

COMUNE DI GORGONZOLA

Provincia di Milano

**GESTIONE DELLA RETE
DI TRASPORTO PUBBLICO URBANO DI LINEA
SUL TERRITORIO COMUNALE**

CARTA DEI SERVIZI

INDICE**PARTE PRIMA – ASPETTI GENERALI**

1 – Premessa	pag. 3
2 – Principi generali di erogazione dei servizi	“ 4

PARTE SECONDA – FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SERVIZIO

3 – I fattori di qualità	“ 5
4 – Gli standard del servizio	“ 7
4.1 – Sicurezza del viaggio	“ 7
4.2 – Sicurezza personale e patrimoniale	“ 7
4.3 – Regolarità del servizio, puntualità dei mezzi e caratteristiche del servizio offerto	“ 7
4.4 – Pulizia e condizioni igieniche degli autobus e delle strutture	“ 8
4.5 – Servizi per i viaggiatori portatori di handicap	“ 9
4.6 – Informazioni alla clientela	“ 9
4.7 – Aspetti relazionali – comportamentali	“ 9
4.8 – Livello di servizio di sportello	“ 10
4.9 – Grado di integrazione modale	“ 10
4.10 – Attenzione all’ambiente	“ 10

PARTE TERZA – RAPPORTI CON L’UTENZA

5 – Diritti del viaggiatore	“ 11
6 – Doveri del viaggiatore e condizioni generali di viaggio	“ 12
6.1 – Ammissione in vettura	“ 12
6.2 – Norme di comportamento, divieti e sanzioni	“ 12
6.3 – Fermate ordinarie e straordinarie	“ 14
6.4 – Trasporto di cose	“ 14
6.5 – Trasporto di animali	“ 14
6.6 – Oggetti smarriti	“ 15
7 – Documenti di viaggio e sanzioni amministrative	“ 16
7.1 – Documenti di viaggio	“ 16
7.2 – Sanzioni amministrative per irregolarità nei titoli di viaggio	“ 16

8 – Informazioni all’utenza e aspetti relazionali	pag.	18
8.1 – Rapporto con il cliente	“	18
8.2 – Partecipazione	“	18
8.3 – Semplificazione delle procedure	“	18
8.4 – Canali di informazione	“	19
9 – Tutela dell’utente	“	20
9.1 – Reclami	“	20
9.2 – Rimborsi	“	20
9.3 – Assicurazioni	“	21

PARTE QUARTA – L’ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

10 – Struttura organizzativa	“	22
11 – Territorio servito e passeggeri trasportati	“	23
12 – Caratteristiche della rete e del servizio erogato	“	24
12.1 – Lunghezza della rete	“	24
12.2 – Fermate	“	24
12.3 – Regolarità del servizio	“	24
12.4 – Puntualità (ora/periodi di punta e di morbida)	“	24
12.5 – Copertura del servizio	“	25
12.6 – Servizi speciali	“	25

PARTE QUINTA - IMPEGNI DELL’AMMINISTRAZIONE

13 – Valori attuali ed impegni per il futuro	“	26
13.1 – Prestazioni sulla rete	“	26
13.1.1 – Efficienza del servizio	“	26
13.1.2 – Comfort	“	26
13.1.3 – Pulizia	“	26
13.1.4 – Sicurezza	“	27
13.1.5 – Tutela ambientale	“	27
Scheda per reclami segnalazioni	“	28

PARTE PRIMA – ASPETTI GENERALI

1. PREMESSA

La presente CARTA DEI SERVIZI costituisce un impegno assunto dall'Amministrazione Comunale nei confronti dei cittadini relativamente ai servizi di trasporto pubblico erogati.

Il concetto di Carta dei Servizi, assimilabile ad un patto scritto tra chi esercita il Servizio Pubblico e gli utilizzatori, con l'assunzione di impegni e doveri ha avuto origine da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 riguardante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" inserita in un vasto progetto di modernizzazione e razionalizzazione delle Pubbliche Amministrazioni ed è conforme allo schema indicato dal Decreto applicativo del 30/12/98 relativo alle Carte dei Trasporti confermando l'impegno all'erogazione di un prodotto controllato, verificabile e compreso dal cliente.

