun rimborso da parte dell'Azienda, a qualsiasi titolo richiesto.

TRASPORTO BAMBINI

- 12) Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro.
- Quando un viaggiatore ha con sé più bambini inferiori al metro d'altezza, oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini, i bambini non paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.

TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

- 13) Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (muoneruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, etc.).
- E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudicio deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.
- Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus.
- I cani guida sono ammessi gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito; per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

TRASPORTO DI COSE

- 14) Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25. Per ogni ulteriore bagaglio per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

NORME COMPORTAMENTALI

- 15) I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti ed alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio: sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità agli Agenti stessi che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone in caricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art. 336 del Codice Penale.
- 16) I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che L'autobus non si sia fermato. Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti.
- L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.
- 17) E' fatto divieto al viaggiatore:
- fumare (Legge n° 584/75) e disturbare;
 - occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
 - esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
 - insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
 - salire in vettura in stato di ebbrezza;
 - fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
 - gettare qualunque oggetto dall'autobus.

ORARI E COINCIDENZE

- 18) Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze ed, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

INFRAZIONI E SANZIONI

- 19) I viaggiatori sono tenuti a munirsi di titolo di viaggio valido e a conservarlo per la durata del percorso ed a esibirlo al personale dell'azienda a ente; chiunque, senza averne dato preavviso al personale di bordo, risulti sprovvisto del prescritto titolo di viaggio è tenuto, oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria, anche al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria; l'entità di tale sanzione non potrà essere inferiore a venti volte e superiore a 120 volte il prezzo del biglietto a tariffa ordinaria per il percorso minimo tassabile della tariffa regionale autorizzata.
- 20) Nel caso di servizio di riscossione o di controllo meccanizzato, la sanzione è aumentata del 50%.
- 21) E' ammesso il pagamento di una somma in misura ridotta pari alla terza parte del massimo della sanzione prevista per la violazione commessa o, se più favorevole, al doppio del minimo della sanzione editale, oltre alle spese del procedimento se l'utente estingue l'illecito entro 60 gg dalla contestazione, o se questa non è avvenuta, dalla notificazione.
- 22) In caso di riscontro abuso delle tessere di riconoscimento o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto, è pre-visto da parte dell'Azienda il sequestro definitivo del documento.

OGGETTI RINVENUTI

- 23) Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico vengono depositati presso gli uffici aziendali.

RECLAMI

- 24) Per reclami in caso di controversie, il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni all'Ufficio Trasporti della provincia del VCO mediante consegna o spedizione dell'apposito modulo allegato alla presente Carta o di un suo fac-simile.

Allegato 2: DOCUMENTI DI VIAGGIO

Tipologia dei documenti di viaggio

La tipologia di biglietti e abbonamenti in vigore è la seguente:

BIGLIETTO ORDINARIO DI CORSA SEMPLICE

- dà diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistato e convalidato a bordo dell'autobus.

ABBONAMENTO SETTIMANALE

- Ha la validità dal lunedì alla domenica; dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario; permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato

ABBONAMENTO MENSILE

- Ha la validità dal primo all'ultimo giorno del mese di convalida compreso le domeniche dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario; permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.

ABBONAMENTO 20 CORSE

- ha la validità di 2 mesi dal giorno di convalida dell'abbonamento;
- dà diritto ad effettuare il numero di corse previste con foratura del tagliando ogni qualvolta usufruisce del mezzo di trasporto.

ALTRI TITOLI DI VIAGGIO

Tessera regionale di libera circolazione: viene rilasciata dalle Amministrazioni Provinciali del Piemonte e consentono di viaggiare gratuitamente in qualunque ora della giornata su tutte le autolinee sociali.

Per alcune particolari categorie di persone invalide la tessera prevede il trasporto gratuito di un accompagnatore, che ha diritto a viaggiare come tale e quindi non oltre la fermata di destinazione dell'accompagnato o in assenza di questi.

Integrazioni tariffarie

Le Aziende si impegnano ad attuare l'integrazione tariffaria per gli abbonamenti e i biglietti al fine di consentire all'utente di raggiungere la destinazione voluta con un unico titolo di viaggio, anche se ciò comporta il trasbordo gomma-gomma almeno all'interno della stessa area omogenea (cfr. deliberazione di attuazione del Programma provinciale dei trasporti per il biennio 2001-2002). Per l'integrazione gomma-ferro l'Associazione Temporanea di Imprese (o Azienda) si obbliga ad applicare la tariffa integrata deliberata dalla Regione.

PROVINCIA DEL VCO
Settore Trasporti
Via dell'Industria, 25
28924 VERBANIA FONDOTOCE

fax: 0323 4950237

Oggetto: reclamo

Il sottoscritto _____ residente a _____

presenta reclamo in quanto ha notato il presente disservizio (fornire tutti gli estremi dell'accaduto o a quanto sia stato oggetto di violazione) _____

Lugo e data _____

Firma