

TRASPORTO PUBBLICO URBANO

COMUNE DI FIUMICINO



CARTA DEI SERVIZI 2008



ASSOCIAZIONE TEMPORANEA DI IMPRESE

Seatour S.p.A.

Schiaffini Travel S.p.A. – Rossi Bus S.p.A.

ROMA — Via Carciano, 29/31 — Tel. 06 4192973 — Fax 06 4130828

ASSOCIAZIONE TEMPORANEA DI IMPRESE

Seatour S.p.A.

Schiaffini Travel S.p.A. – Rossi Bus S.p.A.

Carta dei servizi 2008

La carta dei servizi 2008

La carta dei servizi, o della mobilità, costituisce uno strumento organizzativo, pensato in funzione dei diritti del Cittadino e della qualità complessiva del servizio offerto, grazie al quale gli utenti possono dialogare con il gestore del servizio stesso. Essa è contemplata dall'art. 18 comma 3 del Contratto di servizio stipulato con il Comune di Fiumicino. La Carta della Mobilità è un documento regolato da precise disposizioni di legge:

- direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- decreto Ministeriale 28 novembre 2000 "Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni";
- decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";
- norma UNI 10600 anno 2001 "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici";
- decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici e del settore trasporti (Carta della mobilità)";
- legge 30 luglio 1998, n. 281 "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti";

la funzione della carta della mobilità è di modificare radicalmente il rapporto tra l'azienda ed i cittadini, non più soltanto e semplicemente *fruitori* dei servizi, ma veri e propri *clienti*.

In tale ottica le aziende, nell'adottare la Carta della mobilità, si assumono, con un patto scritto, precisi impegni e doveri verso i cittadini, i quali, a loro volta, chiedono che vengano rispettate le loro legittime aspettative.

I principi a cui la carta si ispira sono quelli di

imparzialità ed uguaglianza, escludendo ogni forma di discriminazioni nei confronti di categorie e fasce sociali;

correttezza e lealtà nel mantenere gli impegni assunti;

rispetto e tutela dell'ambiente con politiche di riduzione/abbattimento dell'inquinamento atmosferico, acustico e delle vibrazioni;

ascolto e tutela del cliente con la diffusione di informazioni sul sistema di trasporto pubblico locale, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sui diritti e sui doveri del cliente.

Il cittadino potrà raffrontare la propria esperienza di utente/cliente con gli impegni assunti dall'azienda e, qualora ritenga che questi siano disattesi, potrà presentare reclami, osservazioni e suggerimenti, ai quali le aziende forniranno precise ed esaurienti risposte. Per il cliente, che viene posto al centro degli interessi e delle attività aziendali si tratta, quindi, di uno strumento per conoscere gli obiettivi dell'azienda e, soprattutto, per controllarne l'effettiva attuazione. Presentare la Carta della Mobilità 2008 non è solo un modo di parlare dei servizi di trasporto pubblico offerti, ma è soprattutto un impegno preciso per migliorare la qualità del trasporto e per contribuire a realizzare un sistema della mobilità più adeguato alle esigenze degli utenti.

Associazione Temporanea di Imprese

L'ATI **Seatour S.p.A. – Schiaffini Travel S.p.A. – Rossi Bus S.p.A.** gestisce il servizio di trasporto pubblico locale nell'ambito del territorio comunale di Fiumicino dal 1° maggio 2006 al 30 aprile 2012 avvalendosi delle risorse delle singole aziende che lo compongono:

● Le persone

SETTORE	N.
Amministrazione	9
Manutenzione	7
Movimento	53
Totale personale coinvolto	69

● Gli altri numeri

Km annui percorsi	1.006.933
Popolazione residente (al 30/12/2006)	61.145
Numero di veicoli	37
Numero di veicoli con pedana per disabili	26
Deposito mezzi	Via Arsiero, 1 - Via Aurelia Km. 42,100
Officina manutenzione	Via Arsiero, 1 - Via Aurelia Km. 42,100
Passeggeri trasportati	400.243
Numero linee	17

Di seguito riportiamo i percorsi dettagliati delle linee e circolari:

● I percorsi

LINEE E CIRCOLARI DEL TRASPORTO PUBBLICO	
LINEA/CIRCOLARE	ITINERARIO
 Circolare Isola Sacra 1 (Servizio feriale e festivo)	Passerella - Via Giorgio Giorgis - Via del Faro - Via Scagliosi - Via M. Grecchi - Via Passo della Sentinella - Via Costalunga - Via Passo Buole - Via Trincea delle Frasche - Via della Scafa - Via Valderoa - Via Passo Buole - Via Trincea delle Frasche - Via L. Bezzi - Via Frassinetti - Via Rodano - Via Giorgio Giorgis - Via Arsia - Via Giulio Roma - Via del Faro - Viale Traiano - Passerella
Circolare Isola Sacra 2 (Servizio feriale)	Passerella - Via Giorgio Giorgis - Via Meduse - Via dei Nocchieri - Via Formoso - Via del Faro - Largo Falcone - Viale Danubio - Via Moschini - Largo Bezzi - Via Bezzi - Via Trincea delle Frasche - Via Passo Buole - Via monte Solarolo - Via della Scafa - Via Redipuglia - Via Monte Cengio - Via della Scafa - Via della Scafa (senso unico) - Viale Traiano - Passerella
Circolare Maccarese-Fregene (Servizio feriale)	Stazione FS Maccarese - Via della Muratella Nuova - Via della Corona Australe - Via Castel S.Giorgio - Viale Campo Salino - Via delle Tamerici - Viale di Porto - Viale della Pineta di Fregene - Via Porto Azzurro - Via Jesolo - Via Silvi Marina - Lungomare di Ponente - Viale della Pineta di Fregene - Viale Viareggio - Via Gioiosa Marea - Via Castellammare - Via Castellammare - Viale della Pineta di Fregene - Viale di Porto - Viale delle Tamerici - Viale Campo Salino - Via Castel S. Giorgio - Via della Corona Australe - Via della Muratella Nuova - Stazione FS Maccarese
Circolare Passoscuro (Servizio feriale)	Via Sanluri - Via Serrenti - Via Florinas - Via Villasalto - Via San Carlo a Palidoro - Via Torre a Palidoro - Ospedale B. Gesù - Via Torre a Palidoro - Via San Carlo a Palidoro - Via Tre Denari - Stazione Palidoro (lato via tre Denari) - Via Tre Denari - Via San Carlo a Palidoro - Via Villasalto - Via Florinas - Via Dolianova - Via Sanluri