Con questa seconda edizione l'Amministrazione Comunale conferma ed amplia il proprio impegno di provvedere a verificare il rispetto degli standard di qualità garantiti, attivare piani di progressivo miglioramento degli stessi, dare conto dell'attuazione di tali fasi migliorative e rendere noti i risultati conseguiti misurando il grado di soddisfazione raggiunto presso i cittadini.

2. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'Amministrazione Comunale si impegna ad assicurare:

Eguaglianza e imparzialità

- accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone invalide attraverso la progressiva adozione d'iniziative adeguate.

Continuità

- un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendente dalla volontà dell'Amministrazione Comunale ed in ogni caso conforme alla normativa che regola il settore;
- l'adozione, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, di tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione

- la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio.
- A tal fine l'Amministrazione Comunale fornisce informazioni all'utenza e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano l'utenza. In particolare, è riconosciuto all'utente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami.
- L'Amministrazione Comunale, inoltre, acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utenza circa la qualità del servizio erogato.

Efficienza ed efficacia

- l'adozione di misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito delle proprie competenze.

Libertà di scelta

- il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

PARTE SECONDA – FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SERVIZIO

3. FATTORI DI QUALITÀ

Tenendo presente quanto previsto nello schema di riferimento citato in premessa sono stati individuati i seguenti fattori base relativi alla qualità del servizio offerto:

1. Sicurezza del viaggio
2. Sicurezza patrimoniale
3. Regolarità del servizio, puntualità dei mezzi e caratteristiche del servizio offerto
4. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture
5. Confortevolezza del viaggio
6. Servizi per viaggiatori portatori di handicap
7. Informazione alla clientela
8. Aspetti relazionali-comportamentali
9. Livello di servizio di sportello
10. Grado di integrazione modale
11. Attenzione all'ambiente

Sono stati quindi individuati alcuni “indicatori di qualità” in grado di rappresentare in corrispondenza di ciascun fattore, i livelli prestazionali del servizio erogato.

Tali indicatori sono espressi da variabili qualitative o parametri quantitativi avviando così un processo di continua misurazione e miglioramento della qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo.

In corrispondenza di ciascun indicatore di qualità è stato fissato uno “standard” o livello di servizio promesso.

Lo standard ha essenzialmente due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Lo *standard* può essere:

formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili e può essere specifico o generale:

- è **specifico** quando è riferito alla singola prestazione resa; è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente;
- è **generale** quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore;
- è **formulato in maniera qualitativa**, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (esempio: cortesia del personale).

4. GLI STANDARD DEL SERVIZIO

4.1 Sicurezza del viaggio

• *Viaggiare sicuri*

Il viaggio sugli autobus ha caratteristiche di sicurezza che derivano dal tipo di veicolo impiegato, dall'idoneità dei percorsi e dell'ubicazione delle fermate e dalla capacità e prudenza del personale di guida.

A ciò si aggiungono le operazioni di manutenzione preventiva effettuate sistematicamente su ciascun autobus, comprendenti anche controlli ravvicinati e frequenti sull'efficienza di dispositivi quali gli impianti frenanti e sterzanti, le sospensioni e similari. Si deve in ogni caso tenere presente che tutti i mezzi in servizio hanno superato con esito positivo il controllo annuale a cui sono sottoposti.

L'idoneità dei percorsi e dell'ubicazione delle fermate è preventivamente accertata dal Comune previo esito positivo di verifiche e prove funzionali rivolte ad accertare il rispetto del Codice della Strada e ad individuare gli interventi necessari per garantire la sicurezza e la regolarità del servizio.

Il personale di guida è reclutato con criteri di selezione specifici per la mansione a cui è dedicato; inoltre tutti i conducenti effettuano visite mediche periodiche che verificano l'idoneità psicofisica a continuare a svolgere la propria mansione. La prestazione lavorativa degli autisti avviene nel rigoroso rispetto delle severe norme di legge che regolano la durata della guida (media e continuativa) e dei riposi giornalieri e settimanali.

4.2 Sicurezza personale e patrimoniale

• *Viaggiare tranquilli*

Gli episodi relativi a furti, danni o molestie sono limitati dalla presenza dell'autista e del personale di controllo.

