

# VOYAGES

# Patti

Autolinee PATTI group

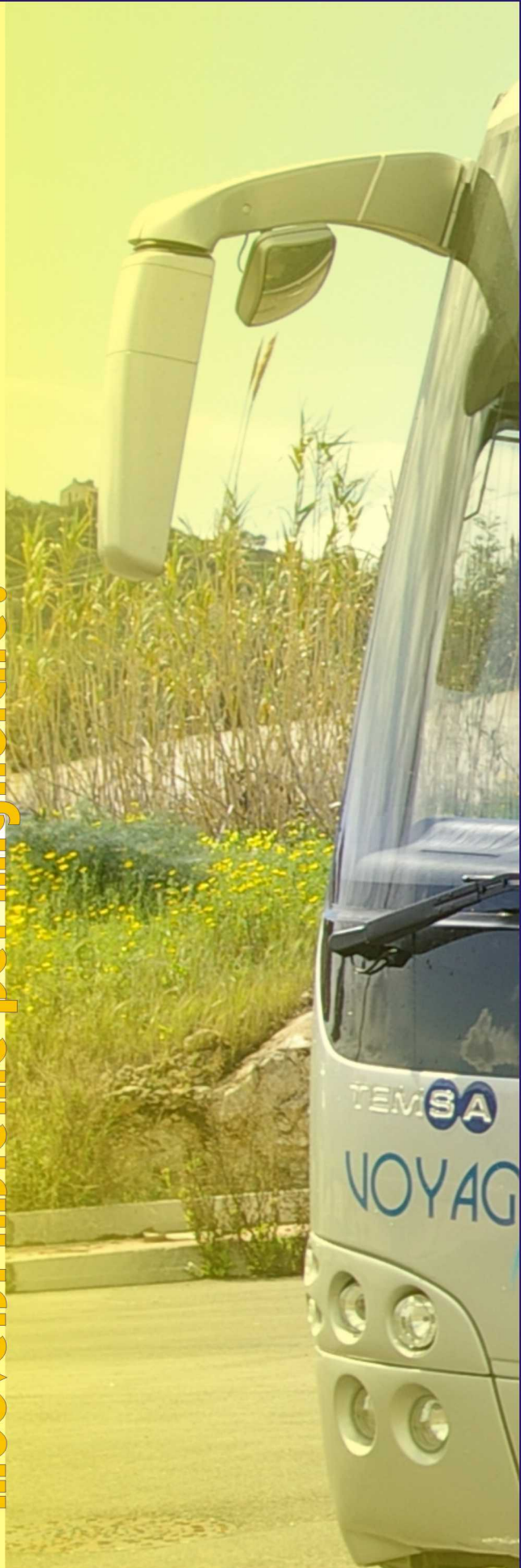


coach hire  
noleggio autobus

TPL trasporto pubblico locale



**muoversi insieme per migliorare!**



## CARTA DEI SERVIZI

## 2008

# CARTA DEI SERVIZI

INDICE

**PARTE PRIMA – PRESENTAZIONE DELLA CARTA**

**PARTE SECONDA – DESCRIZIONE DELL’AZIENDA**

**PARTE TERZA – OFFERTA COMMERCIALE**

**PARTE QUARTA – CONDIZIONI DI VIAGGIO**

**PARTE QUINTA – RELAZIONI CON LUTENZA**

**PARTE SESTA – GLI IMPEGNI DELL’AZIENDA**

02	13/10/2008	EMISSIONE	ALESSANDRO PATTI	CARMELO PATTI
01	20/04/2007	EMISSIONE	ALESSANDRO PATTI	CARMELO PATTI
00	02/02/2004	EMISSIONE	ALESSANDRO PATTI	CARMELO PATTI
<b>REV</b>	<b>DATA</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>REDATTO/VERIFICATO</b>	<b>APPROVATO</b>

## PARTE PRIMA – PRESENTAZIONE DELLA CARTA

### **RIFERIMENTI NORMATIVI**

La CARTA DEI SERVIZI è un documento che definisce i rapporti tra la ditta F.lli Patti ed i cittadini a cui fornisce il servizio.

La CARTA DEI SERVIZI è un patto scritto tra l’Azienda e i clienti dove sono esplicitati i diritti ed i doveri di ciascun soggetto. Essa ha origine da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/94 riguardante i “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

La ditta F.lli Patti ha prodotto questa Carta dei Servizi in applicazione del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98 relativo allo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti” ed alla legge n° 273 del 11/07/95 recante “ Misure urgenti per le semplificazioni dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni “.

Con questa carta la ditta F.lli Patti si impegna ad erogare un servizio controllato, che rispetti certi standard qualitativi, ed a misurare il grado di soddisfazione dei clienti.

La presente CARTA DEI SERVIZI viene fornita ai clienti mediante distribuzione presso i punti vendita aziendali ed è a disposizione del pubblico presso le stesse e la Direzione.

