

CARTA DEI SERVIZI

Cilia Italia S.r.l.

**Redatta secondo lo schema generale
del D.P.C.M. 30/12/98 s.m.i.**

Indice

Premessa

Presentazione di Cilia Italia srl

CAPITOLO I - Aspetti generali

CAPO I - DEFINIZIONI

CAPO II - RIFERIMENTI NORMATIVI

CAPO III - PRINCIPI GENERALI

CAPITOLO II - Fattori ed indicatori di qualità e standard del servizio

CAPITOLO III - Rapporti con l'utenza

CAPO I - Diritti e doveri degli utenti

CAPO II - Informazioni all'utenza e aspetti relazionali

CAPO III - Tutela del cliente

CAPITOLO IV - Norme transitorie e finali

PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE

Procedura di reclamo e suggerimento

Procedura di risarcimento dei danni alle persone o alle cose

Premessa

La *Carta dei Servizi* è il documento con il quale Cilia Italia srl, quale gestore di trasporto pubblico e scolastico, stringe un “patto” con le Amministrazioni e con i cittadini, dichiarando gli obiettivi di qualità e quantità che intende raggiungere per i servizi offerti dall’azienda e riconoscendo specifici diritti in capo agli utenti.

La *Carta*, quindi, rappresenta uno strumento di impegno di Cilia Italia srl al rispetto di determinati standard qualitativi e quantitativi ed alla conseguente verifica periodica dell’efficacia delle strategie perseguite e della gestione operativa attuata, nonché uno stimolo al miglioramento continuo del servizio fornito.

La Carta si ispira e garantisce il rispetto dei sei principi generali dettati dal DPCM del 30/12/98:

- 1.eguaglianza;
- 2.imparzialità per tutti coloro che intendono usufruire dei servizi;
- 3.continuità e regolarità dei servizi (salvo cause di forza maggiore);
- 4.efficienza ed efficacia;
- 5.tutela ambientale;
- 6.partecipazione e trasparenza.

Il fine di questo documento è quindi di:

- ✦ fornire informazioni sui servizi erogati;
- ✦ descrivere gli indicatori di qualità ed i relativi obiettivi;
- ✦ favorire la partecipazione e la condivisione degli obiettivi di qualità con utenti e cittadini.

Presentazione di Cilia Italia srl

La storia della società

La Cilia Italia s.r.l. nasce in data 15 Maggio 2013 dal conferimento del Ramo Trasporto Passeggeri (parco mezzi, personale dipendente, contratti di appalto) della Cilia S.p.A.

Attraverso tale operazione la Cilia Italia srl ha acquisito il know-how della stessa Cilia spa la cui professionalità ed esperienza maturata nel campo trovano nella Cilia Italia srl assoluta continuità.

La Cilia Spa nasce negli anni venti dello scorso secolo, con il trasporto esclusivo di cose, di beni di oggetti. Negli anni trenta e quaranta arriva anche il trasporto di persone ed agli autocarri coperti da grandi teli si affianca, il primo autobus ottenendo, inoltre, le linee extraurbane in concessione.

Nel 1955 nasce la Autotrasporti F.lli Cilia Snc . Negli anni '75-'80 la stessa si occuperà principalmente del trasporto Gran Turismo e negli anni '80 inizia il trasporto scuolabus. Il primo decennio del XXI secolo è di consolidamento di una fiducia che le pubbliche amministrazioni accordano con soddisfazione e soprattutto l'azienda diviene nel 2000 una Società per Azioni, maturando nel tempo una elevata esperienza e professionalità nel campo incrementando le collaborazioni con referenti ed enti pubblici.

Tale pluriennale esperienza e tale professionalità sono oggi pienamente convogliate nella Cilia Italia srl con la forza ed il valore aggiunto di una nuova società. Una società che farà della tecnologia, della sicurezza e della progettazione e dell'erogazione di un servizio di qualità strumenti fondamentali di ulteriore crescita e di conquista del mercato del trasporto su gomma. A far data dal 01 Luglio 2013 la Cilia Italia srl è passata sotto la direzione ed il coordinamento della RATP DEV Italia srl.

La RATP DEV è una società del Gruppo RATP, uno dei primi gruppi al mondo nel settore del trasporto pubblico con circa 56.000 dipendenti presenti in 12 paesi, una fatturato di circa 5 miliardi di euro e un rating finanziario AAA. Il Gruppo RATP, nell'area metropolitana di Parigi, gestisce uno delle più estese e multimodali reti al mondo con 14 linee di metro, 7 linee di tram, 2 linee ferroviarie regionali e più di 300 linee bus per un totale di 12 milioni di passeggeri trasportati al giorno. Inoltre, la RATP ha maturato molti anni di esperienza nella gestione e nell'organizzazione di servizi di collegamento con sistemi automatici e dei relativi servizi sostitutivi e di supporto, come il sistema automatico Orly Val di Parigi, che collega l'aeroporto di Orly con la Stazione ferroviaria della RER Antony.

La RATP DEV in Italia gestisce il Tram di Firenze, Autolinee Toscane (azienda di trasporto pubblico in toscana), Li-nea (azienda di trasporto pubblico locale della provincia di Firenze), La Ferroviaria

Italiana (azienda ferroviaria in toscana) ed Cilia Italia srl (azienda di trasporto pubblico nel Lazio). La politica di sviluppo in Italia della RATP è basata sul mantenimento della storicità delle aziende locali e delle specificità del territorio a cui apportare la capacità tecnica, la solidità economica, il codice etico e la capacità del controllo di gestione tipico della RATP.

Immezzi

La Cilia Italia srl dispone nel proprio parco mezzi di bus di cui più dell'80% immatricolati nell'ultimo decennio, in grado di soddisfare le richieste specifiche degli utenti.

Attenzione particolare viene rivolta dalla Società al rispetto dell'ambiente attraverso l'utilizzo di marmitte catalitiche euro 4, ed euro 5, di carburanti adeguati e di dispositivi anti-inquinanti.

Grande attenzione è parimenti dedicata da Cilia Italia srl al trasporto di persone diversamente abili, motivo per cui la Società dispone di mezzi specificatamente attrezzati.

La consistenza del parco vetture di cui sopra permette alla Cilia Italia srl di avere sempre a disposizione eventuali mezzi di scorta per il servizio di trasporto pubblico e scolastico, in modo da assicurare con la massima tempestività qualsiasi necessità di sostituzione.

La dotazione dei mezzi della Cilia Italia srl è completa tra Autobus Gran Turismo, Autobus extraurbani, Autobus urbani, Scuolabus, Mezzi attrezzati per disabili, Open bus, Vetture di servizio.

Le strutture logistiche

La Cilia Italia srl possiede una struttura operativa integrata che le permette di fare fronte in maniera autonoma a tutte le esigenze tecniche ed amministrative connesse alla gestione del servizio.