4.3 Regolarità del servizio, puntualità dei mezzi e caratteristiche del servizio offerto

• *Viaggiare con puntualità e regolarità*

L'affidabilità del servizio dal punto di vista della puntualità e regolarità dipende da un insieme di fattori; tra essi molti sono condizionati dal buon funzionamento organizzativo dell'Amministrazione Comunale nella gestione delle risorse in

termini di uomini e mezzi, altri dipendono invece dal contesto in cui si svolge il servizio.

Com'è noto le caratteristiche della viabilità e del traffico possono avere un peso determinante su tali aspetti della qualità del servizio; in questo senso l'Amministrazione Comunale valuta la possibilità e l'opportunità di attuare provvedimenti finalizzati al miglioramento delle condizioni del traffico e ad un'adeguata priorità al mezzo pubblico.

Ulteriori elementi indipendenti dal funzionamento dell'Amministrazione Comunale sono gli eventi eccezionali (manifestazioni, chiusure di strade, etc.) rispetto ai quali l'Amministrazione Comunale ricerca, in collaborazione con gli Enti preposti, soluzioni che limitino per quanto possibile il disservizio. Altri fattori di contesto che possono condizionare la regolarità del servizio sono gli scioperi del personale per i quali l'Amministrazione Comunale adotta le procedure previste per legge sia in termini di ricerca della composizione delle controversie sia per il rispetto dell'accordo sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali ai sensi della L.146/1990 riguardo al tempo di preavviso e alle fasce orarie in cui è necessario garantire il servizio.

In particolare, anche in caso di sciopero, sono comunque effettuati i seguenti autoservizi:

- tutte le corse urbane con partenza prevista tra le ore 6.00 e le ore 8.59 estremi compresi
- tutte le corse urbane con partenza prevista tra le ore 17.00 e le ore 19.59 estremi compresi.

In particolare in caso di sciopero:

le corse sopra dette e quelle già in corso di effettuazione all'inizio dello sciopero sono regolarmente portate a termine fino al relativo capolinea all'orario di termine di uno sciopero (come pure all'inizio delle due fasce orarie sopra dette, alle 6.00 e alle 17.00, qualora tali fasce ricadano nello sciopero integralmente o parzialmente) tutte le corse sono riprese ed effettuate a partire dalla località da cui, a tale ora, sarebbero transitate.

• ***Viaggiare è facile***

I percorsi e gli orari dei servizi sono definiti compatibilmente con le risorse disponibili dall'Ente Concedente.

4.4 Pulizia e condizioni igieniche degli autobus e delle strutture

- ***Viaggiare in ambienti puliti***

L'Amministrazione Comunale è impegnata a mantenere gli autobus in condizioni igieniche adeguate adottando programmi di pulizia sistematica degli stessi.

4.5 Servizi per i viaggiatori portatori di handicap

• Muoversi tutti

Possono usufruire del servizio i viaggiatori disabili ed in genere coloro che incontrano difficoltà a recarsi alle fermate, a salire, stazionare e discendere dall'autobus impiegato sulla Linea 1 (autobus a piano basso per un generale accesso facilitato; può consentire anche la salita di carrozzelle attraverso pedana estraibile).

4.6 Informazioni alla clientela

• Viaggiare informati

L'Amministrazione Comunale ha un sistema di informazione al pubblico riguardante il servizio programmato articolato in varie forme:

- pubblicazione dell'orario generale dei servizi invernali ed estivi;
- esposizione percorsi e/o orari al capolinea e alle principali paline di fermata;
- servizio informazioni telefonico.

4.7 Aspetti relazionali – comportamentali

• Viaggiare con cortesia

Il personale dell'esercizio (autisti, verificatori, bigliettai) è dotato di divisa di servizio e di distintivo.

Il personale è tenuto ad una presentazione decorosa in servizio e ad un comportamento cortese nei confronti degli utenti e delle loro richieste.

La cultura della "qualità" è stata posta come uno degli obiettivi strategici per l'Amministrazione Comunale. A questo proposito la diffusione tra il proprio personale dipendente di tale obiettivo si concretizza con un ciclo di attività formative su _____ (pronto soccorso, rapporti con il pubblico ecc.).

Per l'anno _____ sono stati avviati specifici programmi di formazione/aggiornamento finalizzati a _____ comportando un impegno formativo di circa _____ ore.

4.8 Livello di servizio di sportello

- **È facile acquistare biglietti**

È attiva una rete di vendita dei titoli di viaggio presso rivendite tabacchi, bar, edicole e similari.