### **PRINCIPI ISPIRATORI**

La ditta F.lli Patti si impegna a garantire:

#### **1 – Eguaglianza ed imparzialità**

- accessibilità ai servizi ed alle relative infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse categorie o fasce di utenti;
- accessibilità ai servizi ed alle relative infrastrutture per gli anziani e per le persone invalide attraverso l’adozione di iniziative adeguate.

#### **2 – Continuità**

- un’erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni, eccezion fatta per quelle dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto dipendente da terzi, stato di necessità indipendente dalla volontà dell’Azienda;
- l’adozione, in queste circostanze, di tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, per ridurre il disagio dei clienti;
- la preventiva e tempestiva informazione per le variazioni programmate di orario tramite l’apposizione di avvisi alle fermate;
- in caso di sciopero, tempestiva comunicazione tramite quotidiani locali, televisioni private ed avvisi al pubblico garantendo comunque, in assenza di esplicito accordo con le organizzazioni sindacali, l’effettuazione dei “servizi minimi” nelle seguenti fasce orarie coincidenti con i periodi di massima richiesta dell’utenza con particolare riguardo ai lavoratori ed agli studenti (Accordo Nazionale del 7/02/91 art.3 d) ) :
  - dall’inizio del servizio alle 9.00 e
  - dalle 13.00 alle 15.30

#### **3 – Partecipazione e Trasparenza**

- la partecipazione dei clienti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine l’Azienda fornisce la più ampia informazione all’utenza riconoscendo ad essa il diritto di accesso a tutti i dati aziendali che la riguardano. Inoltre l’Azienda riconosce ai clienti il diritto di presentare memorie e documenti, formulare proposte per il miglioramento del servizio ed inoltrare reclami. Infine l’Azienda si impegna ad acquisire periodicamente le valutazioni dell’utenza su vari aspetti del servizio erogato;

- l'aggiornamento e la diffusione annuale della presente Carta dei Servizi;
- l'istituzione di un Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- la consultazione delle Associazioni degli utenti di seguito indicate, prima dell'adozione della Carta stessa.

#### **4 – Efficienza ed efficacia**

- l'adozione di misure atte a ricercare un continuo miglioramento del servizio, con l'obiettivo minimo di garantire il rispetto degli standard prefissati;
- il monitoraggio di processi critici per cercare di ridurre la criticità;
- il monitoraggio del grado di soddisfazione dei clienti.

#### **FINALITA'**

La Carta costituisce per gli utenti :

- strumento di conoscenza perché fornisce informazioni sulla struttura aziendale, sul sistema di trasporto regionale, sui servizi offerti e sulle modalità per usufruirne e garantisce un sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato e la pubblicazione e diffusione della carta stessa;
- strumento di partecipazione perché mette a disposizione dei clienti l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per comunicare con l'Azienda e garantisce l'effettuazione di indagini sulla qualità del servizio percepita dagli utenti;
- strumento di tutela perché garantisce risposte alle richieste degli utenti e stabilisce una procedura reclami da attivare in caso di violazione dei diritti degli stessi.

#### **ELEMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Nella Carta dei Servizi sono elencate le prestazioni fornite dalla ditta F.lli Patti.

E' bene però sottolineare che i parametri che concorrono a qualificare il servizio non dipendono unicamente dall'Azienda in quanto alcuni elementi che lo influenzano sono di competenza della Provincia e dei Comuni che hanno affidato il servizio alla ditta F.lli Patti.

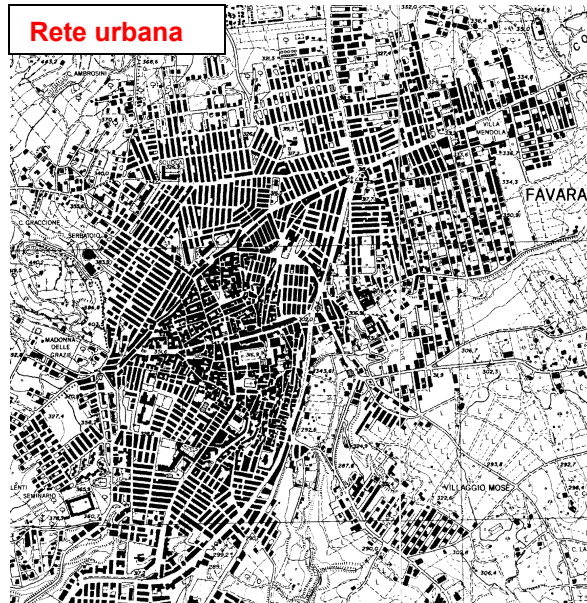
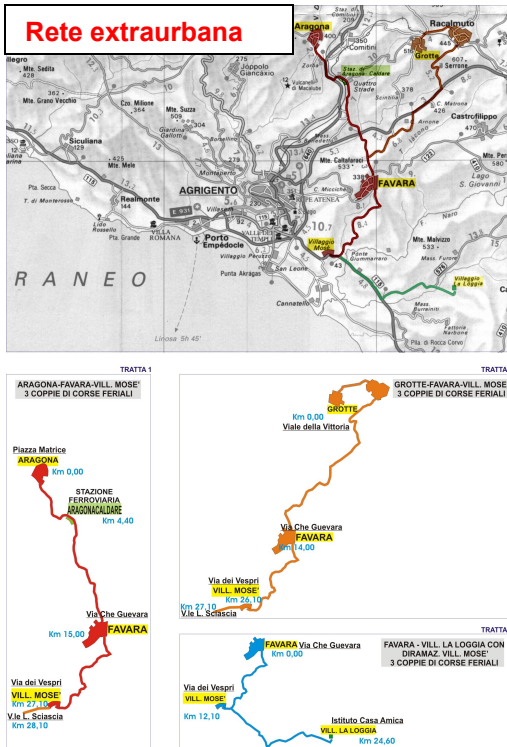
Pertanto l'Azienda è l'interlocutore del cittadino per i parametri che la riguardano direttamente, mentre potrà eventualmente fare da tramite tra cittadino ed Ente Locale per reclami pervenuti riguardanti gli altri soggetti.