LINEA/CIRCOLARE	ITINERARIO
Circolare Isola Sacra- Aeroporto (Servizio feriale e festivo)	Passerella - Lungomare della Salute - Via Visintini - Via del Faro - L.go Falcone - Viale Danubio - Via Frassinetti - Via Bezzi - Via del Faro - Via Coni Zugna - Via Redipuglia - Via Santos Dumont -Via dell'Aeroporto di Fiumicino - Piazza Nobile - Via Guidoni - Piazza Caduti a Kindu - Via Giorgio Cayley - P.le Aeroporto di Fiumicino - Piazza Nobile - Via dell'Aeroporto di Fiumicino - Via Santos Dumont - Via della Scafa - Via Coni Zugna - Via del Faro - Viale Traiano - Passerella
Linea Fiumicino-Parco Leonardo (Servizio feriale e festivo)	Andata: Via delle Ombrine - Via Torre Clementina - Via del Canale - Via delle Ombrine - L.go dei Delfini - Via Portuense - Via delle Arti - Staz. P. Leonardo (lato autostrada). Ritorno: Stazione FS Parco Leonardo(lato autostrada) - Via delle Arti - Via Stoccolma (Pleiadi) - Via Portuense - Via del Perugino - Via G.Romani - Staz. P. Leonardo(lato centro commerciale) - Via delle Arti - Via Portuense - Via Torre Clementina - Via del Canale - Via Foce Micina - Via delle Ombrine.
Linea 7/A Tragliatella - Testa di Lepre – Palidoro (Servizio feriale)	Piazza SS. Filippo e Giacomo - Via Aurelia - Via Casale S. Angelo - Via di Tragliata - Via Pasquini - Largo Formichi (Testa di Lepre) - Via Pasquini - Via di Tragliata - Via Casale di S. Angelo - Via di Tragliatella - Via delle Pertucce
Linea 8 Maccarese - Aranova - Testa di Lepre (Servizio feriale)	Stazione Maccarese - Via della Muratella Nuova - Via Fontanile di Mezzaluna -Via Lucchini - Via Michele Rosi - Via Italo Raulich - Via Ploaghe . Via Tempio Pausania - Via Ploaghe - Via Italo Raulich - Via Austis - Via Siliqua - Via Austis - Via Michele Rosi - Via Lucchini - Via dell'Arrone - Via Pasquini - L.go Formichi
Circolare 8/C (Servizio feriale)	Stazione Maccarese - Via della Muratella Nuova - Via Fontanile di Mezzaluna - Via Lucchini - Via Michele Rosi - Via Italo Raulich - Via Ploaghe . Via Tempio Pausania - Via Ploaghe - Via Italo Raulich - Via Austis - Via Siliqua - Via Austis - Via Michele Rosi - Via Lucchini - Via Fontanile di Mezzaluna - Via della Muratella Nuova - Stazione Maccarese
Linea Maccarese - Parco Leonardo (Servizio feriale e festivo)	Andata: Staz. Maccarese - Via Muratella Nuova - Via della Muratella - Via G. Montanari - Nuovo cavalcavia - Parallela Via Portuense - Via delle Arti -Stazione P. Leonardo; Ritorno: Stazione P. Leonardo - Via delle Arti - Via Portuense - Parallela Via portuense - Rotonda per nuovo cavalcavia - Via G. Montanari - Via della Muratella - Via della Muratella Nuova - Staz. Maccarese.

ASSOCIAZIONE TEMPORANEA DI IMPRESE

Seatour S.p.A.

Schiaffini Travel S.p.A. – Rossi Bus S.p.A.