Essa è costituita dall'autorimessa ubicata nel Comune di Palestrina, Via Valvarina n.1, con annesso strutture logistiche ed immobili strumentali, è composta da:

- 1) Autorimessa adibita a deposito mezzi;
- 2) Edificio adibito a centro logistica ed elaborazione dati (uffici);
- 3) Officina meccanica dotata di impianti ed attrezzature ad alta tecnologia e personale addetto qualificato;
- 4) Centro revisioni abilitato con licenza n.100897 del 29/09/2006;
- 5) Carrozzeria in regola con le normative vigenti in materia;
- 6) Impianto di rifornimento installato in loco, per la costante ed immediata funzionalità dei mezzi, certificato dal Ministero dell'Interno con protocollo n.060730 in data 22/09/2011;
- 7) Impianto di autolavaggio a norma;

Inoltre la Cilia Italia srl dispone di una rimessa ubicata nel Comune di Bracciano, in Via del Lago n.25 in regola con le normative vigenti. la Cilia Italia srl, funzionalmente alle esigenze legate agli appalti ed

all'affidamento di nuovi servizi di trasporto, ricerca e si dota di strutture logistiche che siano attrezzate, autorizzate e rispettose delle prescrizioni normative.

a gestione delle risorse umane

Nell'ottica del miglioramento continuo, una strategia primaria di Cilia Italia srl è il rispetto della professionalità e la valorizzazione delle proprie risorse umane. E' un principio che trae radici ed alimento dalla storia del gruppo, dalla sua tradizione e dalle esperienze accumulate, dal sapere affrontare con umiltà i problemi quotidiani, dal sapersi porre regole precise per arrivare all'obbiettivo finale: un servizio di qualità e la soddisfazione del cliente.

Ciò richiede coesione, senso di appartenenza, motivazione da parte di ogni singolo componente della società; per questo la Cilia Italia srl mette grande impegno nella formazione e nella crescita delle professionalità, mirate alla risoluzione dei problemi dell'azienda e al mantenimento della sua competitività.

Le certificazioni di qualità

- La Cilia Italia srl è in possesso della Certificazione di Qualità EN ISO 9001:2008 con certificato n° 39061008 rilasciato e confermato dall' Independent European Certification Ltd.
- Inoltre l'Azienda ha conseguito, con lo stesso Ente verificatore, la Certificazione di Qualità EN ISO 14001:2004 con certificato n° 39061008/E (certificazione Gestione Ambientale).
- La Cilia Italia srl ha adottato, altresì, un "Sistema Di Gestione Per La Salute E Sicurezza Nei Luoghi Di Lavoro" (SGSL) in conformità alle linee guida UNI INAIL 28.09.2001 equipollente alla certificazione OHSAS 18001 ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 81/08.

Esperienza nel campo TPL e scuolabus

La Cilia Italia srl vanta nel campo del TPL e scuolabus le referenze indicate nella tabella che segue.

Comune	TPL	Scuolabus
Bellegra	X	X
Bracciano	X	X
Cave	X	X
Colleferro	-	X
Consorzio TPL comprensorio Prenestino-Casilino	X	-
Genazzano	X	X
Galliciano nel Lazio	X	X
Labico	-	X

Morlupo	-	X
Palestrina	X	X
Poli	-	X
Rignano Flaminio	-	X
Rocca S. Stefano	X	-
San Cesareo	X	X
Zagarolo	X	X

La Cilia Italia srl gestisce per conto della BMG Castel Romano un servizio navetta da e per il Centro Commerciale Castel Romano Designer Outlet (RM), per conto del Centro Commerciale Roma Est un servizio navetta di collegamento con la stazione Termini ed i vari comuni dei Castelli Romani, un servizio di linea GT andata e ritorno Roma Termini – Rainbow Magicland di Valmontone oltre al collegamento al parco divertimenti Zoomarine.

Presso il comune di Civitavecchia la Cilia Italia srl gestisce un servizio di linea Gran Turismo, effettuato con Open bus, dedicato ai turisti delle crociere.

L'Azienda ha gestito, inoltre, un servizio navetta "open bus" all'interno dei giardini Vaticani per conto dell'Opera Romana Pellegrinaggi, ed un servizio navetta all'interno del nosocomio "S. Pertini" in Roma.

CAPITOLO I

Aspetti generali

CAPO I - DEFINIZIONI

Art. 1

Fattori di qualità

I fattori di qualità sono rappresentati dagli aspetti principali da cui dipende la qualità del servizio e la percezione dello stesso da parte del cliente.

Art. 2

Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità sono rappresentati dai parametri qualitativi e quantitativi atti a misurare e valutare in maniera adeguata i livelli prestazionali del servizio erogato per ciascun fattore di qualità.

Art. 3

Standard di qualità

Lo standard di qualità è rappresentato dal valore con cui viene quantificato ciascun indicatore di qualità, e costituisce il livello di servizio promesso che il Gestore si impegna a rispettare rigorosamente.

Gli standard di qualità possono essere di tipo generale o specifico, di qualità e quantità. I primi costituiscono obiettivi di qualità riferiti al complesso delle prestazioni rese; pertanto sono espressi da un valore medio riferito all'insieme delle prestazioni fornite. I secondi fanno riferimento a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto; conseguentemente sono espressi da un livello di soglia minima o massima.

CAPO II - RIFERIMENTI NORMATIVI

Art. 4

Riferimenti normativi

La presente *Carta dei Servizi* è un documento elaborato da Cilia Italia srl, in attuazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 relativo allo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti.

La *Carta* ha l'obiettivo ultimo, nell'interesse degli utenti del servizio pubblico di trasporto, di rafforzare 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 ...*", e 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 termini normativi l'argomento della qualità dei servizi pubblici è regolata dalle seguenti disposizioni di legge:

- **Legge 28 settembre 1939, n. 1822 e s.m.i.** Disciplina degli autoservizi di linea (autolinee per viaggiatori, bagagli e pacchi agricoli in regime di concessione all'industria privata) (G.U. n. 292 del 18 dicembre 1939);
- **Legge 10 aprile 1981, n. 151 e s.m.i.** Legge quadro per l'ordinamento, la ristrutturazione ed il potenziamento dei trasporti pubblici locali - Istituzione del Fondo Nazionale per il ripiano dei disavanzi di esercizio e per gli investimenti nel settore (G.U. n. 113 del 24 aprile 1981);
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e s.m.i.** recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- **Legge 11 luglio 1995, n. 273 e s.m.i.**- "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti

amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", che tratta estesamente il tema Qualità dei servizi pubblici;

- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 e s.m.i.**, che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici oggetto di emanazione degli schemi generali di riferimento;
- **Legge 15 marzo 1997, n. 59 e s.m.i.**, Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della pubblica amministrazione e per la semplificazione amministrativa;
- **Decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422 e s.m.i.** Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'articolo 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59;
- **Legge 27 febbraio 1998, n. 30 e s.m.i.** "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 30 dicembre 1997, n. 457, recante disposizioni urgenti per lo sviluppo del settore dei trasporti e l'incremento dell'occupazione";
- **Legge Regione Lazio 16 luglio 1998, n. 30 e s.m.i.**- Disposizioni in materia di trasporto pubblico locale;
- **Legge 30 Luglio 1998 n. 281** abrogata dal D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 che ha disposto (con l'art. 146, comma 1, lett. f)) che sono fatte salve le disposizioni di cui all'art. 7, con riferimento alle attività promozionali del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti di cui all'articolo 136 e alle agevolazioni di cui all'articolo 138 del D.lgs. 206/2005;
- **Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 e s.m.i.** recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- **Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286 e s.m.i.**- Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle Amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;
- **Decreto Legislativo 20 settembre 1999, n. 400 e s.m.i.** "Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422, recante conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale";
- **Legge 8 novembre 2000, n. 328 e s.m.i.**- Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- **Legge 1 marzo 2005, n. 32 e s.m.i.**- Delega al Governo per il riassetto normativo del settore dell'autotrasporto di persone e cose;
- **Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i.**- Codice del consumo;
- **Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 168 e s.m.i.**- Regolamento in materia di servizi pubblici locali di rilevanza economica.