## **PARTE SECONDA – DESCRIZIONE DELL'AZIENDA**

### **STRUTTURA GIURIDICA E ORGANIZZATIVA**

La ditta F.lli Patti Autolinee S.r.l., costituita in data 03/02/1976 ha sede legale e amministrativa a Favara (AG) in Via dello Sport, 10 ed ha come rappresentante legale l'amministratore unico Patti Carmelo nato a Favara (AG) il 17/05/1935.

**GRAFO DELLA RETE AZIENDALE**



**DATI RELATIVI ALL'ANNO 2006**

- area servita:
- lunghezza della rete:
- percordanze (autobus-km= km. medi annui per autobus): **32.540**
- posti offerti in un giorno feriale medio estivo:
- posti offerti in un giorno feriale medio invernale:
- passeggeri annui trasportati: **7.469.725**

**SETTORI OPERATIVI e PERSONALE ADDETTO – Anno 2007**

Settore Movimento	: personale addetto n. <b>10</b>
Settore Amministrazione	: personale addetto n. <b>1</b>
Settore Manutenzione	: personale addetto n.
<b>Totale Addetti dell'Azienda :</b>	<b>11</b>

**LOGISTICA AZIENDALE – Anno 2007**

Autobus utilizzati	n. <b>5</b> di cui
urbani	n. <b>3</b>
suburbani	n.
extraurbani	n. <b>5</b>
	e di cui
da 0 a 3 anni	n. <b>0</b>
da 3 a 8 anni	n. <b>0</b>
da 8 a 15 anni	n. <b>5</b>
con più di 15 anni	n. <b>3</b>

F.lli Patti è suddivisa in varie strutture così dislocate sul territorio:

**Favara Via Dello Sport, 10**  
**Direzione, officina e deposito autobus.**

**TIPOLOGIA DI SERVIZI OFFERTI – Anno 2006**

<b>SERVIZIO EXTRAURBANO ORDINARIO</b>	<b>km anno</b>	<b>inverno</b>	<b>estate</b>
<b>AUTOLINEA ORDINARIA EXTRAURBANA ARAGONA-GROTTE-FAVARA-VILL. LA LOGGIA (CON DIRAMAZIONE VILL. MOSE' E PER C.DA CONSOLIDA).</b> <b>PROGRAMMA DI ESERCIZIO:</b> -3 c.c. fer. Aragona-Favara-Vill. Mosè; -3 c.c. fer. Favara-Vill. La Loggia con diramazione Vill. Mosè; -3 c.c. fer. Grotte-Favara-Vill. Mosè; -3 c.c. fer. Favara- C.da Consolida.			
TRATTA ARAGONA – FAVARA –VILLAGGIO MOSE'	54.412	X	X
TRATTA FAVARA - VILL. LA LOGGIA CON DIRAMAZ. VILL. MOSE'	45.018	X	X
TRATTA GROTTE – FAVARA – VILL. MOSE'	55.754	X	X
TRATTA FAVARA C.DA CONSOLIDA (OSPEDALE)	25.620	X	X

<b>SERVIZIO EXTRAURBANO STAGIONALE (1° GIUGNO – 30 SETTEMBRE)</b>	<b>km anno</b>	<b>inverno</b>	<b>estate</b>
<b>AUTOLINEA EXTRAURBANA STAGIONALE FAVARA – VILL. MOSE' – MARINA DI S. LEONE – LIDO CANNATELLO</b> <b>PROGRAMMA DI ESERCIZIO:</b> -3 c.c. giorn.; -2 c.c. festivo.	19.960		X