Carta dei servizi 2008

LINEA/CIRCOLARE	ITINERARIO
Linea 020 Via delle Ombrine - Focene - Fregene - Staz. Maccarese (Servizio feriale e festivo)	Andata: Via d. Ombrine - Via Torre Clementina - Via del Canale - Via Foce Micina - Via delle Ombrine - L.go dei Delfini - Via Portuense - Via Coccia di Morto - Via dei Nautili - Via delle Carenarie - V.le di Focene - Via delle Acque Basse - Viale delle Idrovore di Fiumicino - Viale di Porto - Via della Veneziana - Via Castellammare - Via S.Levante - Via P. Azzurro - V.le d.Pineta di Fregene - Viale C. S.Giorgio - Via Corona Australe - Via Muratella Nuova - Staz.ne Maccarese; Ritorno: Staz. Maccarese - Via della Muratella Nuova - Via della Corona Australe - Viale Castel S.Giorgio - Viale della Pineta di Fregene - Via Porto Azzurro - Via Sestri Levante - Via Castellammare - Via della Veneziana - Viale di Porto - Viale delle Idrovore di Fiumicino - Via delle Acque Basse - Viale di Focene - Via dei Nautili - Via Coccia di Morto - Via Portuense - Via Torre Clementina - Via del Canale - Via Foce Micina - Via delle Ombrine.
Linea Fiumicino - Maccarese (Servizio feriale)	Andata: Via delle Ombrine - Via Torre Clementina - Via del Canale - Via Foce Micina - Via delle Ombrine - L.go dei Delfini - Via Portuense - Viale Coccia di Morto - Via dei Nautili - Via delle Carenarie - V.le di Focene - Via delle Acque Basse - Viale delle Idrovore di Fiumicino - Viale di Porto - Viale Castel San Giorgio - Via Corona Australe - Via Muratella Nuova - Staz. Maccarese. Ritorno: Staz. Maccarese - Via Muratella Nuova - Via Corona Australe - Viale Castel San Giorgio - Viale di Porto - Viale delle Idrovore di Fiumicino - Via delle Acque Basse - V.le di Focene - Via dei Nautili - Viale Coccia di Morto - Via Foce Micina - Via delle Ombrine.
Circolare Maccarese - Passoscuro (Servizio feriale)	Staz. Maccarese - Via Muratella Nuova - Via della Muratella - Via Aurelia - Cimitero di Palidoro (ove previsto) - Via Aurelia - Via San Carlo a Palidoro - Via dei Serrenti - Via Florinas - Via Villa Salto - Via San Carlo a Palidoro - Viale Maria (strada nuova) - Viale dei Monti dell'Ara - Viale dei Tre Denari - Viale Castel San Giorgio - Via Corona Australe - Via Muratella Nuova - Staz. Maccarese.

ASSOCIAZIONE TEMPORANEA DI IMPRESE

Seatour S.p.A.

Schiaffini Travel S.p.A. – Rossi Bus S.p.A.

Carta dei servizi 2008

LINEA/CIRCOLARE	ITINERARIO
Circolare Maccarese - Passoscuro - Ospedale (Servizio feriale e festivo)	Servizio feriale: Staz. Maccarese – Via della Muratella Nuova - Viale dei Tre Denari - Staz. Palidoro (Lato Viale Tre Denari) - Via San Carlo a Palidoro - Via Torre a Palidoro - Ospedale B. Gesù - Via Torre a Palidoro - Via San Carlo a Palidoro - Viale Maria (strada Nuova) - Viale Maria - Via del Buttero - Viale Castel San Giorgio - Via Corona Australe - Via della Muratella Nuova - Staz. Maccarese; Servizio festivo - Andata: Staz.ne FF.SS. Maccarese - Via Muratella Nuova - Via Fontanile di Mezzaluna - Via Lucchini - Via Aurelia - Cimitero di Palidoro (ove previsto) - Via Aurelia - Via San Carlo a Palidoro - Via dei Serrenti - Via Florinas - Via Dolianov - Via Sanluri; Ritorno: Via Sanluri - Via dei Serrenti - Via Florinas - Via Villasalto - Via San Carlo a Palidoro - Ospedale B. Gesù - Via San Carlo a Palidoro - Via Aurelia - Via Fontanile di Mezzaluna - Via Muratella Nuova - Staz.ne FF.SS. Maccarese.
Circolare Aranova - Palidoro (Servizio feriale)	Via Michele Rosi (parcheggio scuole) - Via Raulich - Valle Coppa - Via Raulich - Via Michele Rosi - Via Austis - Via Siliqua - Via Michele Rosi - Via Aurelia - Borgetto Palidoro - Via Aurelia - Via Michele Rosi (parcheggio scuole)
Linea 11/A Palidoro - Torreimpetra - Via Castel Campanile (Servizio feriale)	Piazza SS. Filippo e Giacomo - Via Aurelia - Via Silber - Piazza dei Tipografi - Via Aurelia - Via Castel Campanile
Cimiteri - Palidoro – Maccarese (Servizio feriale e festivo)	
Navette Mare (Servizio solo estivo)	

● **Frequenza delle linee – regolarità e puntualità**

In accordo agli orari pubblicizzati e concordati con il Committente/Ente concedente (rispondenza tra i serviti pianificati e quelli effettivamente erogati), l'ATI si impegna a rispettare (salvo eventi esterni/condizioni di traffico anomale), con appropriato autobus (intervenedo con mezzo sostitutivo, quando necessario: è sempre reso disponibile un veicolo di scorta), gli standard relativi agli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate nel percorso.

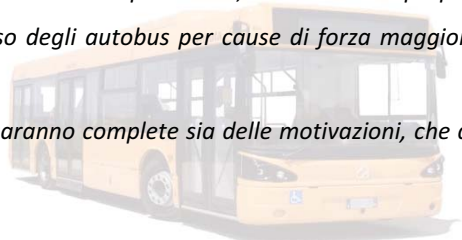
In caso di eventuale sciopero del personale verrà assicurato lo svolgimento del servizio nelle fasce orarie concordate con le organizzazioni sindacali ed il tutto sarà sollecitamente comunicato all'utenza, con almeno 3 gg di anticipo, con avvisi esposti negli autobus, nei locali pubblici del bacino di utenza resisi disponibili, in corrispondenza delle bacheche delle fermate.

