Carta dei servizi

Trasporto Pubblico locale

Comune di Fiumicino

Roma, 01 ottobre 2020

Trotta Bus Services S.p.A.
Office: Via di Castel di Leva, 116 - 00134 Roma (Italy)
Phone Centr. +39 06 51600820 - **Fax** +39 06 51600821 - **Internet:** http:/www.trotta.it - **E-mail** commerciale@trotta.it
P.I. 00883581001 - C.F. 00405460585 - C.C.I.A.A. REA 249380 Iscr. Trib. Roma 593/61 - Cap. Soc. € 3.000.000,00 i.v.

Sommario

A. La Carta dei servizi *1*
A.1 La Carta dei Servizi: Finalità **1**
A.2 Il contratto di servizio con il Comune di Fiumicino **1**
A.3 Le fonti normative e di indirizzo **1**
B. Trotta si presenta *1*
B.1 I principi dell'Azienda **1**
B.2 la nostra Storia **1**
B.3 Strutture e parco mezzi **2**
B.4 Pulizia degli automezzi **2**
B.5 I sistemi delle certificazioni **3**
C. Il servizio di Trasporto pubblico locale *4*
C.1 Calendario, orario e frequenze del servizio di trasporto pubblico locale **4**
C.2 Titoli di viaggio: tipologia e modalità di acquisto **4**
C.3 Titoli di viaggio: sanzioni **4**
C.4 Il servizio a chiamata **4**
D. Le regole di viaggio *5*
D.1 Diritti e doveri dei passeggeri **5**
D.2 Viaggiare con i bambini **6**
D.3 Viaggiare con oggetti **6**
D.4 Viaggiare con gli animali **6**
D.5 Sanzioni **6**
D.6 Infortuni sui mezzi **6**
E. l'informazione e l'ascolto del cliente *6*
E.1 I canali di informazione **6**
E.2 Assistenza ai Clienti **6**
E.3 Il processo di gestione dei reclami **7**
E.4 Politica per la qualità e *customer satisfaction* **7**
F. Numeri utili e contatti *7*

A. LA CARTA DEI SERVIZI

A.1 La Carta dei Servizi: Finalità

La Carta della qualità dei Servizi è il documento con il quale Trotta Bus Sevices S.p.A., gestore del trasporto pubblico locale del comune di Fiumicino, indica i fattori rappresentativi della qualità dei servizi affidati attraverso i Contratti di Servizio.
La Carta rappresenta per i cittadini/utenti un'opportunità per approfondire la conoscenza del gestore e dei suoi servizi ed uno stimolo al dialogo tra gestore e fruitori del servizio pubblico, mentre per il gestore uno strumento per la verifica periodica dell'efficacia delle strategie perseguite e della gestione operativa, nonché uno stimolo al miglioramento continuo.
Tale documento vuole quindi essere uno strumento immediato e concreto nei suoi contenuti, concentrandosi fondamentalmente sui fattori che costituiscono la qualità del servizio e i corrispondenti standard di qualità, espressi in forma non generica, bensì con precisi dati numerici che possano essere valutati e verificati dall'utenza. Solo in tal modo è possibile perseguire lo scopo più generale di una crescita autentica e di una integrazione costantemente aggiornata nel territorio in cui opera.

A.2 Il contratto di servizio con il Comune di Fiumicino

Il contratto di Servizio tra Trotta Bus Services S.p.A. e il Comune di Fiumicino regola la gestione del servizio di trasporto pubblico locale nell'ambito del territorio di Fiumicino, dei servizi a chiamata nelle aree a debole domanda e del bikesharing.
In virtù del contratto stipulato in data 07.02.2020, la cui data di decorrenza è dal 29.02.2020 per i successivi 6 anni, la Trotta Bus Services S.p.A. ha definito e pianificato, di concerto con l'Amministrazione Comunale la rete del trasporto pubblico locale che ha implicato una diversa offerta della rete di trasporto.
Al Comune di Fiumicino spettano il controllo, il monitoraggio e la vigilanza sugli obblighi imposti alla Trotta Bus Services S.p.A. relativamente agli aspetti della qualità, della sicurezza e dei rapporti con l'utenza.