- **È facile inoltrare reclami**

In aggiunta ai riscontri direttamente forniti nelle vie brevi è fissata una procedura interna per dare risposta scritta a proposte e reclami.

4.9 Grado di integrazione modale

I programmi di esercizio tengono conto della possibilità di effettuare coincidenze con altri vettori e altri modi di trasporto per offrire all'utenza la più ampia possibilità di spostamento sul territorio.

4.10 Attenzione all'ambiente

- **Viaggiare con il minor inquinamento possibile**

È utilizzato soltanto carburante a basso tenore di zolfo ed è in corso di valutazione la possibilità di utilizzare veicoli ad alimentazione non convenzionale.

L'Amministrazione Comunale adegua l'intero parco vetture alle normative comunitarie, statali, regionali, provinciali e comunali in materia di emissione di gas e fumi di scarico, effettuando altresì un continuo programma di controllo sugli scarichi medesimi.

PARTE TERZA – RAPPORTI CON L'UTENZA

5. DIRITTI DEL VIAGGIATORE

Al cittadino che si sposta nel territorio, utilizzando mezzi di trasporto pubblico, sono riconosciuti i seguenti diritti del viaggiatore:

- sicurezza e tranquillità del viaggio
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto che nelle rivendite
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso
- igiene e pulizia dei mezzi
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi
- facile accessibilità alla procedura dei reclami, nonché tempestiva risposta agli stessi (di norma non superiore a dieci giorni).

6. DOVERI DEI VIAGGIATORI E CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

6.1 Ammissione in vettura

L'ammissione del pubblico alle vetture è indifferenziata salvo le esclusioni specificate e purché il viaggiatore sia in possesso di regolare titolo di viaggio per sé e per l'eventuale bagaglio soggetto a tariffazione.

Sono comunque esclusi dal trasporto anche se muniti di regolare titolo di viaggio:

- le persone che offendano o diano scandalo agli altri viaggiatori
- le persone che schiamazzino ovvero infastiscano il rimanente pubblico
- le persone non accompagnate che non sono in grado di badare a se stesse;
- le persone che ricusino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza del servizio.

6.2 Norme di comportamento, divieti e sanzioni

I viaggiatori hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni dell'Amministrazione Comunale e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale nonché l'ordine e la sicurezza dell'esercizio.

I viaggiatori devono inoltre usare le precauzioni necessarie e vigilare per quanto da loro dipenda sulla sicurezza e incolumità propria e delle persone e degli animali che sono sotto la loro custodia nonché sulla sicurezza delle proprie cose.

L'Amministrazione Comunale non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme.

Ai viaggiatori è fatto divieto di:

- trasportare materiali o cose che per qualsiasi motivo possano infastidire o recare danno agli altri passeggeri o alla vettura; in particolare è proibito trasportare sugli autobus armi nonché sostanze pericolose o nocive (per es. bombole di gas compresso o liquido, materiale esplosivo infiammabile nocivo e contaminante)
- ostacolare o impedire il conducente durante la guida
- azionare, salvo il caso di grave incombente pericolo, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato

- salire o discendere quando l'autobus non è completamente fermo
- salire o discendere da porte diverse da quelle a tali funzioni destinate
- gettare oggetti dai finestrini
- sporgersi dai finestrini
- occupare più di un posto a sedere senza averne titolo o ingombrare uscite e passaggi
- aprire i finestrini dell'autobus senza l'assenso di tutti i viaggiatori interessati
- fumare
- insudiciare o deteriorare in qualsiasi modo la vettura
- distribuire volantini o materiale senza preventiva autorizzazione dell'Amministrazione Comunale.

L'Amministrazione Comunale procederà ai sensi di legge nei confronti dei passeggeri che non osservassero le condizioni sopradette.

A seguito del riscontro di irregolarità le sanzioni sono disciplinate dal Regolamento per l'esercizio in economia del servizio automobilistico di linea in vigore, che prevede le seguenti sanzioni:

– **Articolo 24:**

Divieto di gettare oggetti dai finestrini:

da Euro 10,00 ad Euro 30,00 (con mezzo fermo)

da Euro 50,00 ad Euro 300,00 (con mezzo in movimento)

– **Articolo 25**

Divieto di fumare in vettura:

da Euro 10,00 ad Euro 20,00

– **Articolo 26**

Danneggiamento autobus e loro arredi:

da Euro 15,00 ad Euro 45,00 (oltre al risarcimento del danno)

– **Articolo 28**

Divieti di varia natura:

Euro 20,00 se conciliazione sul posto

Euro 30,00 in caso di redazione del verbale.