CAPO III - PRINCIPI GENERALI

Art. 5

I Principi fondamentali

I principi fondamentali su cui si basa la *Carta dei Servizi* e in base ai quali la Cilia Italia srl si impegna a erogare i propri servizi di trasporto pubblico e di trasporto scolastico sono i seguenti:

- Eguaglianza ed imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficacia ed efficienza
- Libertà di scelta

Art. 6

Eguaglianza ed imparzialità

La Cilia Italia srl si impegna a garantire un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione alcuna e senza distinzioni di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinione.

Le azioni dell'Azienda nei riguardi della clientela sono ispirate a criteri di obiettività, imparzialità, cortesia e trasparenza.

La Cilia Italia srl assume il ruolo di garante per una parità di trattamento per le diverse fasce sociali e categorie di utenti, come i disabili e gli anziani, attraverso le azioni di miglioramento indicate nella presente *Carta*.

Assicura infine pari condizioni di trattamento in termini di servizi resi fra le diverse aree territoriali servite.

Art. 7

Continuità

La Cilia Italia srl si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio, fatta eccezione di interruzioni dovute a cause di forza maggiore. Si impegna altresì in caso di sciopero a limitare al massimo eventuali disservizi ed a contenere il disagio arrecato dando comunicazione preventiva e tempestiva all'utenza e agli enti locali sui servizi minimi garantiti.

Art. 8

Partecipazione

La Cilia Italia srl riconosce che i clienti hanno diritto a una corretta ed equa utilizzazione del servizio e favorisce di conseguenza la loro partecipazione e collaborazione, assicurando la disponibilità e l'accessibilità delle informazioni sui servizi offerti.

Pag. 10 a 33

La Cilia Italia srl si impegna ad acquisire eventuali suggerimenti migliorativi da parte degli utenti sul servizio erogato ed a rispondere tempestivamente ai reclami della clientela.

Strumento di partecipazione privilegiata è costituito dal rapporto costante e continuativo con gli enti locali e con le associazioni di riferimento sul territorio.

Art.9

Efficacia ed efficienza

L'Azienda si impegna a erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente *Carta*, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella *Carta* medesima.

L'Azienda si impegna a raccogliere e analizzare dati di natura economico-gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

Poiché per la Cilia Italia srl l'ambiente è una risorsa da tutelare e valorizzare, la Società si impegna alla realizzazione di politiche dirette allo sviluppo della mobilità sostenibile e di nuove strategie per ridurre l'impatto ambientale.

Art.10

Libertà di scelta

La Cilia Italia srl intende assicurare agli utenti il diritto alla mobilità anche attraverso la libertà di scelta tra più soluzioni modali. In tal senso è obiettivo della Cilia Italia srl rendere quanto più concorrenziale possibile l'utilizzo del mezzo pubblico rispetto a quello privato.

CAPITOLO II

Fattori ed indicatori di qualità e standard del servizio

Art. 11

Fattori di qualità e standard

La Cilia Italia srl recepisce integralmente e si impegna a rispettare i fattori di qualità e i relativi standard prestazionali come previsto dalla normativa vigente.

I fattori di qualità, che Cilia Italia srl si impegna a rispettare secondo gli standard di qualità indicati, sono costituiti da:

- Sicurezza del viaggio e sicurezza personale e patrimoniale
- Regolarità del servizio

- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture
- Comfort
- Servizi per viaggiatori con handicap
- Attenzione all'ambiente
- Informazione alla clientela
- Aspetti relazionali e comportamentali
- Livello servizio ufficio relazione alla Clientela
- Capacità di adeguare il servizio alle esigenze dell'utenza
- Monitoraggio dell'offerta effettiva, dell'efficienza ed efficacia del servizio effettuato
- Indicazione di termini e modalità per il risarcimento danni in base all'art.1681 del c.p.c.
- Impegno a rendere disponibile gratuitamente copia della Carta dei Servizi
- Impegno a valutare congiuntamente con l'Amministrazione i risultati conseguiti
- Obbligo di garantire i parametri ed i livelli minimi di qualità del servizio indicati nella carta
- Impegno a comunicare alle competenti autorità l'avvenuta adozione della Carta dei Servizi

CAPITOLO III

Rapporti con l'utenza

CAPO I - Diritti e doveri degli utenti

Di seguito sono riportate, in sintesi, le principali norme che regolano l'utilizzo del servizio ed i rapporti con l'utenza.

Art. 12

Diritti degli utenti

Agli utenti del servizio di trasporto pubblico sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione dei mezzi di trasporto disponibili sul territorio;
- tempestiva pubblicazione e adeguata reperibilità delle frequenze e degli orari;
- accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto che nei capolinea; tempestiva informazione sulle modalità di proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile) in caso di anomalie o incidenti;

- rispetto degli orari di partenza e delle frequenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi;
- efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- contenimento dei tempi di attesa agli uffici supporto alla Clientela;
- accessibilità alla procedura dei suggerimenti e reclami e risposta agli stessi;
- rispetto delle disposizioni relative al “divieto di fumo” sui mezzi e nei locali aperti al pubblico.

Art. 13

Doveri degli utenti

Agli utenti del servizio di trasporto pubblico è richiesto di:

- munirsi di titolo di viaggio valido, vidimarlo, conservarlo per la durata del percorso e ad esibirlo a richiesta del personale di verifica;
- osservare le norme di sicurezza e le ulteriori disposizioni indicate su appositi cartelli;
- osservare particolari disposizioni emanate dal personale di servizio in circostanze eccezionali;
- tenersi agli appositi sostegni, se si resta in piedi;
- non sporgersi dai finestrini;
- non occupare più di un posto sul mezzo. I posti riservati a determinate categorie di passeggeri ed individuati con apposita etichetta adesiva o avviso, possono essere occupati da qualsiasi viaggiatore, ma devono essere ceduti a richiesta degli aventi diritto.

Agli utenti del servizio è espressamente vietato:

- ostacolare lo svolgimento del servizio;
- ostacolare con i bagagli il transito dei passeggeri;
- salire o scendere dal mezzo quando è in movimento;
- azionare i dispositivi di emergenza se non in caso di grave e incombente pericolo;
- gettare oggetti o rifiuti dai finestrini;
- fumare in vettura (Legge n. 3 del 16/01/2003);
- danneggiare, deteriorare o sporcare il mezzo;
- esercitare l'attività di venditore di beni, di servizi, cantare, suonare e simili o di far raccolta di fondi o distribuire senza autorizzazione materiale pubblicitario;

- salire sul mezzo in stato di ubriachezza, sudici o vestiti in modo indecente;
- portare sul mezzo armi da fuoco cariche e non smontate, con eccezione per gli agenti della forza pubblica;
- portare sul mezzo oggetti che per natura, forma o volume risultino pericolosi o molesti;
- disturbare il conducente o i passeggeri;
- scattare foto, fare riprese per servizi televisivi, fotografici e cinematografici sul mezzo, senza preventiva autorizzazione.