N.B. L'ATI seguirà la medesima procedura, nel minor tempo possibile, in caso di modifica del percorso degli autobus per cause di forza maggiore (lavori in corso ecc).

Dette informazioni saranno complete sia delle motivazioni, che dei tempi e servizi alternativi.

● **Identificazione linee:** l'ATI si impegna, nell'ambito delle sue competenze, in sintonia con gli organi presenti sul territorio a dotare tutti gli automezzi di indicatori di percorso a led luminosi.

● **Orari:** L'ATI pubblica regolarmente i nuovi orari con un anticipo di almeno 15 gg dalla loro data di entrata in vigore, rendendoli disponibili sugli stessi autobus, per il periodo di loro validità, nonché presso la sede del raggruppamento e locali



pubblici, che manifestino disponibilità, bacheche in corrispondenza delle fermate e sul sito istituzionale del Comune.

Le informazioni sugli orari, tariffe, condizioni di Trasporto sono, allo stato, diffuse nell'ambito dell'area interessata mediante un prospetto stampato di tipo tascabile gratuito, tramite locandine affisse nei suddetti locali e siti informatici (www.seatour.eu; www.fiumicino.net).

● **Servizio commerciale e front-office**

L'ATI assicura esperienza e capacità del personale operativo preposto all'emissione dei biglietti ed alle informazioni relative al servizio, che vengono rilasciati seduta stante compatibilmente con l'affluenza contingente.

Per informazioni ed autorizzazioni alla vendita di titoli di viaggio rivolgersi a:



Seatour Spa – Ufficio informazioni

Via Carciano, 29/31

00131 ROMA

aperto al pubblico dalle 9.00 alle 12.30 (lun-ven)

oppure

telefonare al numero **06-41.92.973**

dalle 09.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30 (lun-ven)

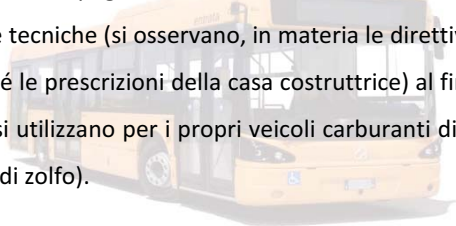
● Integrazioni intermodali

Al fine di favorire l'integrazione con altri mezzi di trasporto, l'ATI adotta alcune fermate comuni alle autolinee CO.TRA.L. ed orari di passaggio che tengono conto di quelli praticati dalle stesse.

Inoltre, le linee che transitano in prossimità delle stazioni ferroviarie, (Parco Leonardo, Stazione di Maccarese, Stazione di Torrimpietra/Palidoro) adottano orari compatibili con l'arrivo dei treni provenienti da Roma e la partenza dei treni diretti a Roma.

● Attenzione per l'ambiente

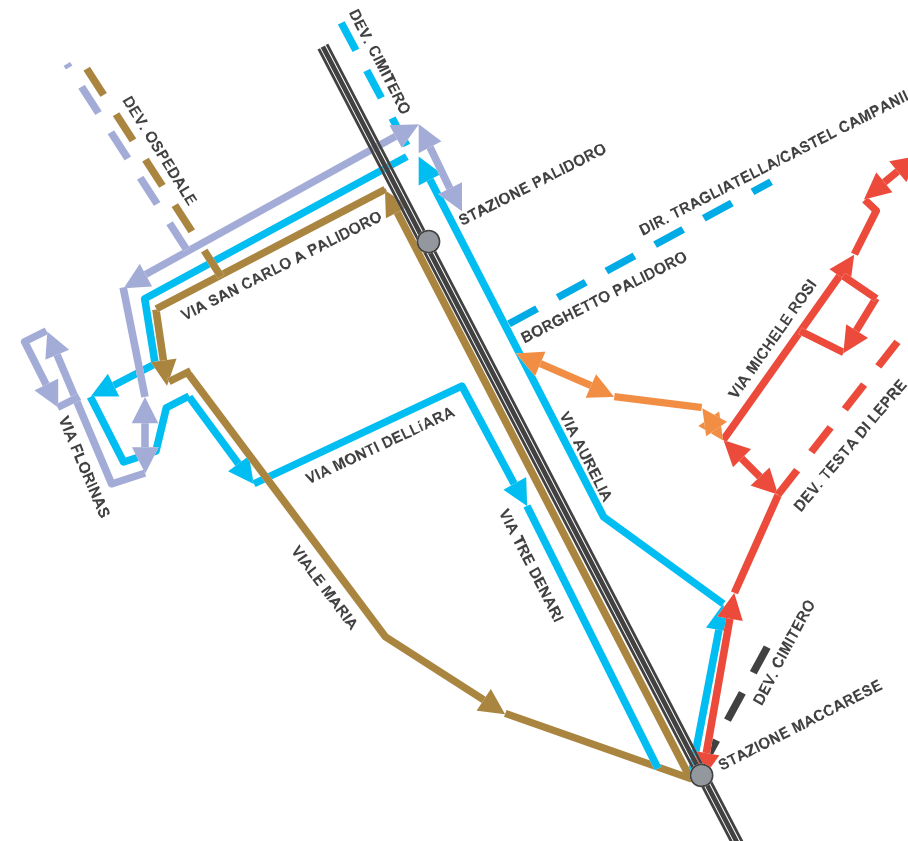
L'ATI assume specifico impegno di tutela ambientale, effettuando frequenti interventi e verifiche tecniche (si osservano, in materia le direttive sia comunitarie che nazionali, nonché le prescrizioni della casa costruttrice) al fine di contenere le emissioni nocive (e si utilizzano per i propri veicoli carburanti di primarie marche, a bassa percentuale di zolfo).