Nel caso in cui venga comminata la contravvenzione, il cliente/utente può presentare eventuali scritti difensivi o richiesta di audizione entro il termine di ___ giorni dalla data di consegna o di notifica di verbale.

A detto ricorso l'Amministrazione Comunale darà riscontro entro il termine massimo di ___ giorni dalla data di ricezione, riferita al timbro apposito dall'ufficio protocollo dell'Amministrazione Comunale.

6.3 Fermate ordinarie e straordinarie

Le fermate ordinarie sono individuate con apposite paline; esse sono sempre a richiesta, quindi l'utente è tenuto a segnalare l'intenzione di salire o scendere.

È possibile la fermata in punti diversi da quelli individuati con apposite paline nei seguenti casi:

- quando si tratta di consentire la salita di utenti che si trovano in situazioni di pericolo o di particolare necessità, a condizione che il conducente reputi la fermata compatibile con la sicurezza d'esercizio
- quando il conducente, in relazione alle effettive condizioni della circolazione del momento, giudichi più opportuno e sicuro effettuare la fermata in luogo diverso da quello stabilito.

6.4 Trasporto di cose

Ciascun viaggiatore ha diritto a trasportare gratuitamente due bagagli di peso complessivo non superiore a Kg 10 e di dimensioni non superiori a cm 50x30x25.

Inoltre, al passeggero è consentito trasportare, dietro pagamento della relativa tariffa base, fino a due bagagli delle dimensioni di ingombro massime di cm 50x45x25.

Compatibilmente con lo spazio disponibile a bordo può essere consentito a giudizio del conducente anche il trasporto di attrezzature per attività sportive e ricreative purché non pericolose e contenute in apposite custodie.

Tutte le cose devono rimanere presso il passeggero sempre ed esclusivamente sotto la sua custodia; il passeggero risponde altresì dei danni che le stesse dovessero eventualmente arrecare alle persone o all'autobus.

L'Amministrazione Comunale risponde di tali cose soltanto se rimangono danneggiate o distrutte o disperse durante il viaggio per causa di sinistro imputabile all'Amministrazione Comunale.

6.5 Trasporto di animali

È consentito portare con sé soltanto animali domestici di piccola taglia adeguatamente custoditi (gabbia, cestino): i cani dovranno essere dotati di museruola e guinzaglio.

I suddetti animali, potranno viaggiare a titolo gratuito.

6.6 Oggetti smarriti

Per ogni oggetto rinvenuto negli autobus o nei locali di servizio viene applicata la normativa prevista dal Codice Civile (artt. 927-931) che stabilisce, tra l'altro, la consegna al Sindaco del Comune dove l'oggetto è stato rinvenuto.

7. DOCUMENTI DI VIAGGIO E SANZIONI AMMINISTRATIVE

7.1 Documenti di viaggio

Sono ritenuti validi per viaggiare sui mezzi in servizio di linea:

- i biglietti e gli abbonamenti indicati nelle tabelle delle tariffe pubblicate
- le tessere riconosciute valide per la libera circolazione.

I biglietti di corsa semplice e gli abbonamenti devono essere acquistati presso rivendite tabacchi, bar ed altri esercizi pubblici autorizzati.

L'Amministrazione Comunale dispone di circa ___ rivendite autorizzate.

Gli abbonamenti impersonali possono essere acquistati senza alcuna formalità; quelli personali possono essere acquistati e sono validi se l'utente è in possesso della relativa tessera di riconoscimento rilasciata solo dalle biglietterie autorizzate.

Il biglietto di corsa semplice e quelli a corse plurime devono essere timbrati nell'apposita macchinetta (obliteratrice) installata sugli autobus e conservati fino al termine dell'utilizzo; il viaggiatore è tenuto ad accertarsi della corretta timbratura e a segnalare al personale di servizio il mancato o non corretto funzionamento dell'obliteratrice.

I bambini di altezza non superiore ad un metro accompagnati da adulti possono viaggiare gratuitamente.