Trasporto bambini

I bambini fino al mese del compimento del 6° anno di età viaggiano gratuitamente sui servizi di trasporto pubblico urbano, purché accompagnati da un adulto munito di titolo di viaggio valido.

Gli accompagnatori, a richiesta del personale addetto alla verifica, devono certificare l'età del bambino attraverso il codice fiscale o con dichiarazione sostitutiva compilata e sottoscritta al momento della verifica.

Trasporto cittadini ultra 70enni

I cittadini ultra 70enni e con un reddito ISEE fino a 15.000,00 €/anno possono viaggiare gratuitamente sui mezzi di trasporto pubblico.

L'elenco dei cittadini esenti viene redatto dal Comune di residenza e comunicato all'Azienda.

Art. 14

Documenti di viaggio

L'utente è tenuto ad acquistare il titolo di viaggio a bordo del mezzo o nei punti vendita autorizzati e a mostrarlo all'autista che ne ritirerà la matrice e/o validerà il titolo.

L'acquisto degli abbonamenti avviene presso i punti vendita autorizzati.

Il titolo di viaggio deve essere esibito su richiesta del personale dipendente dell'Azienda incaricato del controllo. Chiunque ne risulti sprovvisto è soggetto al pagamento dell'importo del titolo di viaggio per l'intera corsa e alla sanzione amministrativa prevista di € 50,00.

Il personale addetto alla verifica dei titoli di viaggio, nell'esercizio della funzione, riveste lo stato di pubblico ufficiale ai sensi dell'art. 357 del Codice Penale. I viaggiatori pertanto sono tenuti a dichiarare, se richieste, le proprie generalità. L'eventuale rifiuto è punito a norma di legge.

Art. 15

Trasporto di cose - Oggetti smarriti

Ad ogni viaggiatore è consentito il trasporto gratuito di un solo bagaglio di dimensioni non superiori a cm 50x30x25.

Per il trasporto di ulteriori bagagli e comunque di bagagli che superino tali dimensioni, è dovuto il pagamento del biglietto ordinario. È vietato il trasporto di bagagli eccedenti le dimensioni di cm 80x45x25. Durante il viaggio i bagagli devono essere collocati in modo da non arrecare fastidio, intralcio o ingombro per gli altri passeggeri.

Eccezioni:

- strumenti musicali: è ammesso il trasporto gratuito di un solo strumento musicale per passeggero, purché riposto nell'apposita custodia con dimensioni non superiori a cm 150x50x20;
- passeggini per bambini: sono ammessi in vettura a titolo gratuito se utilizzati per il trasporto di bambini, purché ripiegati in modo da rappresentare il minimo ingombro;
- sci e dotazioni sportive.

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo del mezzo saranno tenuti in custodia ai sensi degli articoli 927 e ss del Codice Civile, presso il deposito autobus della Cilia Italia srl.

Art.16

Trasporto di animali

Cani - 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 **tassativamente** muniti di guinzaglio e museruola a paniere ed essere in adeguate condizioni igieniche. L'accesso è consentito dalla parte posteriore del mezzo. A gatti, uccelli e piccoli animali - È permesso il trasporto, 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.

Il trasporto degli animali e dei bagagli può essere limitato o rifiutato per particolari esigenze legate al servizio, a giudizio del personale delle Società.

CAPO II - Informazioni all'utenza e aspetti relazionali

Art. 17

Informazioni all'utenza

La Cilia Italia srl si impegna ad assicurare la più ampia e tempestiva informazione alla clientela sulle modalità di prestazione del servizio, quali orari, percorsi e frequenza delle linee, sistema tariffario, eventuali variazioni o interruzioni temporanee del servizio.

Dette informazioni vengono riportate a bordo dei mezzi, presso gli uffici dell'Azienda e sulle paline installate presso le principali fermate.

L'informazione all'utenza è assicurata anche tramite:

- il numero dedicato all'utenza;
- il sito internet aziendale: www.cilia-italia.com;
- l'email aziendale: info@cilia-italia.com.

Art. 18

Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza

La Cilia Italia srl assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico tramite la dotazione di appositi cartellini di riconoscimento che ne riportano, in maniera visibile, il numero di matricola.

Nel caso di personale operante al telefono ogni risposta viene preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza o da un sistema equivalente di identificazione del soggetto.

Il personale di Cilia Italia srl, nello svolgimento dei compiti assegnati, è tenuto a trattare la clientela con rispetto e cortesia, fornendo tutte le informazioni richieste ed agevolandola nell'esercizio dei propri diritti. Il personale è addestrato ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed tenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di collaborazione con la clientela e di fiducia verso l'Azienda.

CAPO III - Tutela del cliente

Art. 19

Segnalazioni e reclami

Il cittadino può presentare reclami, inviare proposte e suggerimenti o chiedere informazioni sui servizi gestiti da Cilia Italia srl attraverso:

- il numero telefonico dedicato all'utenza 06953/6726 -06953 / 7256
- il sito internet aziendale: www.cilia-italia.com
- lettere: Cilia Italia srl – via Valvarina n. 1 - 00036 Palestrina (Rm),
- fax: 06-953/9344;
- l'email aziendale: info@cilia-italia.com
- Pec: cilia-italia@pec.it

Nella segnalazione l'utente deve esporre chiaramente la richiesta di suo interesse, il reclamo o la proposta, facendo riferimento a circostanze e/o documentazione che possono facilitare l'Azienda nella ricostruzione dell'accaduto o nell'individuazione dell'esigenza e della problematica all'origine della segnalazione.

L'Azienda avrà cura, su richiesta del cittadino, di informarlo in qualsiasi momento sullo stato della segnalazione. La Cilia Italia srl garantisce inoltre la riservatezza dei dati personali trasmessi dal cittadino e il loro trattamento in osservanza delle normative previste dalla legge sulla Tutela della Privacy (D. Lgs 196/03).

Di seguito criteri e modalità della macro-procedura per le misurazioni di analisi e miglioramento nel trattamento dei reclami:

1. SCOPO

La presente macroprocedura, costituita da un insieme di procedure, ha lo scopo di descrivere le attività svolte da Cilia Italia in relazione agli argomenti presenti nella norma UNI EN ISO 2001: 2008 al punto 8 definiti "Misurazioni, Analisi e Miglioramento", e alla norma EN ISO 14001: 2004 punti 4.5.1 e 4.5.3

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Tale insieme di procedure si applica a tutto il sistema di gestione per la qualità.

3. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Cilia Italia è consapevole di dover fornire un servizio qualitativamente all'altezza delle aspettative e delle esigenze del cliente, oltre che garantire la qualità del prodotto/servizio finale.

Quindi, Cilia Italia controlla la qualità del servizio erogato attraverso l'analisi degli aspetti della qualità percepita dai clienti. Tale controllo viene attuato secondo 2 direzioni:

Da un lato utilizzando il questionario informativo, distribuito all'interno prevalentemente all'interno delle vetture. Tale strumento risulta determinante per il controllo e monitoraggio della soddisfazione del cliente, sia per il servizio ricevuto in sede di accettazione richieste che in fase di espletamento del

servizio. La compilazione di tale questionario è chiaramente a discrezione dell'utente.