<b>SERVIZIO URBANO NEL COMUNE DI FAVARA (AG)</b>	<b>km anno</b>	<b>inverno</b>	<b>estate</b>
-LINEA 1 TANGENZIALE	39.704	X	X
-LINEA 2 INTERNA	31.328	X	X

**Legenda:**

Tipologia - Servizio Urbano/Extraurbano  
 Orario - Servizio ad Orario/a Frequenza

PARTE TERZA – OFFERTA COMMERCIALE

**SERVIZI DI TRASPORTO OFFERTI e MODALITA' DI FRUIZIONE- ANNO 2006**

-servizio di linea EXTRAURBANO ad orario fisso	km. annui	200.764
-servizio di linea URBANO ad orario fisso	km. annui	71.032

**SISTEMA TARIFFARIO- ANNO 2006**

**TITOLI DI VIAGGIO IN VIGORE DAL 01/09/2008**  
**LINEE EXTRAURBANE**

TRATTA	ABBON. MENSILE	TARIFFE GIORNALIERE S/A	TARIFFE GIORNALIERE A/R
Aragona – Favara	€ 50,00	€ 1,90	€ 3,00
Aragona – Villaggio Mosè	€ 75,00	€ 2,70	€ 4,30
Favara – Villaggio la Loggia	€ 67,00	€ 2,40	€ 4,00
Favara – Villaggio Mosè	€ 50,00	€ 1,90	€ 3,00

Grotte – Favara	€. 50,00	€. 1,90	€. 3,00
Grotte – Villaggio Mosè	€. 75,00	€. 2,70	€. 4,30
Favara – C.da Consolida (ospedale)	€. 50,00	€. 1,90	€. 3,00
Favara - Marina di San Leone	€. 58,00	€. 2,20	€. 3,50
Favara – Lido Cannatello	€. 67,00	€. 2,40	€. 4,00

LINEE URBANE		
SERVIZIO	CORSA	ABBON.
URBANO	SEMPLICE	MENSILE (50 corse)
Linea n° 1	€. 1,00	€. 30,00
Linea n° 2	€. 1,00	€. 30,00

## **TITOLI DI VIAGGIO AGEVOLATI**

### **Legge Regionale 100/98**

La Regione Sicilia con la L.R. **100/98** ha istituito un sistema di agevolazioni tariffarie per alcune categorie di cittadini :

- Invalidi civili e del lavoro con invalidità superiore o uguale al 67%;
- Invalidi di servizio con menomazione ascritta dalla I alla VIII categoria;
- Soggetti privi della vista e sordomuti di cui agli artt. 6 e 7 della Legge 482/68;
- Disabili riconosciuti in situazione di gravità, ai sensi della Legge 104/92 artt. 3 e 4;
- Invalidi minori di 18 anni con indennità di accompagnamento (Leggi 406/68, 18/80 e 508/88) oppure con indennità di frequenza (Legge 289/90);
- Mutilati ed invalidi di guerra;
- Cavalieri di Vittorio Veneto, perseguitati politici antifascisti o razziali riconosciuti;
- Tutti coloro che abbiano compiuto i 65 anni di età;
- Se celibi, vedovi, liberi di stato o giudizialmente separati, i percettori di reddito annuo personale imponibile IRPEF non superiore all'importo della pensione minima INPS maggiorata ai sensi della Legge 140/85 e successive modificazioni;
- Se coniugati, qualora il reddito personale del richiedente non superi quello sopra indicato ed il reddito annuale di coppia non superi 2,5 volte il limite medesimo, ovvero se il reddito del richiedente superi quello indicato per i celibi ma il reddito di coppia non superi il doppio del limite suddetto.

I cittadini appartenenti alle categorie sopra citate possono acquistare i titoli di viaggio agevolati di seguito riportati solo se in possesso di una speciale tessera regionale valida 5 anni e del costo di euro 5,20.

### **ACQUISTO TITOLI DI VIAGGIO – ANNO 2007**

I titoli di viaggio della ditta F.Ili Patti autolinee S.r.l. possono essere acquistati presso le biglietterie aziendali oppure a bordo dei mezzi.

#### **Biglietterie Aziendali**

Le biglietterie sono uffici dove è possibile effettuare tutte le operazioni relative all'acquisto di titoli di viaggio, rilascio tessere di abbonamento ed avere informazioni sul servizio.

#### **Le biglietterie si trovano a :**

**Favara** – Corso Vittorio Veneto n° 196, tel. 0922 415278

**Favara** – Via Dello Sport n° 10, tel. 0922 31222

#### **Le biglietterie sono aperte :**

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 19.30

il sabato dalle 09.00 alle 13.00

domenica chiuse

### **Vendita a Bordo**

La vendita a bordo si effettua su tutte le linee ed in tutti gli orari alle stesse tariffe.