● Piantine

Vediamo graficamente come si sviluppano le linee del trasporto pubblico locale dividendo il territorio del Comune di Fiumicino in 3 zone: Fiumicino Nord, Fiumicino Sud e Isola Sacra:

- Fiumicino Nord



GLI STANDARD DI QUALITÀ ASSUNTI

L'ATI, nel riconoscimento dei diritti del cittadino che si sposta nel territorio, si impegna a garantire ai viaggiatori la migliore **sicurezza del viaggio**, provvedendo al rinnovo costante del proprio parco macchine ed attuando la manutenzione preventiva dei propri automezzi presso officine autorizzate. Gli autisti cui ricorre sono tutti esperti e/o addestrati per lo specifico servizio e sottoposti a periodiche visite mediche di controllo per l'idoneità lavorativa alla mansione specifica (*art. 4 della Conferenza Unificata Governo, Regioni ed Enti locali del 30/10/2007, ai sensi dell'art. 8, comma 66 della legge 5/06/2003, n.131, art. 1 del D.M. n. 186 del 12/07/1990 e Legge 125/2001 D.P.R. 3003/56 e succ. mod. ed integr., D.L.vo 195/06, D.L.vo 626/94 e succ. mod. ed integr.,*).

In caso di guasto di autobus, l'ATI si impegna alla sostituzione del mezzo entro 15 - 30 minuti (secondo il territorio) dalla segnalazione. Ogni addetto diretto, difatti, ha a disposizione il telefono cellulare che garantisce il collegamento tra mezzo e sede operativa per richiedere l'assistenza e/o i soccorsi necessari.

L'autista e' istruito, da parte del Responsabile del movimento, anche a dare informazioni ai passeggeri sul servizio sostitutivo, tempi di attesa, eventuali soluzioni alternative di percorso. L'ATI, nell'ambito delle sue competenze, in sintonia con gli organi presenti sul territorio ha dotato tutti gli automezzi di indicatori di percorso a led luminosi. Oltre l'80% degli autobus agevola la salita e discesa di carrozze per disabili. Una volta a bordo, la carrozzina può essere ancorata alle strutture del veicolo nello spazio predisposto.

L'ATI si impegna ad assicurare un alto **confort di viaggio** assicurando l'igiene e la pulizia dei mezzi, garantendo la manutenzione programmata del veicolo e delle sue dotazioni in genere, ed imponendo uno specifico codice comportamentale agli autisti. Essi sono istruiti ad una guida dolce e senza sobbalzi, a non generare emissioni sonore inopportune, in definitiva al rispetto del codice della strada.

Gli addetti a contatto con il pubblico (sia autisti che controllori) sono individuabili da divisa e da tesserino di riconoscimento in cui sono indicati i dati dell'Azienda e del dipendente. Tutto il personale dipendente opera nel rispetto delle norme e nell'interesse e soddisfazione del cliente assicurando il rispetto della politica per la qualità.

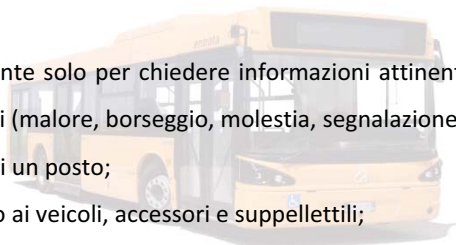
Il codice di comportamento del personale dell'ATI è insito al **Sistema di Qualità** in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2000 che, avvalendosi della collaborazione in staff del Responsabile per l'Assicurazione della Qualità, si identifica con la struttura organizzativa, le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse volte al raggiungimento ed al mantenimento della qualità prestabilita per assicurare la soddisfazione del Cliente.

REGOLAMENTO DI VIAGGIO

Affinché l'ATI possa fornire un servizio efficiente, puntuale e di qualità è fondamentale una stretta collaborazione tra Clienti ed Azienda nel rispetto delle regole che tutelano entrambe le parti.

● Uso degli autobus:

- Le fermate dei bus sono a richiesta presso le fermate predefinite (non sono ammesse fermate intermedie);
- servirsi delle porte di salita e discesa indicate;
- evitare di creare ingombro e di ostruire l'accesso alle porte;
- astenersi da comportamenti che possano recare disturbo o danni ad altri passeggeri;
- parlare al conducente solo per chiedere informazioni attinenti al servizio ed in caso di inconvenienti (malore, borseggio, molestia, segnalazione guasti);
- non occupare più di un posto;
- non arrecare danno ai veicoli, accessori e suppellettili;
- non sporgersi dai finestrini;
- rispettare il divieto di fumare;
- rispettare le regole del vivere civili (indossare almeno una maglietta sul costume durante il periodo estivo, non consumare cibi o bevande che potrebbero arrecare danno agli altri utenti);
- non esercitare raccolta di denaro o qualsiasi commercio;



- rispettare le norme che regolano il trasporto di oggetti e animali;
- agevolare le persone con ridotta capacità motoria;
- non usare i dispositivi di allarme e di emergenza se non in caso di grave pericolo;
- munirsi di documento di viaggio valido.