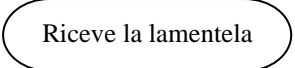
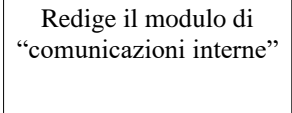
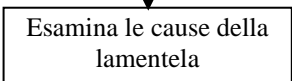
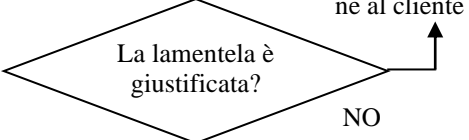
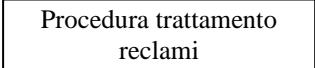
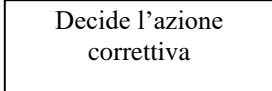
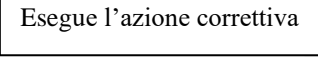
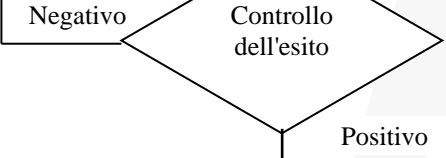
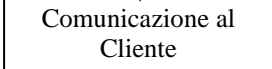

L'analisi dei questionari compilati viene effettuata in sede di Riesame della direzione valutando gli opportuni indicatori statistici determinati per singole o gruppi di domande coerenti tra loro. Tale strumento permette all'azienda, attraverso opportuni valori attribuiti ad ogni risposta di verificare il grado di soddisfazione del cliente.

Tale verifica può dar luogo, in caso di evidente insoddisfazione, allo stesso iter procedurale dei reclami per la definizione di azioni correttive/preventive.

Il secondo elemento preso in considerazione ai fini della percezione del grado di soddisfazione del cliente, è il modulo di comunicazione interna in cui vengono annotate tutte le lamentele dei clienti, o gli eventuali reclami raccolti da tutto il personale.

Le lamentele vengono vagliate dal RQA ed in caso di lamentele gravi e fondate, di comune accordo con DIR. vengono registrate come Non Conformità individuandone le relative azioni correttive o preventive. Tale elenco viene poi rivisitato in sede di riesame annuale della Direzione.

TRATTAMENTO RECLAMI (Flusso riassuntivo) **(in neretto modifiche effettuate)**

Procedura	Responsabilità	Registrazione
	SGR/UT	Verbale / scritta
	SGR	Modulo di segnalazione reclami
	Responsabile Settore di competenza	processo verbale
	Responsabile Settore di competenza	processo verbale
	RQA/ DIR	processo verbale
	RQA/ DIR	Modulo "Azione correttiva"
	RQA/ Responsabile Settore di competenza	processo verbale
	Responsabile azione (scheda di nc) RQA	Modulo "Azione correttiva" (visti)
	RQA	Processo verbale /Fax
	RQA	

4. VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

Quest'attività è applicabile a tutti i processi di Cilia Italia

Anche se, in generale, la verifica ispettiva può prendere in considerazione e prevedere l'esecuzione di controlli su determinati processi, questi controlli sono sempre eseguiti nell'ottica di verificare l'efficacia del sistema, ovvero delle procedure che conducono a e verificano tale processo.

4.1. Scelta dei valutatori

I valutatori presi in considerazione da Cilia Italia per la conduzione delle verifiche ispettive in affiancamento al responsabile di gestione qualità RQA devono obbligatoriamente assicurare l'obiettività e l'imparzialità in sede di verifica ed in particolare:

- Non possono assolutamente far parte dell'organico dell'azienda
- Non possono effettuare verifiche ispettive sul proprio lavoro
- Devono aver maturato una documentata esperienza in sede di verifiche ispettive per quanto riguarda le società di noleggio bus.

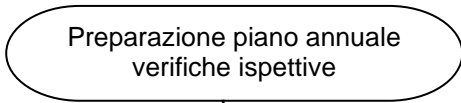
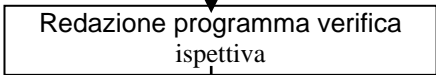
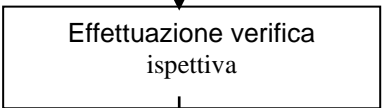
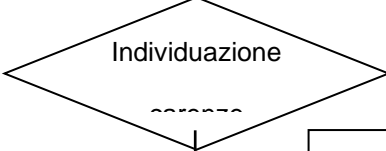
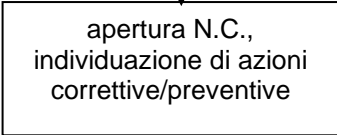
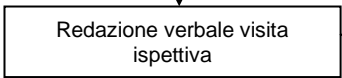
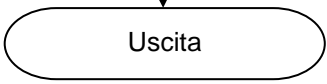
4.2. Trattamento delle NC rilevate

Per tutti i processi in essere presso Cilia Italia, a seguito delle non conformità rilevate in sede di verifica ispettiva vengono intraprese efficaci azioni correttive entro 3 mesi dalla data di verifica.

Per le non conformità di sistema, in quanto meno critiche, la verifica dell'efficacia di tali azioni sarà successivamente oggetto di valutazione in sede di riesame della direzione, per le non conformità di processo invece, in particolare per accettazione, programmazione, manutenzione ed espletamento del servizio, si avrà un secondo step di controllo da parte del verificatore alla successiva visita ispettiva.

4.3. Diagramma di flusso

Il diagramma che segue illustra azioni, responsabilità e documenti di registrazione relativi all'attività di verifica ispettiva interna.

Diagramma di flusso	Responsabilità	Documenti
	RQA	Piano annuale VI
	RQA	Programma VI
	Consulente esterno / RQA	Liste di spunto
	Consulente esterno / RQA	Verbale di VI
	Consulente esterno / RQA	Verbale di VI
	Consulente esterno / RQA	
	Consulente esterno / RQA	

4.4. Piano Annuale delle verifiche ispettive

Il Piano Annuale viene redatto dal RQA deve avere come minimo i seguenti requisiti:

- contenere verifiche relative a tutte le attività previste dal sistema di gestione per la qualità;
- coinvolgere tutte le aree aziendali, insieme o separatamente, per le attività di propria competenza;
- indicare le date indicative delle verifiche;
- indicare il responsabile della verifica.

4.5. Programma di verifica ispettiva

Viene preparato dal responsabile auditore, designato in sede di pianificazione annuale.

Deve come minimo contenere:

- Data esatta della verifica;
- Orari della verifica;

- Personale coinvolto;
- Attività sotto verifica;
- Nome del responsabile della verifica.

4.6. Liste di spunto

Le verifiche ispettive vengono effettuate a fronte di liste di spunto realizzate dall'auditore responsabile della verifica.

La lista di spunto può contenere:

- domande relative alle specifiche attività sotto verifica;
- domande di carattere generale atte a determinare eventuali possibili azioni di miglioramento della qualità del processo o dei prodotti.

4.7. Verbali di Audit

Vengono realizzati dagli auditori responsabili e contengono:

- Osservazioni generali sulla verifica;
- Elenco delle carenze individuate;
- Non Conformità individuate;

5. MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

Cilia Italia, adotta metodi per dimostrare la capacità dei processi del sistema di gestione per la qualità di ottenere i risultati pianificati. A tal fine ha avviato le attività di seguito descritte.