### **TRASPORTO BAMBINI - ANNO 2007**

I bambini di altezza inferiore ad 1 metro possono viaggiare gratuitamente purché accompagnati da un adulto. Se l'adulto accompagna più di un bambino dovrà acquistare un biglietto ogni due bambini. E' consentito il trasporto di passeggini per bambini purché ripiegati in modo da ridurne l'ingombro.

### **TRASPORTO BAGAGLI- ANNO 2007**

E' consentito a ciascun viaggiatore trasportare gratuitamente un bagaglio di peso non superiore a kg.10 e di dimensioni non superiori a cm. 50x30x25. Per il bagaglio non in franchigia il passeggero dovrà pagare la relativa tariffa chilometrica.

F.lli Patti non è responsabile per furti, manomissioni, deterioramento o perdite di oggetti trasportati.

E' proibito trasportare bagagli contenenti materiale esplosivo, infiammabile, corrosivo, di cattivo odore che possano costituire pericolo o arrecare disturbo ai viaggiatori o danno al materiale rotabile.

### **TRASPORTO ANIMALI- ANNO 2007**

E' consentito il trasporto gratuito solo di animali domestici di piccola taglia adeguatamente custoditi( gabbia, cestino, museruola e guinzaglio,.....) nel rispetto delle dimensioni suddette.

Viaggiano gratuitamente i cani guida che accompagnano un non vedente.

In ogni caso è vietato il trasporto di animali che possano recare danno o molestia ai passeggeri.

### **SERVIZIO INFORMAZIONI**

Tutte le informazioni relative a servizi, orari, percorsi, tariffe e titoli di viaggio possono essere richieste presso le biglietterie aziendali, negli orari di apertura suddetti, oppure telefonicamente alla Direzione (tel. 0922 31222 dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì e dalle 9.00 alle 13.30 il sabato).

I clienti possono richiedere tali informazioni anche al **n. telefonico 0922 31222** attivo 24 ore su 24 tutti i giorni con segreteria telefonica e con operatore dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 17.00 dal lunedì al sabato.

## **PARTE QUINTA – CONDIZIONI DI VIAGGIO**

### **DOVERI DEI CLIENTI**

Il cliente ha il dovere di :

- utilizzare gli autobus con un titolo di viaggio valido e regolarmente vidimato al momento della salita a bordo, e comunque prima della fermata successiva;
- conservare il titolo di viaggio per tutto il percorso ed esibirlo a richiesta del personale di controllo;
- non occupare più di un posto a sedere, lasciando liberi in caso di necessità quelli riservati ai portatori di handicap;
- non sporcare né danneggiare i mezzi e le strutture;
- rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- non fumare sui mezzi e nei locali aziendali;
- non trasportare oggetti nocivi o pericolosi;
- non tenere comportamenti che arrechino disturbo ad altre persone;
- non azionare i segnali d'allarme o i dispositivi di emergenza se non in caso di grave pericolo;
- non disturbare il conducente durante la guida;

- rispettare scrupolosamente le istruzioni ricevute dal personale dell'Azienda e pubblicate sugli avvisi affissi sulle vetture, con particolare riguardo a quelle relative alla sicurezza;
- usare ogni precauzione per vigilare sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e degli animali che sono sotto la propria custodia.

### **SANZIONI A CARICO DEI CLIENTI**

I viaggiatori sprovvisti di documento di viaggio, o in possesso di documento di viaggio non valido, sono tenuti, oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria, anche al pagamento di una sanzione amministrativa così come previsto dalla Legge. Tale sanzione è pari a :

- 50 volte l'importo del biglietto di corsa semplice per i servizi urbani
- 12 volte l'importo del biglietto di fascia 9 per percorsi extraurbani inferiori a 50 km.
- 12 volte l'importo del biglietto di fascia 15 per percorsi extraurbani superiori a 50 km.

Quanto sopra vale per le sanzioni pagate entro 60 giorni dalla contestazione/notifica che sono considerate ridotte; in caso di superamento di tale limite o di non pagamento della sanzione, F.Ili Patti invierà un'ordinanza/ingiunzione dell'importo pari a 3 volte la sanzione ridotta suddetta, in base all'applicazione della Legge.

Entro 30 giorni dalla contestazione/notifica della sanzione il cliente può inviare all'Azienda scritti difensivi e/o richieste di essere ascoltato.

Tutte le modalità per il pagamento della sanzione e/o per la sua "contestazione" sono riportate dettagliatamente sul retro del verbale.

Si comunica inoltre che a far data dal 1/07/2002 le sanzioni amministrative suddette subiranno una variazione legata all'entrata in vigore della Del.C.R. n° 245 del 19/12/2001 per cui la sanzione ridotta ammonterà a 40,00 Euro per qualsiasi tipo di percorso (sia urbano che extraurbano); in caso di mancato pagamento entro i 60 giorni dalla notifica l'importo sarà soggetto alla maggiorazione sopra descritta.