N.B.:

- *Nei casi di manifesta situazione di disturbo alla regolarità del servizio ed agli altri viaggiatori, il personale di servizio è autorizzato a fare scendere dall'autobus i responsabili senza che nulla possono pretendere a titolo di rimborso per il percorso ancora da effettuare e, se del caso, richiedere l'intervento della forza pubblica.*
- *La persona responsabile di danni, ai sensi e per gli effetti del DPR 753/80, è passibile di eventuali sanzioni ed ammende oltre alla rifusione dei danni da essi arrecati sia agli altri viaggiatori che all'ATI. E' fatta salva la possibilità dell'Azienda di denunciare il responsabile.*

● Trasporto di bambini

I bambini di età inferiore a 6 anni accompagnati singolarmente da persona adulta e che non occupino posto a sedere sono trasportati gratuitamente.

E' consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini purché ben chiusi, per ragione di sicurezza e in modo tale da ridurre l'ingombro.

● Trasporto di animali

E' vietato il trasporto di animali, se non di piccole dimensioni e non pericolosi,



nonché riposti in appositi contenitori / gabbiette e coperti per evitare reazioni di paura negli animali o passeggeri.

Per il loro trasporto, è dovuto il corrispettivo di un biglietto, sempreché non venga esercitato il diritto di rifiuto, che l'ATI si riserva in caso di notevole affollamento.

Hanno accesso gratuito i cani che accompagnano i passeggeri non vedenti.

Ove gli animali insudicino la vettura, il proprietario è tenuto a provvedere all'immediata e sommaria disinfezione.

● **Trasporto bagagli**

E' consentito il trasporto gratuito sugli autobus aziendali di bagagli alle seguenti condizioni:

- siano corrispondenti a normali borse della spesa
- non debbono superare le dimensioni 50 * 30 * 25 cm , ed essere di peso non superiore a 10 Kg
- devono corrispondere ad oggetti senza punte o parti taglienti e comunque non pericolosi, infiammabili, esplosivi o maleodoranti
- devono essere depositati in posizione tale da non ostacolare il passaggio degli altri passeggeri.

Non è ammesso il trasporto di sci acquatici, canotti e materassini gonfiati, ed oggetti simili.

Eventuali bagagli eccedenti le dimensioni e peso ammessi, sono soggetti al

pagamento di biglietto ordinario. Il trasporto relativo potrà essere rifiutato in situazione di eccessivo affollamento del mezzo pubblico.

Il biglietto deve essere conservato integro per tutto il viaggio, non è cedibile e cessa al termine della tratta. La discesa dall'autobus interrompe la validità del biglietto tranne naturalmente nei casi di utilizzo del biglietto orario.

L'abbonamento mensile, che deve essere vidimato al momento della salita:

- è strettamente personale
- non è valido se giunto da un documento di identità

● **Documenti di viaggio**

Gli utenti del servizio di trasporto pubblico locale devono munirsi di un titolo di viaggio, conservarlo per tutta la durata del percorso e su richiesta esibirlo al personale incaricato al controllo ed alla verifica che svolge funzioni di polizia amministrativa, con apposito decreto di nomina della Regione Lazio. Ai trasgressori sarà applicata una sanzione amministrativa pari a 100 volte il costo del biglietto (comunque non inferiore a Euro 100) oltre al pagamento del biglietto e delle spese di notifica). La sanzione amministrativa è ridotta a Euro 50 se il pagamento viene effettuato in vettura nelle mani dell'agente accertante, il quale rilascia una ricevuta di pagamento numerata recante la denominazione dell'ATI ed i suoi dati identificativi (nominativo, numero di matricola e firma). E' invece ridotta in minor misura se viene pagata entro 60 giorni presso la sede dell'ATI (qualora l'utente non sia in grado di pagare subito la sanzione deve dimostrare la

propria identità con un documento valido, oppure con la testimonianza diretta di persone che lo riconoscono e che siano a loro volta identificabili). Il titolare di abbonamento che al momento del controllo ne fosse sprovvisto, può presentarsi nei tre giorni feriali successivi con l'abbonamento ed un valido documento di identità presso gli uffici del raggruppamento, pena l'applicazione delle sanzioni suddette.

AGEVOLAZIONE FISCALE ANNO 2008

Si informano gli utenti che le spese sostenute per l'acquisto degli abbonamenti ai servizi di trasporto pubblico locale nell'anno 2008, entro il limite di 250,00 euro, possono essere portate in detrazione (19%) dall'imposta lorda, con un risparmio d'imposta, quindi, fino a 47,50 euro.

L'ATI si impegna ad assicurare, attraverso tutte le forme ed i canali disponibili, la più ampia informazione alla clientela circa le modalità di prestazione del servizio (orari, percorsi delle linee, tariffe, biglietti ed abbonamenti) ed a fornire una risposta scritta a chiunque abbia inoltrato una richiesta o una manifestazione di protesta scritta (lettera, fax, e-mail).

Per garantire un'attività di verifica dei fatti contestati, si invita a segnalare all'ATI, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni particolare utile per identificare con precisione termini e circostanze dell'eventuale accaduto.

• CONTATTI

Intestazione	ATI Seatour S.p.A.- Schiaffini Travel S.p.A.-Rossi Bus S.p.A. c/o Seatour S.p.A.
Indirizzo postale	Via Carciano, 29/31 00131 ROMA
Telefono	06-41.92.973
Fax	06-41.30.828
Internet	HTTP: //www.seatour.it
E-mail	info@seatour.it

• Servizi in caso di sciopero

L'ATI si impegna a garantire alla clientela la massima informazione sulle modalità di sciopero attraverso annunci a mezzo stampa e avvisi sugli autobus al fine di ridurre i disagi.