A.3 Le fonti normative e di indirizzo

La Carta dei Servizi viene redatta sulla base di una serie di disposizioni normative e secondo le linee guida:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 – Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità);

B. TROTTA SI PRESENTA

Trotta Bus Services S.p.A. è una società per azioni che gestisce il servizio di trasporto pubblico locale nel Comune di Fiumicino.
Rappresenta tra le più importanti realtà italiane private nel settore della mobilità in quanto ha maturato la propria esperienza nel suddetto mercato da oltre 90 anni, offrendo servizi di trasporto pubblico locale, noleggio con conducente mediante bus ai principali Tour Operators nazionali ed internazionali oltre che ad Aziende private per il trasporto maestranze.
Le diverse capacità imprenditoriali hanno condotto la Trotta Bus Services S.p.A. alla gestione di importanti progetti e la conduzione di attività diversificate tra le quali sin dal 2001 l'erogazione del servizio di trasporto pubblico locale nell'area metropolitana di Roma Capitale in concessione dalla Società Roma T.p.l. S.c.a.r.l.
La competenza e la correttezza nell'esecuzione dei servizi di pubblica utilità hanno spinto la Trotta Bus Services S.p.A. ad ampliare il proprio ambito operativo, aggiudicandosi il servizio di trasporto pubblico locale nelle città di Potenza e Benevento.
Sin dal 2016, la Trotta Bus opera come *partner* ufficiale della Società Nuovo Trasporto Viaggiatori (NTV), svolgendo un servizio di intermodalità ferro-gomma tra i principali snodi ferroviari Italiani cosiddetto "*Italobus*".
All'interno dell'ampio settore della mobilità, la Trotta Bus Services gestisce attualmente, congiuntamente all'erogazione del servizi di TPL, altresì la sosta a raso in alcune zone ad elevata rilevanza urbanistica e quindi caratterizzate da particolari condizioni di traffico e sosta di mezzi privati.

B.1 I principi dell'Azienda

B.2 la nostra Storia

La Trotta Bus Services S.p.A. opera da tre generazioni nel settore trasporto passeggeri.
Fondata nel 1922, dal Commendatore Giuseppe Trotta, ha iniziato ad operare come concessionaria di autolinee, collegando il Molise e l'Abruzzo con Roma, aprendo la strada verso la Capitale a tanti giovani che

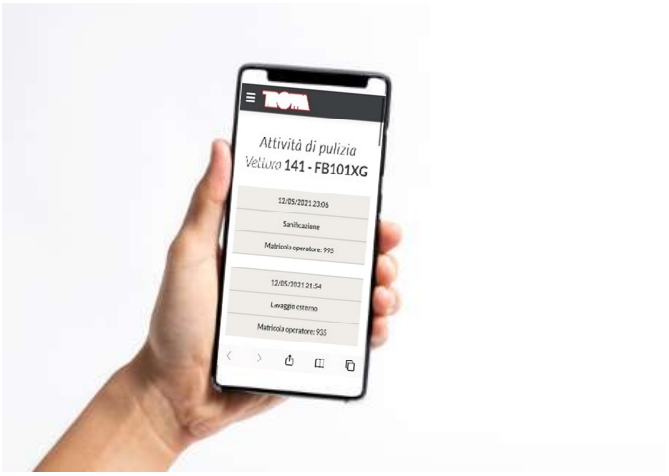
emigravano in cerca di lavoro. Con le proprie autolinee la Società ha mantenuto sempre costante il legame degli emigrati con le loro famiglie e la terra di origine.
Nel 1950, in occasione dell'anno Santo, Nicola Trotta ha trasferito la sede della Società a Roma aggiungendo all'attività di concessionario di autolinee anche quella turistica. Il settore turistico è stato sempre più potenziato, grazie al continuo ampliamento e ammodernamento del parco autobus.
Oggi la Società è guidata da Pino, Mauro e Livio Trotta, che insieme ai loro validi collaboratori, dedicano all'azienda tutta la professionalità acquisita in anni di esperienza.
Trotta Bus Services S.p.A. è oggi una Società per Azioni con capitale sociale di 3 milioni di euro, sottoscritto interamente dalla famiglia Trotta.
Dal 2007 la sede legale ed operativa è stata trasferita in Via di Castel di Leva 116, 00134 Roma, area di circa 40.000 metri che costituisce il fulcro dell'esercizio, sviluppo e controllo di tutti i settori operativi.
Per un efficiente servizio di trasporto pubblico locale nel Comune di Fiumicino, la Trotta Bus Services ha acquisito un'ulteriore sede logistica operativa sita nel territorio comunale in Via Portuense km 19,500.