Il monitoraggio dei servizi avviene mensilmente o/e trimestralmente in funzione delle variabili prese in considerazione. Vista la tipologia di servizio erogato si è constatato nel corso del tempo che il 90% delle anomalie riscontrate riguardano principalmente i veicoli, che seppur di lieve entità, a lungo andare potrebbero causare dei disservizi.

Quindi dato l'alto volume di servizi, i veicoli, necessitano di un elevato standard di controlli come già accennato in sede di "Erogazione del servizio", per far sì che il loro grado di efficienza rimanga costante nel corso del tempo. La seconda tipologia di monitoraggio riguarda direttamente il personale di guida, per ciò che concerne il complessivo delle anomalie rilevate, o lamentele pervenute.

La quasi totalità delle variabili prese in considerazione viene determinato di volta in volta dai risultati mensili elaborati attraverso il database di riferimento, che riassume in forma tabellare servizi e veicoli per il periodo preso in considerazione. *variabili prese in considerazione in funzione del tempo sono:*

- Inefficienze sui veicoli utilizzati.
- Comportamento degli autisti;

Dette variabili vengono tenute sotto controllo con :

Variabile	Criteri di controllo	Modalità
Inefficienze sui veicoli	Limiti percentuali stabiliti di volta in volta e trend regressivo del veicolo	Aggiornamento data base per ogni anomalia
Comportamento degli autisti	Limiti percentuali stabiliti di volta in volta e trend regressivo dell'autista	

Se il controllo di tali variabili indica uno scostamento delle stesse dai valori ritenuti accettabili, si interviene con opportune azioni di miglioramento.

6. MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEL PRODOTTO

Cilia Italia ha stabilito nella propria politica della qualità di effettuare ogni sforzo possibile per prevenire l'occorrere di errori nella erogazione del proprio servizio.

Tale obiettivo viene perseguito mediante l'esecuzione di attenti controlli di qualità dei materiali in ingresso, e del servizio. In tal modo Cilia Italia assicura che i requisiti specificati per i servizi offerti siano verificati.

Le tipologie di controlli possono essere così riassunte

Controlli	Categorie
In ingresso accettazione	Olii, ricambi, veicoli, carburanti
Controlli preliminari servizio	Servizi Urbani, scuolabus, turismo
Controlli intermedi servizio	Servizi Urbani, scuolabus
Controlli al termine del servizio	Turismo
Controlli finali ufficio traffico	Tutti i servizi

7. TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

Cilia Italia identifica e tiene sotto controllo i prodotti non conformi ai relativi requisiti. Il controllo e il trattamento delle non conformità è finalizzato ad evidenziare e segnalare qualsiasi anomalia che possa compromettere l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

Le non conformità possono riguardare:

- I prodotti in entrata e in uscita;
- I processi;
- clienti che manifestano la propria insoddisfazione (reclami);
- non osservanza delle procedure previste dal sistema di gestione per la qualità.

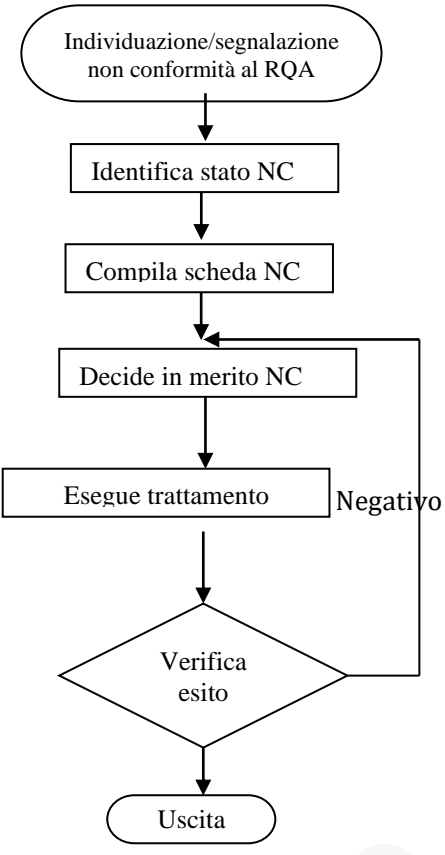
Qualsiasi tipo di non conformità viene segnalata al RQA che le registra sull'apposita modulistica, ne definisce il trattamento ed eventualmente avvia le procedure inerenti azioni correttive o preventive.

Tale modulistica riporta:

- tipo di non conformità;
- data dell'evento;
- firma di chi segnala;
- tipo di trattamento adottato;
- causa della N.C.;
- chiusura della N.C.;
- eventuale adozione di azione correttiva o preventiva successiva;
- firma RQA

Modalità di trattamento delle Non Conformità

Il diagramma di flusso che segue illustra la procedura seguita per il trattamento delle non conformità.

Diagramma	Responsabilità	Documentazione
 <pre> graph TD A([Individuazione/segnalazione non conformità al RQA]) --> B[Identifica stato NC] B --> C[Compila scheda NC] C --> D[Decide in merito NC] D --> E[Esegue trattamento] E --> F{Verifica esito} F -- Negativo --> D F --> G([Uscita]) </pre>	<p>Tutti</p> <p>RQA</p> <p>RQA</p> <p>DIR/RQA</p> <p>Incaricato</p> <p>RQA</p> <p>RQA</p>	<p>Modulo di segnalazione</p> <p>Scheda di NC</p> <p>Scheda di NC</p> <p>Scheda di NC</p> <p>Scheda di NC</p> <p>Scheda di NC</p> <p>Processo verbale</p> <p>Scheda di NC</p>

Possibili azioni e decisioni per le NC più comuni

TIPOLOGIA	TIPO DI NC	AZIONE/DECISIONE	RESP.
Ricambi e materiale in ingresso	materiale non conforme ai	Scartare/Respingere	RQA
	controlli per: imballaggio usura trasporto diverso da bolla	Riparare a carico CILIA Italia	RQA
		Riparare a carico fornitore	RQA
		Accettare in deroga	RQA
		Accettare così com'è	RQA
programmazione	Errore in sede di programmazione	Avverte il personale di guida Comunicazione immediata sulla bacheca dei servizi	UT
servizi	Pulizia del veicolo Mancate manutenzioni Dati incompleti o errati sui fogli di servizio Ritardi	Comunica l'evento all'ufficio traffico Ripristina l'anomalia ove possibile Compila il modulo di NC	Autisti

8. MIGLIORAMENTO

8.1. *Miglioramento continuo*

L'azienda ha come obiettivo il miglioramento continuo dell'efficacia del proprio sistema di gestione per la qualità.

I mezzi adottati a tal fine sono:

- Comunicazioni interne, schede e registro dei verbali di non conformità;
- l'andamento degli indici relativi agli obiettivi per la qualità;
- i risultati delle verifiche ispettive interne;
- le verifiche delle azioni correttive/preventive intraprese;
- i riesami da parte della direzione.

Dall'analisi di questi elementi il direttore incarica il RQA di elaborare delle azioni di miglioramento.

8.2. *Azioni correttive*

Cilia Italia attua azioni correttive per eliminare le cause di Non Conformità gravi o gruppi di anomalie coerenti tra loro, affinché non si ripetano.