7.2 Sanzioni amministrative per irregolarità nei titoli di viaggio

Il viaggiatore deve presentare il documento di viaggio ad ogni richiesta del personale ispettivo.

I viaggiatori dei servizi di trasporto pubblico locale sprovvisti di documento di viaggio o muniti di documento di viaggio comunque non valido sono tenuti al pagamento del biglietto ordinario per regolarizzare la continuazione del viaggio, in aggiunta al pagamento di una sanzione amministrativa (art. 16 L.R. 22/1998 e successive modificazioni) pari a 100 volte il prezzo del biglietto di corsa semplice.

La sanzione può essere pagata direttamente in vettura oppure entro 60 giorni dalla contestazione o notificazione mediante versamento sul c/c postale.

In caso di mancato pagamento è emessa una ordinanza-ingiunzione con

l'applicazione della sanzione amministrativa oltre alle spese di procedimento.

Entro 30 giorni dalla contestazione o notificazione l'utente può inviare in carta libera scritti difensivi e/o richieste di essere ascoltato.

Gli utenti sprovvisti di titolo di viaggio che, entro i cinque giorni successivi all'accertamento, presentino ai competenti uffici l'abbonamento personale regolarmente validato in data antecedente a quella dell'accertamento sono soggetti ad una sanzione amministrativa di Euro 5,00 in luogo della sanzione di cui sopra.

Si fa presente inoltre che chiunque falsifichi i biglietti delle imprese di trasporto o fornisca false dichiarazioni sulla propria identità a persona incaricata di pubblico servizio è punibile nel primo caso con la reclusione fino ad un anno e con la multa da Euro 10,00 ad Euro 200,00, nel secondo caso con la reclusione fino ad un anno e con la multa fino ad Euro 500,00 (Artt. 462 e 496 del Codice Penale).

8. INFORMAZIONI ALL'UTENZA E ASPETTI RELAZIONALI

8.1 Rapporto con il cliente

Il personale di contatto con il pubblico è tenuto a mantenere comportamenti rispettosi e cortesi tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione.

Per le informazioni e per le comunicazioni al cittadino, sia verbali che scritte, deve essere utilizzato un linguaggio chiaro facilmente comprensibile.

Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

Il personale, nell'espletamento delle incombenze assegnate, indossa la divisa o, per chi non ne ha l'obbligo, un abbigliamento decoroso e pulito; il personale di controlleria e di verifica porta sulla divisa un cartellino di riconoscimento che riporta la foto dell'agente, la sua mansione ed il suo codice identificativo numerico.

8.2 Partecipazione

L'Amministrazione Comunale è impegnata a favorire la partecipazione degli utenti a un confronto costruttivo sulle principali problematiche inerenti al servizio anche attraverso gli organismi di rappresentanza organizzata (associazioni dei Consumatori, associazioni di categoria, comitati, etc.) oltre che direttamente con ciascun cittadino.

8.3 Semplificazione delle procedure

L'Amministrazione Comunale è impegnata a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi; si impegna, inoltre, ove possibile, a razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure adottate.

8.4 Canali di informazione

L'Amministrazione Comunale ritiene strategico e necessario poter fornire le necessarie informazioni all'utenza in ogni momento, con tutte le forme possibili. Al fine di soddisfare le esigenze di informazione, contatto e comunicazione con la clientela è stato costituito un proprio Ufficio di Relazioni con il Pubblico con sede in Gorgonzola, via _____ n. ____ - CAP _____, aperto nei seguenti orari:

_____ dalle _____ alle

_____ dalle _____ alle

_____.

Qui è possibile ricevere informazioni su orari, linee, tariffe, normative, abbonamenti, sanzioni, modalità e costi della sosta in area urbana, richieste di indennizzo.

9. TUTELA DELL'UTENTE

9.1 Reclami

I reclami per disservizi, i suggerimenti e le richieste di chiarimenti e di informazioni possono essere inviati per scritto, utilizzando la scheda disponibile all'ultima pagina della presente Carta dei Servizi, inoltrandola:

- tramite posta ordinaria, all'Ufficio/Servizio _____, al seguente indirizzo: Via _____, N° _____, _____ Gorgonzola;
- tramite fax, sempre all'Ufficio/Servizio _____, al numero
- tramite posta elettronica all'indirizzo

L'Amministrazione Comunale si impegna ad evadere ciascuna richiesta scritta, dando risposta motivata di norma entro 10 giorni dalla data di ricevimento, procedendo anche, se del caso, ad ulteriori contatti diretti per i necessari approfondimenti.