Si fa presente che chiunque utilizzi biglietti contraffatti o alteri i segni presenti sui biglietti stessi è punibile a norma degli Artt. 465 e 466 e successive modificazioni del Codice Penale (sanzione amministrativa).

Chiunque invece falsifichi biglietti o fornisca false generalità a persona incaricata di pubblico servizio è punibile a norma degli Artt. 462 e 496 del Codice Penale.

### **DIRITTI DEI CLIENTI**

Il cliente ha diritto alla :

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari in vigore;
- facilità di accesso, anche tramite servizio telefonico, alle informazioni sulle modalità di viaggio e sulle tariffe;
- rispetto degli orari di partenza ed arrivo in tutte le fermate programmate, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle strutture aperte al pubblico;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- rispondenza tra i servizi acquistati ed ricevuti;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumare sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi;
- trasporto di bagaglio nei limiti precedentemente indicati;
- comportamento rispettoso e cortese da parte del personale in servizio;
- possibilità di esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- rispetto degli standard qualitativi indicati nella presente carta.

### **OGGETTI SMARRITI**

Ogni oggetto smarrito sugli autobus o nei locali aziendali potrà essere richiesto a :

-- Favara – Via dello Sport, 10 e

ai numeri telefonici ed agli orari specificati a pag. 16.

F.lli Patti applicherà 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 ritrovato.

## PARTE SESTA – RELAZIONI CON L'UTENZA

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Per contribuire alla soddisfazione della clientela e per mantenere gli impegni assunti con essa, dichiarati in questa Carta dei Servizi, F.lli Patti si impegna a favorire la partecipazione dei clienti ad un confronto costruttivo, attraverso gli organismi di rappresentanza organizzata (associazioni dei consumatori, comitati, ...) e direttamente con ciascun cittadino. Per far questo F.lli Patti invita i clienti a far pervenire i loro reclami, suggerimenti e richieste.

Il cliente può inviare reclami, suggerimenti e segnalazioni :

-tramite posta ordinaria indirizzandoli a :

**F.LLI PATTI AUTOLINEE S.R.L.**

**Via dello Sport, 10 – 92026 FAVARA**

-tramite fax al n. 0922 31222

-tramite posta elettronica all'indirizzo [info@pattibus.it](mailto:info@pattibus.it)

-

Tutte le comunicazioni possono essere fatte anche telefonicamente agli uffici aziendali

L'Ufficio relazioni con il pubblico è responsabile di:

-curare la procedura relativa ai reclami (come vedremo in seguito);

-fornire risposte ai clienti che abbiano formulato richieste o proposte;

-espletare le richieste degli utenti che intendano avere accesso a dati aziendali che li riguardano, come previsto dalla legge 241/90 ("Norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso a documenti amministrativi").

### PROCEDURA DEI RECLAMI

#### Modalità di inoltro del reclamo

I reclami possono pervenire all'azienda in forma scritta od orale nelle modalità sopra esposte.

Nel caso di un reclamo, in qualunque forma presentato, il cliente deve specificare le proprie generalità, indirizzo e numero di telefono per poter dar modo all'Azienda di rispondere.

#### Termini per la risposta

L'Azienda si impegna, nel caso in cui non sia in grado di dare una tempestiva risposta definitiva, a comunicare all'utente al momento del ricevimento del reclamo il nome del dipendente responsabile del procedimento ed i tempi previsti per la risposta stessa. L'Azienda si impegna comunque a rispondere a ciascun reclamo entro 30 giorni dalla data di ricevimento, procedendo anche ad eventuali ulteriori contatti diretti per i necessari approfondimenti.

In caso di superamento di detti termini l'Azienda comunicherà all'utente i motivi del ritardo nella risposta.

L'Azienda fornirà ai clienti anche tutte le informazioni sui mezzi di tutela in caso risposta sfavorevole, che variano a seconda dell'argomento del reclamo presentato.

### PROCEDURA DI RIMBORSO

F.lli Patti si impegna a risarcire il cliente nei seguenti casi dovuti a colpa dell'Azienda :

-ritardo superiore a 30 minuti per cause imputabili all'organizzazione aziendale;

-servizio soppresso senza preventiva informazione;

-non garantito il proseguimento del viaggio fino alla destinazione richiesta.

L'entità del rimborso sarà pari al valore del titolo di viaggio pagato dal cliente.

La richiesta di rimborso deve essere inviata a "F.lli Patti Autolinee s.r.l. – Via dello Sport, 10- 92026 Favara" per scritto entro 48 ore lavorative dal disservizio, specificando tutte le notizie utili per l'individuazione dello stesso (giorno, ora, linea,.....) ed allegando fotocopia del titolo di viaggio utilizzato.