• Cosa fare in caso di sinistro

L'ATI si è impegnata a tutelare i clienti rimasti danneggiati, garantendo loro la massima assistenza previo invio di richieste scritte. Nella comunicazione, vanno citati luogo e ora del sinistro, targa bus e comunque ogni particolare utile per identificare con precisione termini e circostanze del fatto.

• **Reclami e suggerimenti**

Il reclamo è un'azione dell'utente (cliente), presentata con le modalità di cui sotto all'ATI per comunicare una non coerenza con le proprie aspettative di uno o più requisiti definiti dalla Carta della mobilità.

Il suggerimento è un'azione dell'utente (cliente) presentata all'ATI per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporti più vicina alle aspettative dell'utente stesso.

Il reclamo può differenziarsi nelle seguenti tipologie:

- a) reclamo per insoddisfazione;
- b) reclamo per inadempimento dell'ATI;
- c) richiesta di tutela, per il riconoscimento dei diritti dell'utente (cliente), inutilmente trascorsi i termini per la risposta aziendale.

Ciò premesso, la nostra ATI favorisce sia i reclami avanzati verbalmente (anche tramite telefono) sia per iscritto (tramite posta tradizionale o trasmissione elettronica).

Per questo motivo ha istruito il personale che ha contatto con gli utenti (sia direttamente sia per telefono) affinché sia in grado di fornire loro informazioni circa le modalità di reclamo previste.

Ha, conseguentemente reso noto un numero telefonico, con nota esposta nei luoghi di erogazione del servizio, da contattare sia per richiedere informazioni in merito alle possibilità di reclamo, sia per far recepire i reclami stessi.

L'ATI ha, poi, predisposto un apposito modulo prestampato (vedi All. A), atto alla formulazione del reclamo, di facile comprensione e facile (con lo stesso modulo è possibile avanzare anche eventuali suggerimenti), da consegnare manualmente presso la sede dell'ATI o inviare via fax o inviare via e-mail.

L'ATI si impegna a dare riscontro all'utente entro 8 gg. di prassi dalla data del ricevimento risultante da apposita registrazione, e comunque a dare risposta scritta entro 30 gg. dalla medesima data di ricezione.

In merito alla Procedura di rimborso, invece, l'ATI porta a conoscenza degli utenti, per iscritto, nelle modalità informative precedentemente citate, che il processo di risoluzione delle richieste di rimborso avviene nei seguenti casi:

- per gli abbonati in caso di servizio soppresso senza una preventiva informazione (restituzione dell'aliquota del prezzo pagato relativa al servizio non effettuato) ovvero in caso eventuale di dimostrato anticipo della corsa sull'orario previsto nella tabella di fermata, quando ciò abbia comportato l'impossibilità di utilizzare la corsa medesima
- restituzione del biglietto (o aliquota del prezzo pagato in caso di abbonamento) se per un guasto in linea non venga garantito il proseguimento del viaggio sino a destinazione pagata, entro un'ora dal verificarsi del guasto stesso
- restituzione del biglietto (o aliquota del prezzo pagato in caso di abbonamento) se l'utente ricevesse danni imputabili all'ATI, alla persona o cose nell'erogazione del servizio.

Tale procedimento prevede richiesta, avanzata per iscritto, contenente i seguenti

elementi:

cognome, nome, indirizzo, n° di telefono, luogo ed orario preciso di partenza, luogo di destinazione. Alla domanda va allegato il biglietto o fotocopia dell'abbonamento.

Il rimborso, se spettante, sarà effettuato entro 8 gg. con titolo equivalente alla somma in gioco pro mani dell'interessato o per posta.

In caso di disaccordo, saranno privilegiate soluzioni di tipo amichevole e forme di conciliazione extragiudiziale.

Circa, poi, la Procedura di risarcimento dei danni alle persone o alle cose (Coperture assicurative), l'ATI riconosce al passeggero trasportato, nell'eventualità, il diritto ad essere risarcito dalla Compagnia di Assicurazione dell'ATI, per tutti quei fatti ed incidenti o danni alle cose, in cui non siano appurate responsabilità di terzi ed abbiano origine da una responsabilità civile, diretta (vizi o difetti del mezzo) od indiretta (comportamenti del personale), da parte dell'ATI.

N.B. E' escluso il diritto di risarcimento per atto o fatto proprio.



SCHEDE MODALI

Di seguito riportiamo le tabelle riassuntive dei vari aspetti qualitativi che contraddistinguono l'ATI - **Seatour S.p.A. – Schiaffini Travel S.p.A. – Rossi Bus S.p.A.**

Tab. 1: SICUREZZA E TRANQUILLITA' DEL VIAGGIO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	LIVELLO ATTUALE	OBIETTIVO
Incidentalità mezzo di trasporto	N. morti/viaggiatori per Km (viaggiatori per Km = viaggiatori trasportati per lunghezza relativa del percorso personale)	0	0
	N. feriti/viaggiatori per Km	0,0000015	0,0000008
	N. sinistri con influenza sul servizio/autobus per Km (autobus per Km. = n. complessivo Km. percorsi)	0,0000015	0,0000008
Vetustà dei mezzi	% dei mezzi in circolazione con età inferiore a 6 anni	58%	100%
Condotta di guida degli autisti	% soddisfatti	75%	95%
Percezione complessiva livello di sicurezza	% soddisfatti	75%	90%