9.2 Rimborsi

Sono previsti rimborsi nei seguenti casi se avvenuti per grave colpa da parte dell'Amministrazione Comunale:

- servizio soppresso senza preventiva informazione all'utenza mediante giornali o avvisi presso il capolinea
- per ritardo maggiore di 30 minuti effettivamente imputabile a inefficienze Amministrazione Comunale
- non avvenuto proseguimento del viaggio fino alla destinazione pagata a causa di guasti del mezzo.

L'entità del rimborso sarà pari al valore del documento di viaggio pagato con riferimento alla quota di servizio non effettuato.

La richiesta di rimborso deve essere inviata, entro 48 ore dal disservizio, per iscritto. Con la richiesta devono essere precisate le notizie utili riguardanti il disservizio (giorno, ora e luogo, Linea, etc.) e deve essere allegato il biglietto o fotocopia dell'abbonamento utilizzato o che si intendeva utilizzare.

In caso di richiesta motivata è inviato al domicilio del richiedente un buono per l'incasso, presso le Rivendite, della somma da risarcire.

9.3 Assicurazioni

L'Amministrazione Comunale provvede alle necessarie coperture assicurative:

- Assicurazione Responsabilità Civile verso Terzi (R.C.T.) per il risarcimento (capitali, interessi e spese) di danni involontariamente cagionati a terzi in relazione all'attività esercitata; la garanzia è operante anche per fatti dolosi commessi da persone delle quali l'Amministrazione Comunale debba rispondere ai sensi dell'art. 2049 del C.C.
- Assicurazione per la copertura totale del rischio Responsabilità Civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore (R.C.A.).

Ciò significa per il cliente/utente il diritto al risarcimento nei seguenti casi:

- danni fisici, corporali, infortuni involontariamente causati dalla circolazione degli automezzi;
- danneggiamento ad indumenti e ad oggetti di comune uso personale che, per la loro naturale destinazione, siano portati con sé.

Il Cliente/utente, per ottenere il risarcimento, deve segnalare immediatamente il danno subito al conducente e/o contattare successivamente l'Amministrazione Comunale con atto formale.

PARTE QUARTA – L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

10. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Al 31/12/_____ l'Amministrazione Comunale destina al servizio di trasporto pubblico urbano _____ dipendenti così suddivisi:

- **Dirigenti** n. _____
- **Quadri** n. _____
- **Amministrativi** n. _____
- **Contratti di formazione e lavoro** n. _____
- **Controllori** n. _____
- **Conducenti di linea** n. _____
- **Conducenti di linea temporanei** n. _____
- **Operai** n. _____

Il servizio viene svolto impiegando n. _____ veicoli.

11. TERRITORIO SERVITO E PASSEGGERI TRASPORTATI

Struttura del territorio:

	Comune di Gorgonzola
- area urbana	_____
- residenti serviti	_____
- superficie	_____
- densità	_____
- linee esercitate	_____
- passengeri trasportati annualmente	_____
- passengeri (km annuali)	_____

12. CARATTERISTICHE DELLA RETE E DEL SERVIZIO EROGATO

12.1 Lunghezza della rete

_____ km di lunghezza della rete, di cui:

- _____ km su gomma
- _____ km di rete filoviaria
- _____ km di corsie riservate
- _____ km di corsie cordolate
- _____ veicoli km annuali.

12.2 Fermate

_____ fermate, di cui:

- _____ con pensilina
- _____ con informazioni statiche
- _____ con informazioni variabili
- _____ con sedili.

