CARTA DEI SERVIZI
PER L'ATTIVITA' DI TRASPORTO DI VIAGGIATORI EFFETTUATO MEDIANTE NOLEGGIO DI AUTOBUS CON CONDUCENTE

SEZIONE I – Principi

1. Premessa

Il presente documento, approvato dalla regione Veneto, previa intesa con le associazioni regionali di categoria maggiormente rappresentative, ha lo scopo di definire le caratteristiche quali-quantitative del trasporto di viaggiatori effettuato mediante noleggio di autobus on conducente, di seguito nominato noleggio, e di migliorare il rapporto fra utente e impresa, sancendo, nel contempo, sia i diritti del primo in materia di mobilità, che i correlati doveri del secondo, nonché apprestando forme di monitoraggio della qualità e di tutela dell'utente in caso di disservizio.

Le imprese sottoscrivono la "carta dei servizi" impegnandosi ad osservare i principi e i doveri in essa sanciti.

La presente "carta", i cui successivi aggiornamenti potranno essere effettuati almeno ogni tre anni, sarà portata a conoscenza dell'utenza mediante opuscoli gratuitamente disponibili presso il Comune competente e presso le rimesse per lo stazionamento degli autobus, nonché a bordo degli stessi. Gli opuscoli saranno pure scaricabili dal sito aziendale www.atv.verona.it.

2. Principi

L'attività di noleggio è svolta nel rispetto del generale principio della libertà della circolazione, nonché dei seguenti principi:

- **eguaglianza e imparzialità:** l'impresa s'impegna a garantire l'accessibilità alla mobilità senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni, nonché apprestando progressivamente le iniziative adeguate a tutela dei soggetti invalidi;
- **continuità**: l'impresa garantirà la continuità e la regolarità dei noleggi (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore); a tale riguardo si dà atto che i servizi oggetto della presente "carta" sono ricompresi nella nozione di "servizi essenziali", di cui alla legge 12 giugno 1990 n. 146, come recepita nel vigente Accordo nazionale di categoria;
- **partecipazione:** l'impresa si impegna a consultare almeno una volta all'anno le associazioni degli utenti-consumatori circa le principali problematiche che riguardano il servizio;
- **efficienza e efficacia:** l'impresa in un'ottica di continuo miglioramento, effettuerà un costante monitoraggio sui propri utenti per verificare l'andamento dell'efficienza e dell'efficacia dei noleggi resi.

Nella presente “carta” il noleggio è inteso nella sua accezione più ampia: esso inizia nel momento in cui si manifesta la volontà di spostarsi e termina quando si arriva alla destinazione finale, assieme con i beni che accompagnano il viaggiatore (bagagli); è disciplinato ed erogato nel presupposto della consapevolezza, da parte degli utenti, del ruolo attivo che essi stessi svolgono per la buona riuscita del viaggio.

3. Diritti e doveri del viaggiatore.

All’utente che fruisce del noleggio sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio
- continuità e certezza del servizio;
- igiene e pulizia degli autoveicoli;
- riconoscibilità del personale o della ragione sociale dell’impresa mediante esposizione all’esterno dell’autoveicolo del contrassegno contenente il numero di autorizzazione;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo a bordo degli autobus da noleggio con conducente e degli altri divieti previsti dal D.P.R. 11.07.1980, n. 753.

L’utente ha i seguenti doveri da rispettare:

- non insudiciare e non danneggiare l’autobus su cui viaggia;
- rispettare il divieto di fumare;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- rimanere seduti durante il viaggio ed utilizzare le cinture di sicurezza;
- non trasportare oggetti compresi fra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dall’impresa;
- presentarsi puntualmente agli appuntamenti stabiliti con l’impresa;
- rispettare gli orari di rientro preventivamente concordati al fine di garantire il rigoroso rispetto delle norme che disciplinano i tempi di guida e di riposo del personale viaggiante.

4. Prenotazioni

Il noleggio avviene, salvo disponibilità, previa prenotazione presso gli uffici dell’impresa:

- Indirizzo: Lungadige A. Galtarossa, 5 – 37133 VERONA
- Tel: 045-8057901
- Fax:045-8057900
- E-mail: noleggio@atv.verona.it
- Orario d’ufficio: dal lunedì al venerdì ore 8.00/16.30 sabato 8:00/12.30

SEZIONE II – Monitoraggio

1. Premessa

Una finalità prioritaria della presente “carta” è quella di definire gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del noleggio da parte dell’utente. Perciò il noleggio viene scomposto in alcune componenti (fattori di qualità), a ciascuna delle quali è attribuito un indicatore del livello prestazionale. Su queste premesse viene implementato un processo di continuo monitoraggio della qualità “percepita” del noleggio: la stessa “qualità promessa” costituisce un obiettivo “dinamico”, soggetto ad un miglioramento continuo, teso al raggiungimento di risultati più ambiziosi, seppure compatibili con le potenzialità realisticamente attribuibili al noleggio stesso.

Nell’allegata “scheda modale” sono indicati gli standard di qualità “promessi”: alcuni di questi sono espressi con indicatori quantitativi, altri con indicatori qualitativi, cioè secondo valori non misurabili oggettivamente, ma definibili concettualmente secondo il senso comune.

2. Aspetti relazionali

Un indispensabile fattore di qualità che l’impresa garantisce, in segno di particolare attenzione per gli aspetti relazionali verso la utenza, è costituito dalla sempre facile identificabilità dell’autobus attraverso il **contrassegno regionale** contenente il numero di autorizzazione apposto sulla parte anteriore dell’autobus ed è rappresentato, altresì, dalla riconoscibilità dei propri operatori grazie al **cartellino personale** (impresa e numero matricola).