B.3 **Strutture e parco mezzi**

Il parco mezzi è costituito da circa 250 unità (gran turismo, urbani ed extraurbani) tutti di nuova generazione con capienza che varia dai 14 ai 79 posti. Tali mezzi sono tutti al top della produzione SETRA ed IVECO, di recente immatricolazione, dotati di ogni confort.
Oltre il 67% della flotta è costituito da veicoli a bassissima emissione.
Complessivamente il parco veicolare ospita circa 10.000 posti (di cui 35% su mezzi Gran Turismo e 65% su autobus di linea).
Tutti i bus sono equipaggiati d'impianto di climatizzazione, toilette, TV, videolettore, DVD, radio stereo, compact disk, GPS integrato con i monitor, frigobar, microfono e poltrone reclinabili.
Tutta la flotta della ditta è dotata di sistema di monitoraggio (AVM) dei veicoli in tempo reale con collegamento diretto con la centrale operativa. Tale sistema è uno strumento indispensabile per la gestione/controllo della flotta ed offre vantaggi diretti al cliente (informato in *real time* sulla esatta ubicazione del veicolo ed alle Amministrazioni pubbliche (certificazione delle prestazioni erogate, analisi e statistiche sulla frequenza ed utilizzo del servizio).
TROTTA Bus Services Spa ha previsto l'utilizzo di un deposito ad uso esclusivo, dedicato al servizio di trasporto pubblico locale.
Il deposito è situato nel Comune di Fiumicino in Via Portuense km 19,500 al fine di minimizzare le corse di trasferimento in termini di distanza e tempo per raggiungere i vari capolinea. Il compendio immobiliare scelto rappresenta la miglior scelta baricentrica rispetto alla logistica attuale del trasporto pubblico locale in modo tale da ridurre quanto più possibile le corse di trasferimento e/o riposizionamento.

B.4 **Pulizia degli automezzi**

In relazione alla sanificazione delle vetture, l'intero parco mezzi viene sottoposto, ad ogni rientro in deposito e prima di essere immesso in servizio, quotidianamente ad un intervento mirato di disinfezione mediante impiego di prodotti a base alcolica, con particolare attenzione alle parti di maggiore contatto quali mancorrenti, appoggi, sedili, pulsantiere, emettitrici di bordo ed al posto guida del conducente.
Si è, altresì, introdotta una sanificazione giornaliera altamente innovativa mediante l'investimento in nuove tecnologie che consentono la sanificazione interna del proprio parco mezzi con l'utilizzo di macchinari che, con l'erogazione di vapore saturo (secco) a 10 bar di pressione ad una temperatura di 190°, assicura la totale rimozione della carica batterica, fungina e virale su tutte le superfici attraverso lo shock termico.
In considerazione dell'efficacia e della rapidità di tale metodologia di sanificazione, utilizzati in ambito ospedalieri e nella filiera alimentare ove è richiesta la sterilizzazione degli ambienti, la Trotta Bus è in tal modo in grado di assicurare la totale rimozione dei microrganismi patogeni (batteri e virus).
Considerando la trasparenza uno tra i valori aziendali, la Trotta Bus ha ritenuto necessario disporre e assicurare la propria utenza in merito all'effettivo svolgimento dell'attività di pulizia predisponendo su ciascuna vettura un apposito QRcode che consente l'accesso istantaneo a tutte le informazioni inerenti le attività di pulizia e sanificazione della specifica vettura.