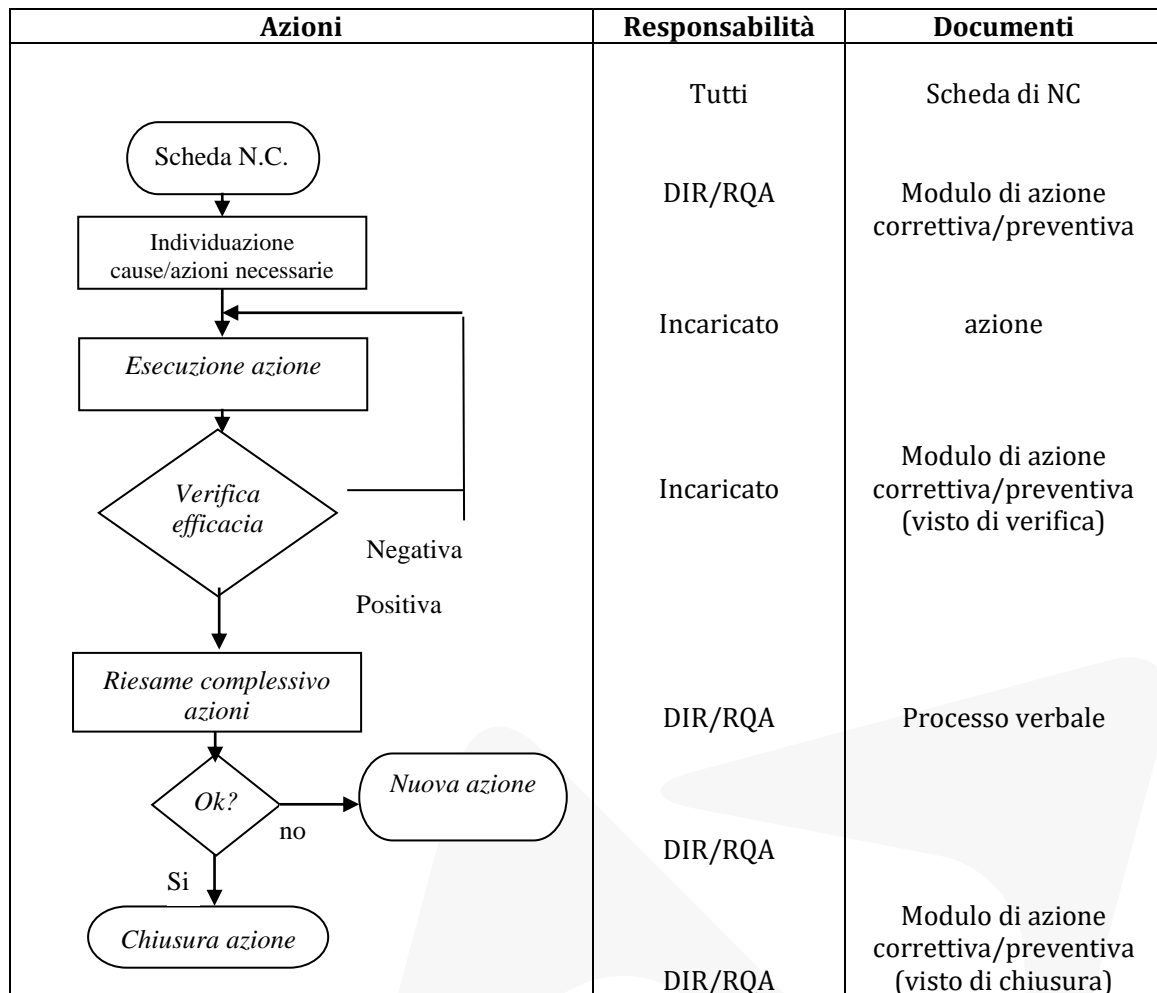
A tal fine per ogni non conformità sviluppa un'analisi che definisce:

- tipo di non conformità;
- cause della non conformità;
- decisione di adottare azioni che ne evitino il ripetersi;
- individuazione delle azioni necessarie;

- registrazioni dei risultati ottenuti.

A seguito di tale analisi il RQA Coadiuvato da DIR decide come e quando attuare l'opportuna azione utilizzando il modulo di "azione correttiva/preventiva a medio e lungo termine".

La procedura relativa è riportata dal diagramma che segue.



8.3. Azioni preventive

Cilia Italia attua azioni per eliminare le cause di non conformità potenziali affinché non si verifichino.

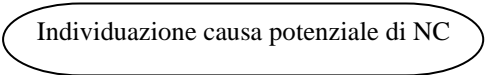
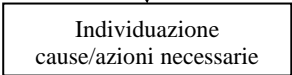
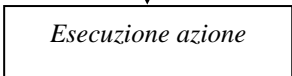
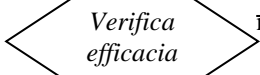
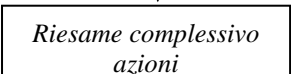

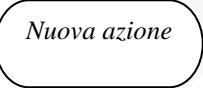
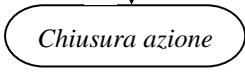
A tal fine da ogni non conformità, dai risultati delle verifiche ispettive interne, dal riesame della direzione e da tutte le informazioni provenienti dalle unità operative sviluppa un'analisi che definisce:

- le non conformità potenziali;
- cause di tali non conformità;

- decisione di adottare azioni che ne evitino il verificarsi;
- individuazione delle azioni necessarie;
- registrazioni dei risultati ottenuti.

Una volta individuate le non conformità potenziali, RQA redige il modulo di azione correttiva/preventiva a medio e lungo termine

La procedura è illustrata nel diagramma che segue.

Azioni	Responsabilità	Documenti
	Tutti	Scheda di NC
	DIR/RQA	Modulo di azione correttiva/preventiva
	Incaricato	azione
	Incaricato	Modulo di azione correttiva/preventiva (visto di verifica)
	DIR/RQA	Processo verbale
	DIR/RQA	
	DIR/RQA	Modulo di azione correttiva/preventiva (visto di chiusura)
	DIR/RQA	Modulo di azione correttiva/preventiva (visto di chiusura)

9. ALLEGATI

- Rapporti di Verifica Ispettiva
- Programmi di Verifica ispettiva
- Scheda di azione correttiva / preventiva
- Modulo di segnalazione delle NC

- Scheda di non conformità e relativo trattamento

Art. 20

Responsabilità da disservizio

L'Azienda si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro ed affidabile a tutti gli effetti, compatibilmente alle condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera.

Conseguentemente l'Azienda si impegna a fornire alla clientela tutte le informazioni relative alle polizze di assicurazione esistenti a copertura del trasporto di persone e alle modalità di accesso alle procedure di risarcimento.

L'Azienda, inoltre, risponde nei confronti dell'utenza dei danni derivanti dalla mancata realizzazione degli standard di servizio descritti nella presente *Carta dei Servizi*, dove tale inadempienza derivi da colpa dell'azienda stessa.

Tale responsabilità di natura contrattuale vale esclusivamente nei confronti di quei clienti che siano in grado di dimostrare il loro rapporto contrattuale mediante esibizione di idoneo e valido titolo di viaggio. Per coloro che siano sprovvisti di titolo di viaggio l'azienda risponde esclusivamente ai sensi dell'art. 2043 del Codice Civile e, cioè, a titolo di responsabilità extracontrattuale già coperta con la polizza RCT generale dell'azienda.