## PARTE SETTIMA – GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

### FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DI SERVIZIO – ANNO 2006

Tenendo presente quanto previsto nel Decreto applicativo del 30/12/98, F.Ili Patti ha individuato i seguenti fattori di qualità come base per il controllo del livello qualitativo del servizio erogato :

- 1 - **Sicurezza del viaggio**
- 2 - **Sicurezza personale del viaggiatore**
- 3 - **Regolarità del servizio**
- 4 - **Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture**
- 5 - **Comfort a bordo e sul percorso**
- 6 - **Servizi aggiuntivi a bordo ed a terra**
- 7 - **Servizi per disabili**
- 8 - **Informazione alla clientela**
- 9 - **Aspetti relazionali**
- 10 - **Livello di servizio commerciale e del front-office**
- 11 - **Integrazione modale**
- 12 - **Attenzione all'ambiente**

F.Ili Patti ha inoltre individuato alcuni "indicatori di qualità" in grado di rappresentare, in corrispondenza di ciascun fattore, i livelli di prestazione offerti. Tali indicatori sono variabili quantitative o parametri qualitativi che permetteranno all'Azienda di misurare le prestazioni offerte con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dei clienti. Per ciascun indicatore sono stati fissati due valori :

- lo **standard** che rappresenta il livello di servizio promesso dall'Azienda per l'anno 2006;
- lo **standard obiettivo** che rappresenta il livello di servizio che l'Azienda si impegna a raggiungere nell'anno 2007.

L'Azienda si impegna inoltre a:

- monitorare i fattori sopra indicati;
- rendere noti gli esiti di tale monitoraggio.

#### **1 - Sicurezza del viaggio**

La sicurezza del viaggio sui mezzi F.Ili Patti è garantita da:

- Operazioni di manutenzione periodiche dei mezzi;
- Controllo annuale dei mezzi da parte della MCTC;
- Idoneità dei percorsi accertata dagli Enti concedenti le linee;
- Criteri di selezione specifici per il personale di guida;
- Visite mediche periodiche per accertare l'idoneità del personale stesso;
- Rispetto delle norme che regolano la durata della guida ed i riposi degli autisti.

**Indicatori : Vetustà dei mezzi  
Incidentalità**

#### **2 - Sicurezza personale del viaggiatore**

La sicurezza personale del viaggiatore è intesa come l'assenza di episodi di violenza e/o furti a bordo dei mezzi. Per garantirla sono stati installati su tutti i mezzi F.Ili Patti telefoni cellulari che permettono all'autista di segnalare al Centro Operativo o alle forze dell'ordine qualsiasi situazione di pericolo.

**Indicatori : Presenza del cellulare a bordo**

#### **3 - Regolarità del servizio**

La regolarità del servizio è intesa come garanzia della continuità dei servizi offerti.

I principali fattori che possono condizionare la regolarità e puntualità del servizio sono i lavori e/o le interruzioni stradali e le manifestazioni di ogni genere; questi fattori sono indipendenti dall'organizzazione aziendale ma è comunque compito di F.Ili Patti cercare di limitare i disagi per i clienti anche con un'adeguata e tempestiva informazione.

**Indicatori : Affidabilità  
Puntualità**

#### **4 - Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture**

F.lli Patti è impegnata a garantire condizioni igieniche adeguate sui mezzi e nelle sue strutture aperte al pubblico (biglietterie, agenzie, etc.....).

**Indicatori :** **Pulizia ordinaria dei mezzi oltre la giornaliera**  
**Pulizia straordinaria dei mezzi**  
**Pulizia strutture al pubblico**

#### **5 – Comfort a bordo e sul percorso**

F.lli Patti è impegnata ad aumentare il comfort complessivo a bordo dei propri mezzi acquistandone di nuovi più comodi e dotati di climatizzazione.

**Indicatori :** **Climatizzazione**  
**Pensiline**  
**Servizi igienici nelle strutture a terra**  
**Corse sature**  
**Corse affollate**

#### **6 – Servizi aggiuntivi a bordo ed a terra**

F.lli Patti è impegnata ad acquistare nuovi mezzi dotati dei servizi aggiuntivi forniti dalle nuove tecnologie.

**Indicatori :** **Dispositivi speciali a bordo**  
**Servizi nelle autostazioni**

#### **7 - Servizi per disabili**

F.lli Patti è impegnata ad aumentare il numero dei mezzi con pedana o sollevatore per disabili.

**Indicatori :** **Mezzi attrezzati**  
**Barriere**

#### **8 - Informazione alla clientela**

F.lli Patti pubblica all’inizio dell’esercizio estivo e di quello invernale l’orario dei servizi; tale pubblicazione viene distribuita ai clienti presso le biglietterie e le agenzie.

Alle paline di fermata sono esposti i quadri-orario dei passaggi delle corse.

Tutte le informazioni inerenti gli orari, le tariffe e i titoli di viaggio sono disponibili presso le biglietterie aziendali, anche telefonicamente. Chiamando il n. 0922 31222 si risponde a richieste o reclami dei clienti (vedi punto “Relazioni con la clientela”).