B.5 **I sistemi delle certificazioni**

Al fine di rispondere alle diverse esigenze da parte degli utenti nonché al fine di controllare e ridurre l'impatto ambientale dei propri processi, la Trotta Bus Services S.p.A. ha adeguato i sistemi di gestione ai migliori standard internazionali.

La società ha implementato a partire dall'anno 2017 e mantiene un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma internazionale ISO 9001:2015 con il seguente campo di applicazione "*Erogazione di servizi di trasporto pubblico locale (TPL) e di noleggio pullman con conducente e gestione parcheggi ed aree di sosta a pagamento*".

In aggiunta, la Trotta Bus Services intende fornire un servizio di trasporto pubblico che sia in grado di garantire la tutela e il rispetto dell'ambiente. L'attenzione posta all'ecologia costituisce un elemento essenziale al miglioramento della qualità della vita di ogni singolo individuo e della collettività in generale.

A tal riguardo, la Trotta Bus Services S.p.A. si è impegnata ad istituire e mantenere attivo un Sistema di Gestione Ambientale, per garantire la prevenzione dell'inquinamento ed il miglioramento continuo delle performance ambientali. Nello specifico, si impegna a prevenire e ridurre gli impatti ambientali, diminuendo i consumi energetici, la produzione dei rifiuti e l'utilizzo di prodotto inquinanti nonché le emissioni in atmosfera dei mezzi. Il Sistema di Gestione Ambientale della Trotta Bus Services è certificato secondo la normativa internazionale UNI EN ISO 14001:2015 per il seguente campo di applicazione "*Erogazione servizi di noleggio pullman da rimessa con condecente e trasporto pubblico locale (TPL) e gestione parcheggi e aree di sosta a pagamento*".

Dopo aver superato con esito positivo l'audit di sorveglianza in ambio di salute e sicurezza sul lavoro, ha ottenuto la certificazione ISO 45001:2018 per i settori "*Erogazione servizi di noleggio pullman da rimessa con conducente e di trasporto pubblico locale (TPL) e gestione parcheggi e aree di sosta a pagamento*".

In considerazione della sempre maggiore importanza che assume il servizio di trasporto pubblico locale, la Trotta Bus Services può vantare altresì della certificazione UNI EN 13816:2012 idonea a garantire un elevato livello di qualità del trasporto.

C. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

C.1 Calendario, orario e frequenze del servizio di trasporto pubblico locale

Il servizio di trasporto di superficie gestito dalla Trotta Bus Services S.p.A., si compone di una rete di trasporto pari a 1.950 km idonei a servire l'intero territorio.
Il servizio di trasporto pubblico consta di:
- n. 17 linee
- n. 362 fermate
- n. 39 autobus urbani
- n. 420 corse giornaliere

Trotta garantisce l'erogazione del servizio tutti i giorni dell'anno, salvo in situazioni eccezionali al di fuori del proprio controllo quali le interruzioni stradali, particolari fenomeni meteorologici, manifestazioni o altri eventi di ordine pubblico.
In caso di sciopero il servizio si effettua nelle fasce orarie di garanzia previste dalla legge ossia dall'inizio del servizio sino alle 8.45 e dalle 17.00 alle 20.00

C.2 Titoli di viaggio: tipologia e modalità di acquisto

Il sistema tariffario è regolato con D.G.C. n. 83 del 06.06.2007 del Comune di Fiumicino che prevede:

- Biglietto ordinario a tempo ('90 min):	1,00 €
- Biglietto ordinario tempo ('90 min) acquistato a bordo:	1,50 €
- Abbonamento mensile intera rete:	23,00 €

L'organizzazione e la gestione della reta di vendita e la commercializzazione dei titoli di viaggio è in grado di assicurare l'approvvigionamento dei titoli di viaggio in qualunque area attraverso la dislocazione dei diversi punti di rivendita pubblicati nella sito web www.trotta.it.