12.3 Regolarità del servizio

_____ % corse effettive/corse programmate

12.4 Puntualità (ora/periodi di punta e di morbida)

_____ % dei passaggi non in anticipo o con un ritardo inferiore/uguale ai 2 minuti

_____ % dei passaggi non in anticipo o con un ritardo inferiore/uguale ai 5 minuti

_____ % dei passaggi non in anticipo o con un ritardo inferiore/uguale ai 10 minuti

_____ % dei passaggi non in anticipo o con un ritardo inferiore/uguale ai 15 minuti

_____ % dei passaggi non in anticipo o con un ritardo superiore ai 15 minuti.

12.5 Copertura del servizio

_____ giorni di trasporto nell'arco dell'anno.

In una giornata feriale il servizio viene coperto nelle seguenti fasce orarie:

_____ - _____ tutte le linee della rete (ad eccezione di _____)

_____ - _____ il ____% delle linee

_____ - _____ collegamenti notturni sulle direttrici principali.

12.6 Servizi speciali

- Servizio disabili non deambulanti
- Servizio scolastico
- Servizio eventi culturali/sportivi/stadio
- Servizio cimitero
- Servizi culturali per le scuole
- Servizio notturno.

PARTE QUINTA - IMPEGNI DELL'AMMINISTRAZIONE

13. VALORI ATTUALI ED IMPEGNI PER IL FUTURO

13.1 Prestazioni sulla rete

13.1.1 Efficienza del servizio

- **Percentuale dei chilometri giornalmente percorsi in linea rispetto a quelli programmati**

Anno X: _____%

Anno X+ 1: _____%

- **Frequenza: intervallo medio tra due passaggi consecutivi di ogni linea (il dato riguarda la frequenza sulle linee nel periodo invernale)**

Anno X: _____%

Anno X+ 1: _____%

13.1.2 Comfort

- **Affollamento: numero di posti offerti per ogni passeggero in ora di punta e ora di morbida (Posti km/passeggeri km (ora di punta e ora di morbida))**

Anno X: _____%

Anno X+ 1: _____%

- **Mezzi climatizzati: percentuale di mezzi climatizzati sul totale dei mezzi impiegati**

Anno X: _____%

Anno X+ 1: _____%

- **Pensiline: Viene riportato il dato del rapporto, espresso in percentuale, delle fermate attrezzate con pensilina e panchina sul totale dei siti di fermata.**

Anno X: _____%

Anno X+ 1: _____%

13.1.3 Pulizia

- **Numero di vetture giornalmente lavate all'interno**

Anno X: _____%

Anno X+ 1: _____%

- **Numero di vetture giornalmente lavate all'esterno**

Anno X: _____ %

Anno X+ 1: _____ %

13.1.4 Sicurezza

➤ **Interventi sulla linea a causa di un guasto tecnico del mezzo**

Anno X: _____ ogni 1000 km

Anno X+ 1: _____ ogni 1000 km

➤ **Numero complessivo di sinistri di qualsiasi tipologia ed entità per km**

Anno X: _____ sinistri ogni 100.000 km

Anno X+ 1: _____ sinistri ogni 100.000 km

➤ **Numero complessivo di passeggeri infortunati:**

Anno X: _____ passeggeri infortunati ogni 100.000 km

Anno X+ 1: _____ passeggeri infortunati ogni 100.000 km

13.1.5 Tutela ambientale

➤ **Percentuale di veicoli con caratteristiche previste dalle direttive europee più restrittive (scarico tipo Euro 3 e 4)**

Anno X: _____ %

Anno X+ 1: _____ %

➤ **Riduzione percentuale emissioni di Ossido di Azoto (NOX) del parco mezzi**

Anno X: _____ %

Anno X+ 1: _____ %

➤ **Riduzione percentuale emissione polveri (particolato) del parco mezzi**

Anno X: _____ %

Anno X+ 1: _____ %

➤ **Riduzione percentuali emissioni Monossido di Carbonio del parco mezzi**

Anno X: _____ %

Anno X+ 1: _____ %

SCHEDA PER RECLAMI /SEGNALAZIONI

Chi desidera fare una proposta o segnalare un disservizio può utilizzare la presente scheda e inviarla a:

Amministrazione Comunale di Gorgonzola

Ufficio/servizio _____

via/piazza _____

fax _____ / _____

e-mail _____

Data, _____

La Signora/il Signor _____

abitante a _____, prov. _____

via/piazza _____, n° _____

CAP _____ tel. _____ / _____

Segnala/propone quanto segue:

Il fatto segnalato è avvenuto alle ore _____ del giorno _____

in via/piazza _____

sulla linea _____ direzione _____

numero di vettura _____

Firma _____

Se il Cliente desidera una risposta telefonica scriva qui sotto il proprio numero.

_____ / _____