Infine per quanto riguarda i cambiamenti del servizio dovuti a scioperi, interruzioni e manifestazioni

F.lli Patti informa l’utenza, più tempestivamente possibile, mediante la stampa e le televisioni locali e con l’affissione di avvisi sui mezzi e sulle paline interessate dalla variazione.

**Indicatori :** **Libretto orario/Cartine linee**  
**Sito internet**  
**Servizio informazioni telefonico**  
**Orario in palina**

#### **9 - Aspetti relazionali**

Il personale che effettua servizio al pubblico è dotato di divisa aziendale e di un cartellino di riconoscimento con il numero di matricola. Tutto il personale è tenuto a mantenere un comportamento educato e corretto ed ad utilizzare un linguaggio rispettoso, chiaro e comprensibile per i clienti.

**Indicatori :** **Correttezza e cortesia**  
**Riconoscibilità**

#### **10 - Livello di servizio commerciale e del front-office**

Oltre alle biglietterie aziendali citate a pag. 16, F.lli Patti si avvale di una rete di vendita di titoli di viaggio, che copre tutta la rete dei servizi della provincia di Lucca e zone limitrofe, costituita da esercizi commerciali.

**Indicatori :** **Punti vendita sul territorio**  
**Vendita biglietti a bordo**  
**Tempi di risposta ai reclami**

## **11 – Integrazione modale**

F.Ili Patti cerca, per quanto possibile, di favorire l'integrazione tra diversi mezzi di trasporto (treno, auto).

**Indicatori : Coincidenze**

## **12 – Attenzione all'ambiente**

F.Ili Patti cerca di mantenere alta l'attenzione all'ambiente utilizzando solo carburanti a basso tenore di zolfo, cercando di aumentare il numero di mezzi con carburanti alternativi, mantenendo in efficienza i mezzi ed utilizzando solo mezzi con scarichi standard EURO .

**Indicatori : Carburanti speciali  
Dispositivi**

## **INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION**

F.Ili Patti si impegna a svolgere durante l'anno almeno un monitoraggio della qualità percepita dai clienti, utilizzando un questionario riguardante tutti i fattori elencati nella tabella precedente. I risultati di tale indagine campionaria saranno resi noti da F.Ili Patti nella pubblicazione sulla Carta dei Servizi dell'anno successivo.

## **EDITING, DISTRIBUZIONE e AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI**

F.Ili Patti pubblica annualmente una versione integrale della Carta dei Servizi che rispetta lo schema regionale.

Tale versione è a disposizione dei clienti, o di chiunque intenda consultarla, presso la Direzione F.Ili Patti e presso tutte le biglietterie aziendali.

F.Ili Patti pubblica inoltre una versione ridotta della Carta dei Servizi contenente solo le parti che interessano più direttamente i clienti; questa seconda versione viene distribuita ai clienti presso le biglietterie ed i principali punti vendita dei titoli F.Ili Patti.

## **SISTEMA QUALITA' AZIENDALE**

Si rispetta la procedura di certificazione del sistema qualità di F.Ili Patti Autolinee s.r.l. secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000.

## **COPERTURA ASSICURATIVA**

F.Ili Patti fornisce copertura assicurativa agli utenti dei propri servizi sia per i danni alla persona che per quelli alle cose derivanti da fatti le cui cause possano essere ricondotte alla responsabilità dell'Azienda.

Per questo F.Ili Patti ha stipulato le seguenti assicurazioni a favore dei viaggiatori :

- Assicurazione Responsabilità Civile verso Terzi (RCT) operante per danni involontariamente cagionati a terzi in relazione all'attività esercitata e per fatti dolosi commessi da persone di cui l'Azienda debba rispondere ai sensi dell'Art.2043 del Codice Civile
- Assicurazione per la copertura totale del rischio Responsabilità Civile (RCA) derivante dalla circolazione dei veicoli a motore.

## **OSSERVATORIO AZIENDALE DELLA QUALITA'**

F.Ili Patti ha istituito l'Osservatorio aziendale della qualità con il compito di :

- monitorare gli indicatori della tabella precedente per verificare il raggiungimento degli obiettivi;
- svolgere indagini di customer satisfaction per valutare la soddisfazione del cliente;
- raccogliere ed elaborare dati economico-gestionali per il miglioramento dell'Azienda;
- raccogliere e catalogare i reclami e le osservazioni provenienti sia dei clienti (trasmesse dall'Ufficio relazioni con il pubblico) sia dal personale aziendale, in relazione al servizio per elaborare proposte di miglioramento dello stesso;
- trasmettere i dati previsti dai contratti di servizio (economico-gestionali e di monitoraggio) all'Osservatorio regionale per la mobilità e i trasporti secondo le modalità ed i tempi stabiliti dalla Regione.