C.3 Titoli di viaggio: sanzioni

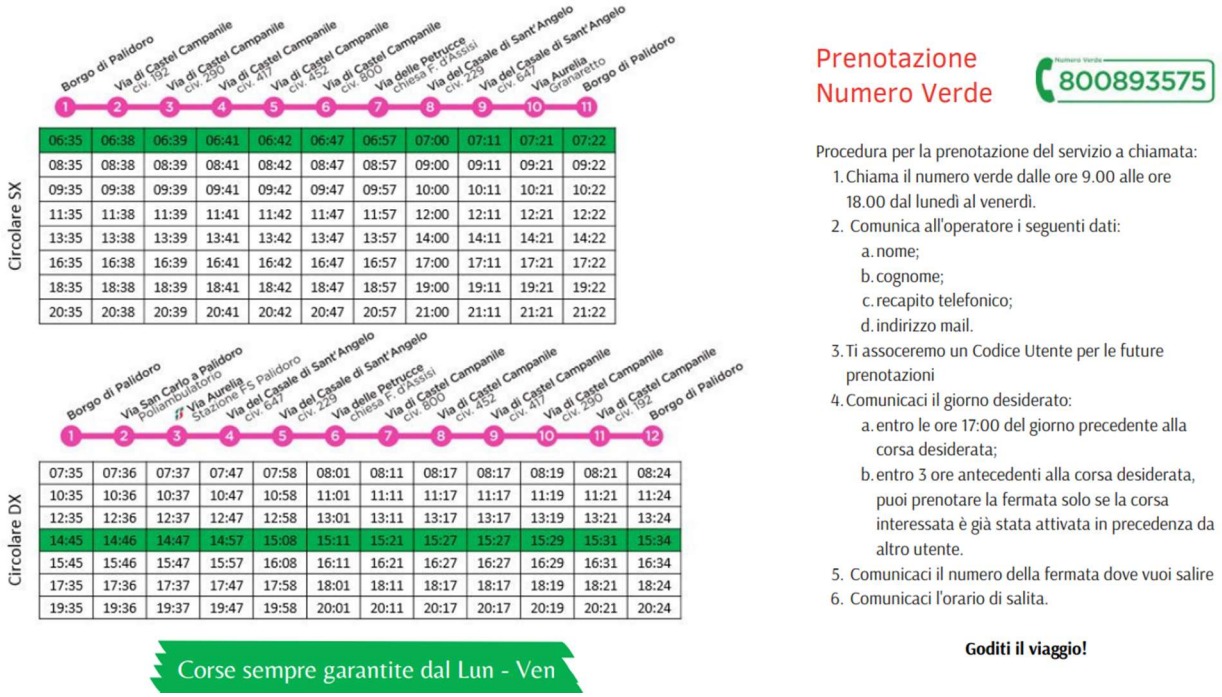
Le violazioni amministrative previste a carico degli utenti dei servizi pubblici di trasporto, qualora fossero sprovvisti di idoneo titolo di viaggio, sono accertate e contestate ai sensi della legge 24 novembre 1998, n. 689 "Modifiche al sistema penale" dal personale della Trotta a ciò espressamente incaricato.
Il trasgressore è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria, oltre al pagamento del prezzo del biglietto per il viaggio effettuato e da effettuare ed alle spese procedurali e postali, se applicabili.
Nel dettaglio:

- l´importo della sanzione è ridotto del 50% se pagato entro 5 giorni dalla contestazione o notificazione. In tal caso l´importo è pari a € 50,00, oltre € 3,40 per le spese di procedimento ed € 1,50 per l´importo del biglietto, per un importo totale di € 54,90;
- l´importo della sanzione è in misura piena se il pagamento avviene tra sei e sessanta giorni dalla data di contestazione o notificazione. In tal caso l´importo della sanzione è pari ad € 100,00, oltre € 3,40 per le spese di procedimento ed € 1,50 per l´importo del biglietto, per un importo totale di € 104,90;
- Il viaggiatore, in caso di mancata esibizione di idoneo titolo di viaggio, ai sensi della legge n.96 del 21/06/2017, art. 48 comma 11bis, può richiedere di annullare la sanzione comminata se dimostra il possesso di un titolo nominativo risultante in corso di validità al momento dell'accertamento.

C.4 Il servizio a chiamata

La Trotta ha attivato un servizio a chiamata che consente di integrare i tradizionali servizi di linea con un sistema di trasporto flessibile, dinamico ed eco-compatibile. Si tratta di un sistema più efficiente e una forma di trasporto pubblico più orientata verso gli utenti per rispondere in modo più efficace alle nuove esigenze di

mobilità. Il servizio a chiamata può anche contribuire a raggiungere obiettivi sociali, quali l'incremento delle opzioni di trasporto, creando in un tal modo un sistema più bilanciato.
Il servizio a chiamata attivato collega le località del Borgo di Palidoro e della Tragliatella, caratterizzata da una domanda di trasporto debole, attraverso la linea 17 sinistra e destra.



Le prenotazioni possono avvenire, a seguito di registrazione, anche tramite il sito web: https://www.trotta.it/servizi_chiamata/active/?page=area_clienti

D. LE REGOLE DI VIAGGIO

D.1 Diritti e doveri dei passeggeri

I passeggeri devono salire a bordo già in possesso di regolare titolo di viaggio acquistato a terra; è possibile acquistare il biglietto a bordo pagando un sovrapprezzo alla tariffa ordinaria.
Il documento di viaggio va convalidato immediatamente ed in ogni caso prima di sedersi e prima di raggiungere la fermata successiva.
Al capolinea i passeggeri possono salire a bordo del mezzo a condizione che entro la partenza si provveda alla obliterazione del titolo di viaggio.
Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità.
In caso di irregolarità del documento di viaggio saranno applicate le sanzioni amministrative previste dalla legge regionale; l'azienda si riserva di denunciare all'autorità giudiziaria le irregolarità che rivestono carattere di frode; tale sanzione risulta pari a 25,00 euro più l'importo del titolo di viaggio.
In caso di guasti alle macchinette obliteratrici, i passeggeri devono prontamente segnalarlo al conducente ed annullare il documento di viaggio manualmente trascrivendo giorno, mese anno, ore e minuti del viaggio.

E' vietato:

- Salire o scendere quando la vettura è in marcia;
- Salire nell'autobus in stato di ebrezza o in condizioni fisiche o psichiche che non consentono il corretto utilizzo del servizio o che possano arrecare danno a sé o agli altri;
- Occupare più di un posto a sedere o ingombrare in qualsiasi modo uscite e passaggi;
- Chiedere al conducente di salire o scendere dal veicolo in un luogo diverso da quello stabilito dalla fermata;
- Distrarre, impedire o ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell'esercizio delle sue funzioni;
- Fumare in vettura ai sensi della Legge n° 584 dell'11.11.1975 e successive modificazioni;
- Insudiciare, guastare o comunque rimuovere o manomettere parti o apparecchiature degli autobus;
- Portare oggetti pericolosi o che possano danneggiare i viaggiatori e la vettura o, per qualsiasi ragione, costituire rischio per i passeggeri;
- Sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi;

- Azionare apparecchi radiofonici, cantare, suonare, schiamazzare o comunque disturbare;
- Esercitare all'interno degli autobus attività pubblicitarie o commerciali, anche se a scopo benefico, senza l'autorizzazione dell'Azienda.