L'Azienda indica, a tal fine, il proprio Ufficio operativo sito in Palestrina, via Valvarina, 1, c.a.p. 00036 Tel 06-9536726 Fax 06-9539344, quale sede presso cui gli utenti danneggiati potranno rivolgersi per ottenere il risarcimento dei danni.

Art. 21

Responsabilità per mancata prestazione del servizio

Il diritto alla prestazione del servizio deriva in maniera specifica dagli impegni assunti dalla Cilia Italia srl per l'erogazione del servizio pubblico tramite la stipula del Contratto di servizio e della presente *Carta dei Servizi*.

Responsabilità dell'utente

Il cliente è responsabile dei danni arrecati durante il servizio, per quanto riguarda:

- i mezzi dell'Azienda ed i loro arredi;
- il personale dipendente dell'Azienda, quali conducenti e verificatori di titoli di viaggio.

Il cliente è altresì responsabile per:

- danni alla persona ed alle cose arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il servizio;
- danni arrecati a terzi non passeggeri ed alle loro cose durante il servizio di trasporto.

Nel caso di danni causati da persone incapaci, inabili ovvero interdetti, risponde colui che esercita la potestà parentale, la tutela o la curatela.

Rimane inteso che l'Azienda non è responsabile delle conseguenze derivanti dall'inosservanza dei divieti e delle prescrizioni da parte degli utenti del servizio.

La trasgressione degli obblighi, divieti e regolamenti menzionati è soggetta a sanzione amministrativa, secondo quanto previsto: da norme di legge, per chi reca pregiudizi all'incolumità dei viaggiatori o danni agli impianti; dall'art. 30 del Regolamento di Polizia Urbana; dal D.P.R. 753/80.

Art. 23

Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali

Il conducente risponde in prima persona per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o con colpa grave. Per tali danni l'Azienda rimane responsabile in via oggettiva fatta salva, in ogni caso, l'azione di regresso nei confronti del dipendente.

L'Azienda risponde secondo equità, con un indennizzo lasciato al libero apprezzamento del giudice, per i danni arrecati ai passeggeri dall'autista che si trovi in stato di necessità.

CAPITOLO IV

Norme transitorie e finali

Art. 24

Clausola di aggiornamento

La Carta dei Servizi è soggetta ad aggiornamenti annuali in funzione di modifiche normative o per recepire miglioramenti derivanti dall'esperienza operativa.

Monitoraggio

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*” prevede espressamente, all'Art. 5 “*Il dovere di valutazione della qualità dei servizi*”, l'obbligo per il soggetto erogatore del servizio, per valutare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse, tramite lo svolgimento di apposite verifiche sul livello di qualità ed efficacia dei servizi prestati.

In attuazione a detta normativa Cilia Italia srl si impegna ad eseguire dette verifiche emettendo entro e non oltre il 31 marzo di ciascun anno, la relazione sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, dando ad essa adeguata pubblicità.

Detta relazione dovrà, tra l'altro:

- analizzare i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti per l'esercizio in questione;
- definire gli standard per l'esercizio in corso in rapporto anche ai risultati conseguiti nell'esercizio oggetto di relazione;
- descrivere le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard e i rimedi predisposti;
- indicare i criteri direttivi cui il soggetto erogatore si atterrà nella redazione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

Al fine di eseguire il monitoraggio dei risultati conseguiti, Cilia Italia srl rileva periodicamente la soddisfazione della clientela tramite somministrazione di questionari.

Tale rilevazione sarà effettuata secondo i criteri fissati nel documento di *Customer satisfaction* emesso in funzione dei requisiti di qualità dei servizi riportati nella presente *Carta*.

La campagna di rilevazione della soddisfazione dell'utenza (c.d. *Customer Satisfaction*) riguarderà tali fattori operativi:

- 1) comfort;
- 2) sicurezza;
- 3) personale;
- 4) titoli di viaggio;
- 5) organizzazione del servizio;
- 6) tempo di attesa ottimale;
- 7) soddisfazione generale.

L'analisi di “*Customer satisfaction*” è parte integrante del piano di miglioramento continuo della qualità del servizio erogato. Pertanto l'Azienda si impegna a recepire ed attuare le eventuali azioni di

intervento e di informazione emerse da detta analisi, atte ad accrescere la soddisfazione degli utenti.

Procedure di tutela dell'utente

Procedura di reclamo e suggerimento

Il reclamo consiste nella contestazione da parte di un utente all'Azienda del mancato adempimento di uno o più requisiti espressamente previsti nella *Carta dei Servizi* e/o nel Contratto di servizio.

Il reclamo può essere anticipato in forma verbale, tramite telefono, ma per essere efficace va confermato in forma scritta (email, lettera o istanza presentata presso lo sportello). Per le modalità di presentazione del reclamo si rimanda al precedente art. 19.

Il suggerimento consiste nella segnalazione da parte di un cliente all'Azienda di un provvedimento utile al miglioramento della qualità di prestazione del servizio; anche per la presentazione dei suggerimenti vale quanto indicato all'art. 19.

L'Azienda, in funzione della natura del reclamo e/o del suggerimento espresso in forma scritta, si impegna a dare riscontro al cliente entro un periodo di tempo non superiore a 15 giorni.

Procedura di risarcimento dei danni alle persone o alle cose

I servizi di trasporto effettuati dalla Cilia Italia srl sono coperti, per quanto riguarda i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere a persone, cose o animali durante il viaggio, da apposite polizze assicurative con adeguati massimali di garanzia.

Per eventuali richieste di risarcimento per danni imputabili a sinistri che hanno interessato i servizi di trasporto pubblico e scolastico effettuati dall'Azienda il cittadino deve rivolgersi alla sede indicata all'art. 20, cui il cittadino può rivolgersi anche per ricevere informazioni relative a sinistri che hanno coinvolto mezzi di Cilia Italia srl.

Per rendere più agevoli e rapide le attività di istruttoria per il risarcimento del danno, le denunce devono essere corredate dei seguenti dati e documenti:

- ✓ data e ora del sinistro
- ✓ titolo di viaggio utilizzato (in caso di sinistri occorsi a bordo vettura): biglietto correttamente
- ✓ vidimato, oppure - in caso di abbonamento - il titolo in originale in caso sia decorsa la sua validità al momento della denuncia per sinistro, altrimenti una fotocopia dello stesso.
- ✓ targa e/o numero identificativo del mezzo
- ✓ numero della linea

- ✓ nome e cognome del conducente o numero di matricola
- ✓ eventuale verbale della polizia municipale contenente tutte le informazioni che consentono di identificare il mezzo, la linea ed il conducente.

Rimane inteso che la richiesta va effettuata dal cliente ai sensi degli articoli 1681 e 1682 del Codice Civile in materia di responsabilità del vettore e che in ogni caso, l'onere della prova rimane a carico dell'utente, che deve provare il nesso causale tra il sinistro occorsogli e l'attività del vettore nell'esecuzione del contratto di trasporto, alla luce dell'articolo 2697, comma 1 del Codice Civile e della sentenza della Corte di Cassazione n. 4388/79.

L'Azienda provvederà ad inoltrare tempestivamente la richiesta di risarcimento danni alla propria Compagnia di Assicurazioni. Per il disbrigo della pratica sono da considerare i normali tempi tecnici previsti dalla normativa vigente in materia.

Cilia Italia srl