Opportune disposizioni documentali dell’impresa disciplinano i noleggi in merito al decoro esteriore che i propri operatori devono osservare nello svolgimento dei noleggi stessi e, in particolare, alla correttezza nei modi e nel linguaggio, che devono essere improntati a rispetto e cortesia, in modo da promuovere l’instaurarsi di un rapporto di fiducia e collaborazione fra il personale addetto e i passeggeri.

3. Modalità di monitoraggio

Per monitorare le prestazioni di noleggio, l’impresa adotta due modalità di rilevazione:

a) rilevazione effettuata mensilmente tramite i **dati documentali** in possesso;

questa modalità viene adoperata per raccogliere dati che prescindono dalla percezione dei passeggeri:

fattori di qualità	*dati da monitorare*
Sicurezza del viaggio	incidentalità degli autoveicoli
	vetustà degli autoveicoli sicurezza del viaggio
	dispositivi di sicurezza aggiuntivi
sicurezza personale e patrimoniale del passeggero	n. furti/viaggiatori
Autobus: pulizia ordinaria giornaliera e/o prima di ogni viaggio e straordinaria settimanale	carrozzerie ed interni abitacoli in ordine
comfort del viaggio	spazio medio a disposizione per passeggero
	climatizzazione

livello di servizio	possibilità di pagamento con carte di credito e/o bancomat
servizi aggiuntivi a bordo	telefono, fax, computer e collegamento con banche dati a bordo
aspetti relazionali/comunicazionali del conducente	conoscenza lingue straniere

b) rilevazione della percezione dei restanti fattori di qualità (ivi compresa l'efficacia delle procedure di reclamo) da parte degli utenti, mediante distribuzione, raccolta ed elaborazione di questionari, nonché mediante linea telefonica a non meno del 20% degli utenti, scelti con criteri razionali dalle fatture dei noleggi.

A tale scopo i punti di dislocazione ritenuti più accessibili da parte degli utenti sono così individuati:

- presso il Comune (prelievo e deposito);
- presso le rimesse dell'impresa (prelievo e deposito);

La sintesi dei risultati conseguiti sui predetti fattori di qualità, monitorati semestralmente, viene divulgata e consegnata al Comune entro il primo trimestre di ogni anno.

SEZIONE III – Reclami e rimborsi

1. Procedure di reclamo

Le procedure di reclamo sono improntate a semplicità e rapidità. Il reclamo anche anticipato telefonicamente e in via orale è presentato all'impresa per iscritto, via fax e per e-mail tempestivamente e non oltre il settimo giorno dal fatto contestato. **Entro quindici giorni** dalla presentazione del reclamo l'impresa informa l'utente circa lo stato di avanzamento della pratica; **entro trenta giorni** dalla presentazione informa sugli accertamenti compiuti e l'eventuale decisione adottata circa i motivi del ritardo.

In caso di decisione favorevole all'utente reclamante, l'impresa dispone anche, ove ne ricorrano i presupposti, in ordine al ristoro del pregiudizio arrecato; in caso di decisione sfavorevole, l'impresa è tenuta a comunicare all'utente le relative motivazioni.

2. Modalità di rimborso o ristoro.

I fatti che, una volta acclarati, attribuiscono all'utente il diritto ad essere rimborsato e/o indennizzato del pregiudizio patrimoniale sono, ad esempio:

- rifiuto ingiustificato della prestazione del servizio:
- maggiorazione abusiva del corrispettivo nel servizio, rispetto al preventivo pattuito;
- danneggiamento di bagagli e di indumenti indossati dal passeggero (non dipendente da responsabilità di terzi).

ALLEGATO: scheda modale

Fattori di qualità	*Indicatori di qualità: tipo*	*Indicatori di qualità: unità di misura*	*Standard di qualità*
Sicurezza del viaggio	Incidentalità dei bus Vetustà dei bus Dispositivi sicurezza aggiuntivi (abs, , ecc.) Percezione complessiva livello sicurezza del viaggio	n. incidenti/km x 100.000 km % bus > sei anni % bus dotati % soddisfatti	5,1 % 92,36 % 100 % 90,91%
Sicurezza personale e patrimoniale	Entità fenomeno Percezione complessiva del livello di sicurezza	n. furti/viaggiatore % soddisfatti	0 100%
Pulizia e condizioni igieniche	Carrozzeria in ordine Interni in ordine Percezione complessiva del livello di pulizia e condizioni igieniche	%bus/totale %bus/totale % soddisfatti	100 % 100 % 100%
Confortevolezza del viaggio	Spazio (medio) a disposizione Climatizzazione Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	mq/viaggiatore % bus / totale % soddisfatti	0,78 100 % 100%
Servizi aggiunti a bordo	Possibilità di pagamento carte di credito/Bancomat Telefono a bordo Fax e computer a bordo Percezione complessiva della qualità dei servizi	% bus idonei / totale %bus/totale %bus/totale %soddisfatti	0 100 % 0 100%
Servizi per viaggiatori con handicap	Accessibilità a disabili Percezione complessiva dei servizi	% bus attrezzati/totale % soddisfatti	15,38 % 100%
Informazioni alla utenza	Linee telefoniche a disposizione Sito web Percezione complessiva esaustività informazioni	n. linee presente/assente % soddisfatti	1 presente 100%
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione presentabilità Percezione riconoscibilità Percezione comportamento Conoscenza lingue straniere Percezione complessiva sul conducente	% soddisfatti % soddisfatti % soddisfatti % n. autisti poliglotti/tot.	100% 100% 100% 10 % 100%
Livello servizio sportello	Tempo di attesa al telefono Percezione complessiva del servizio	% > tre minuti % soddisfatti	1 % 97,7%

Dati al 31/12/2025