D.2 Viaggiare con i bambini

I bambini di altezza inferiore ad un metro sono trasportati gratuitamente purché non occupino posti a sedere e siano accompagnati da adulti.

D.3 Viaggiare con oggetti

I passeggeri possono trasportare gratuitamente una sola valigia, pacco o collo a mano, purché di dimensioni non superiori, anche in un solo lato, a cm. 50; in tutti gli altri casi il passeggero è tenuto all'acquisto di un biglietto per ogni collo.
Non sono ammessi al trasporto gli oggetti eccessivamente ingombranti, sudici, nocivi e pericolosi.
I passeggini per bambini sono ammessi in vettura e trasportati gratuitamente purché vengano piegati in modo da ridurre al minimo l'ingombro.
I bagagli sono trasportati sotto cura e custodia esclusiva del viaggiatore senza alcuna responsabilità dell'Azienda.

D.4 Viaggiare con gli animali

Sono ammessi in vettura, previo pagamento del biglietto a tariffa ordinaria, i cani di piccole e medie dimensioni. Sono ammessi al trasporto gratuito solo i cani guida in accompagnamento a non vedenti. Tutti i cani - al massimo due per vettura - devono essere muniti di guinzaglio e museruola a paniere ed essere in adeguate condizioni igieniche.
È permesso il trasporto di altri animali, a tariffa ordinaria, in gabbie o ceste di dimensioni non superiori a cm 25x45x80. Gli accompagnatori di animali sono tenuti al risarcimento di eventuali danni provocati a persone, vetture o cose.

D.5 Sanzioni

Fatte salve le eventuali conseguenze di legge, possono essere esclusi dal trasporto ed allontanati, senza diritto ad alcun risarcimento, i passeggeri molesti e quelle persone che non prestassero ascolto alle osservazioni ed agli inviti del personale di servizio tendenti a far rispettare le presenti norme.
La Trotta si riserva ogni azione in sede civile e penale per assicurare il corretto andamento del servizio e salvaguardare il patrimonio aziendale.

D.6 Infortuni sui mezzi

In caso di infortuni, cadute, incidenti o altro verificatosi a bordo delle vetture, i passeggeri devono segnalare immediatamente al conducente il danno subito e successivamente, alla TROTTA con lettera raccomandata A/R.
L'Azienda è in ogni caso esonerata da obblighi e responsabilità nel caso di danni dopo la discesa dalla fermata.

E. L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO DEL CLIENTE

E.1 I canali di informazione

Consapevole della fondamentale importanza di disporre di una pluralità di strumenti di ascolto e interazione con i clienti, la Trotta ha realizzato un sistema coordinato e sinergico di strumenti tradizionali e innovativi volti a dare valore ad ogni momento di contatto con la clientela.
Trotta affianca ai tradizionali canali attivati (come le risposte scritte o telefoniche ai reclami) anche sistemi immediati e interattivi quali il proprio **sito web** **www.trotta.it**

Tra gli obiettivi principali della Trotta vi è quello di rendere agevole e possibilmente flessibile l'informativa sul servizio per tutti i potenziali clienti dei servizi urbani di Fiumicino in tutte le fasi del trasporto (pre-viaggio, viaggio, post viaggio).

E.2 Assistenza ai Clienti

Al fine di soddisfare e porsi a disposizione di tutti gli utenti fruitori del servizio di trasporto pubblico locale, la Trotta ha attivato un numero verde 800893575
Il numero verde è operativo sette giorni su sette; è abilitato per chiamate da rete fissa/mobile ed è presidiato con operatore dalle 7:00 alle 21:00 per fornire informazioni su linee e orari dei servizi, tariffe e tipologia di prodotti tariffari.