Tab. 2: SICUREZZA PATRIMONIALE PERSONALE DEL VIAGGIATORE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	LIVELLO ATTUALE	OBIETTIVO
Denunce (furti, rapine, molestie)	n. denunce/viaggiatori	0%	0%
Percezione complessiva livello sicurezza personale	% soddisfatti	90%	95%

Tab. 3: REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	LIVELLO ATTUALE	OBIETTIVO
Velocità commerciale	Km/ora	30	30
Puntualità (ritardi ed anticipi)	% autobus in ritardo tra 0 e 5'	0,06	0,05
	% autobus in ritardo tra 5' e 10'	0,03	0,025
	% autobus in ritardo tra 10 e 15'	2%	3%
Regolarità del servizio	Km svolti/Km programmati	99%	100%
	Mezzi di scorta/Mezzi totali	5%	6%

Tab. 4: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	LIVELLO ATTUALE	OBIETTIVO
Pulizia ordinaria interna	Rimozione rifiuti da pavimenti e sedili	giornaliera	giornaliera
Pulizia radicale	Lavaggio intera vettura, arredi e vetrate	mensile	mensile

Tab. 5: COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	LIVELLO ATTUALE	OBIETTIVO
Adeguatezza dei mezzi	% corse effettuate con mezzi inadeguati	< 2%	<2%
Affidabilità dei mezzi	Num. guasti annui	< 50	<30
Aria climatizzata	% dei mezzi mediamente in servizio	77%	90%

Tab. 6: INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	LIVELLO ATTUALE	OBIETTIVO
Tempestività pubblicazione nuovi orari	gg. anticipo su andata in vigore	15	15
Diffusione mappe dei percorsi	n. capolinea/totale	50%	80%
Periodo temporale di funzionamento ufficio informazione	Ore giornaliere	9	12
Cortesia e correttezza del personale	% soddisfatti	75%	90%

Tab. 7: LIVELLI DI SERVIZIO COMMERCIALE E DI FRONT OFFICE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	LIVELLO ATTUALE	OBIETTIVO
Capillarità della rete di vendita	Num. punti vendita	100	110
Bigliettazione a bordo	autisti muniti di biglietti/totale	75%	100%
Tempi di risposta a reclami e richieste	Num. giorni	<7	<7



Allegato A

Scheda reclami e suggerimenti**MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO***Reclami e suggerimenti***MONITORING SERVICE' S QUALITY***Claims & proposals*

IL NOSTRO DESIDERIO E' SERVIRVI AL MEGLIO	WE WANT TO SERVE YOU BETTER
Cari passeggeri,	<i>Dear Passenger,</i>
noi facciamo il nostro meglio per garantirVi un elevato standard di servizio.	<i>We do our best to provide a high standard of service.</i>
Siamo tuttavia convinti che talvolta non ogni cosa funzioni come dovrebbe, così diventa per noi molto importante ricevere le Vostre impressioni e valutazioni, siano esse positive o negative.	<i>We realize however that sometimes not everything works as it should, so it is important for us to receive your feedback, whether it is good or bad.</i>
Vi assicuriamo di riservare ad ogni Vostro commento la nostra più seria considerazione.	<i>We promise to give each comment our serious consideration.</i>
Grazie.	<i>Thank you.</i>
Per cortesia, compilate questa scheda, consegnatela al conducente o mandatela	<i>Please, fill the form, drop into box / deliver to the driver / send</i>
per fax: 06 4130828	<i>by fax: 06 4130828</i>
per e-mail: info@seatour.it	<i>by e-mail : info@seatour.it</i>
per posta: Via Carciano, 29/31 00131 ROMA	<i>by post: : Via Carciano, 29/31 00131 ROMA</i>
Data _____	<i>Date</i> _____
Nome e Cognome _____	<i>Full Name</i> _____
Indirizzo _____	<i>Address</i> _____
Fax _____	<i>Fax. No.</i> _____
Tel. _____	<i>Tel. No.</i> _____

IL NOSTRO DESIDERIO E' SERVIRVI AL MEGLIO	WE WANT TO SERVE YOU BETTER
RECLAMO	CLAIM
Descrivete con chiarezza l'inconveniente :	You describe with clarity the drawback:
Viaggio _____	Travel _____
Bus _____ Ora _____	Bus _____ Time _____
lamentela per insoddisfazione reclamo per inadempienza dell'azienda richiesta riconoscimento di propri diritti	complaint for dissatisfaction claim for breach of the firm required recognition of own laws
SUGGERIMENTI / PROPOSALS:	

Aspetti particolarmente apprezzati in ordine a (Aspects particularly appreciated in order to): stile di guida e comportamento dell'autista (style of guide and behavior of the driver) cortesia e disponibilità (courtesy and availability) puntualità (punctuality) efficienza e pulizia dei mezzi (efficiency and cleaning of the means) altro, specificare (other, to specify)	

L'ATI **Seatour S.p.A.** – Schiaffini Travel S.p.A, - Rossi Bus S.p.A . è impegnata a risponderVi nel termine di 30 giorni dal ricevimento di questa scheda

The ATI is hocked to answer you in the term of 30 days from the reception of this card



GRAZIE PER LA VOSTRA COLLABORAZIONE

BUON VIAGGIO

ATI

Seatour S.p.A.

Schiaffini Travel S.p.A. – Rossi Bus S.p.A.