Un'ulteriore canale di comunicazione previsto per l'utenza è dato dall'attivazione di un apposito indirizzo mail: info.fco@trotta.it

E.3 Il processo di gestione dei reclami

In caso di riscontrata violazione dei diritti dell'utente, mancanze rispetto agli impegni assunti dall'Azienda nella Carta di Mobilità o per suggerimenti, richieste di chiarimenti e/o informazioni, i reclami possono essere per inviati:

- Per mail al seguente indirizzo web info.fco@trotta.it
- Tramite il numero verde 800893575

Nella segnalazione l'utente deve esporre chiaramente la richiesta di suo interesse, la proposta, o la richiesta di informazione facendo riferimento a circostanze e/o documentazione che possano facilitare la ricostruzione dell'accaduto o l'individuazione dell'esigenza e della problematica all'origine della segnalazione stessa.

E.4 Politica per la qualità e *customer satisfaction*

La missione della TROTTA è di contribuire allo sviluppo economico del territorio attraverso servizi di trasporto pubblico urbano che si distinguano per l'efficienza, l'affidabilità e la capacità di soddisfare le esigenze della collettività.
La soddisfazione del cliente interno ed esterno (intendendo con questo termine tutti gli stakeholder) costituisce l'obiettivo primario delle attività di TROTTA e viene conseguita attraverso:

- l'impegno costante del management per la realizzazione della missione;
- il coinvolgimento, la motivazione e lo sviluppo delle professionalità di tutto il personale, che rappresenta il vero patrimonio dell'azienda;
- la gestione efficiente dei propri processi, al fine di utilizzare al meglio le risorse finanziarie fornite dalla collettività;
- l'individuazione delle esigenze dei clienti;
- la traduzione delle esigenze in servizi in grado di soddisfarle;
- l'efficacia dei processi di progettazione ed erogazione dei servizi;
- la definizione, per tali processi, di obiettivi per la qualità che garantiscano il soddisfacimento dei requisiti dei clienti;
- la diffusione e condivisione di tali obiettivi all'interno dell'organizzazione ed il periodico riesame del loro livello di conseguimento;
- lo sviluppo di un rapporto di collaborazione con tutte le Entità coinvolte nel servizio di Trasporto Pubblico Locale;
- l'attuazione di un sistema di miglioramento continuo delle proprie prestazioni, per adeguarsi alle evoluzioni del mercato;
- la comunicazione, attraverso la Carta dei Servizi, dell'impegno di tutte le componenti aziendali per fornire standard di servizio elevati.
- Il Sistema per la gestione della Qualità rappresenta lo strumento attraverso cui la Trotta pianifica i propri livelli qualitativi e ne verifica il conseguimento;
- assicura la disponibilità delle risorse adeguate;
- governa efficientemente i propri processi;
- assicura il miglioramento continuo del servizio attraverso i tre momenti di pianificazione, controllo e miglioramento dei processi e delle prestazioni.

La Trotta garantisce il proprio impegno per promuovere il miglioramento continuo del servizio erogato.
Il controllo di alcuni indicatori di qualità del servizio è effettuato direttamente dalla Trotta che, monitorando costantemente i risultati raggiunti, è in grado di garantire all'utenza gli standard di prestazione progettati.
Al fine di verificare la qualità del servizio offerto, la Trotta si impegna ad attivare un programma di monitoraggio della qualità percepita dall'utenza.

F. NUMERI UTILI E CONTATTI

	Telefono	Indirizzo	Sito internet
Informazioni	800893575	Via Portuense, km 19,500	www.trotta.it info.fco@trotta.it
Prenotazione servizio a chiamata	800893575	Via Portuense, km 19,500	https://www.trotta.it/servizi_chiamata/active/?page=area_clienti
Vendita Biglietti (per rivendite)		Via Portuense, km 19,500	ticketing.fco@trotta.it