

# Carta della mobilità

## SOMMARIO

### 1. LA CARTA DELLA MOBILITÀ

- Lettera al cliente
- Presentazione
- Che cosa è la carta della mobilità?
- Principi
- Finalità della carta della Mobilità

### 2. QUALITÀ DEL SERVIZIO

- Obblighi verso gli utenti
- Politica della qualità
- Misurazione della qualità
- Indicatori della qualità

### 3. RAPPORTI CON GLI UTENTI

- Diritti degli utenti
- Doveri degli utenti
- Reclami
- Trasporto bagagli
- Trasporto animali
- Tratte e tariffe
- Numeri utili



LINEAROMA



# LINEAROMA

## **1. LA CARTA DELLA MOBILITÀ**

### **LETTERA AL CLIENTE**

Gentile Cliente, con la presente Carta della Mobilità desideriamo che i nostri clienti possano partecipare più attivamente (attraverso richieste, osservazioni, suggerimenti o reclami) al miglioramento della nostra offerta di pubblico trasporto.

Potrete conoscerci meglio per avere la certezza dell'impegno da noi profuso per rispondere sempre al meglio alle Vostre esigenze, perché la vostra soddisfazione è per noi l'obiettivo prioritario.

Ci auguriamo quindi che questo documento possa costituire un utile strumento per chi viaggia sui nostri mezzi ed inoltre Vi auguriamo...

**BUON VIAGGIO!**

### **PRESENTAZIONE AZIENDA**

Linea Roma è un'azienda che offre servizi di mobilità integrata; accompagniamo ogni giorno i nostri passeggeri e con dedizione curiamo i singoli aspetti del servizio offerto, protendendo all'unisono verso l'obiettivo prefissato quale è rendere ogni tratta da e verso Avezzano un viaggio fantastico attraverso i nostri meravigliosi territori.

Organizziamo 24 linee giornaliere, 12 andata e 12 ritorno, per offrirvi sempre un servizio costante e puntuale.

### **LA CARTA DELLA MOBILITÀ**

La Carta della Mobilità è un documento che regola il rapporto tra le aziende fornitrici di servizi di pubblico trasporto e i cittadini/clienti che ne usufruiscono.

Tramite questa, Linea Roma, individua i parametri che indicano il livello di qualità del servizio erogato e li analizza al fine di migliorarlo.

L'azienda riconosce inoltre il diritto del cliente a formulare osservazioni, presentare reclami e segnalazioni, e formulare suggerimenti per migliorare il servizio.

Inoltre, Linea Roma, intende fornire a tutti i propri cittadini/clienti informazioni sul sistema del trasporto, sulla struttura, sull'organizzazione aziendale, sui servizi offerti, sulle condizioni di viaggio e sui livelli qualitativi di prestazione del servizio.

### **NORME DI RIFERIMENTO**

La presente Carta della mobilità viene redatta sulla base di un percorso regolato da precise leggi e disposizioni:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei pubblici servizi".
- Legge n. 281 del 30 Luglio 1998, "Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti".



- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 Dicembre 1998, “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”.
- Decreto del Presidente del consiglio dei Ministri del 30 Dicembre 1998, “Disposizioni per la redazione della Carta”.

## **PRINCIPI**

La Carta della Mobilità è redatta nel rispetto dei seguenti principi:

### **Eguaglianza ed Imparzialità**

Linea Roma si impegna a garantire parità di trattamento a tutti i clienti, indipendentemente dalla nazionalità, dal sesso, dalla lingua, dalla religione e dalle opinioni politiche.

Inoltre si impegna a fornire il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **Continuità**

Linea Roma si impegna a garantire un servizio continuo e regolare, senza interruzioni, salvo casi di forza maggiore o eventi indipendenti dalla volontà dell'azienda.

In ogni caso Linea Roma si impegna ad adottare le misure necessarie volte a ridurre la durata del disservizio e il disagio arrecato ai clienti.

### **Partecipazione**

Linea Roma riconosce il diritto dell'utente ad avanzare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'azienda si impegnerà a fornire un feedback immediato circa segnalazioni e proposte formulate dagli utenti, inoltre acquisirà periodicamente la valutazione degli utenti circa le qualità del servizio offerto.

### **Efficienza ed Efficacia**

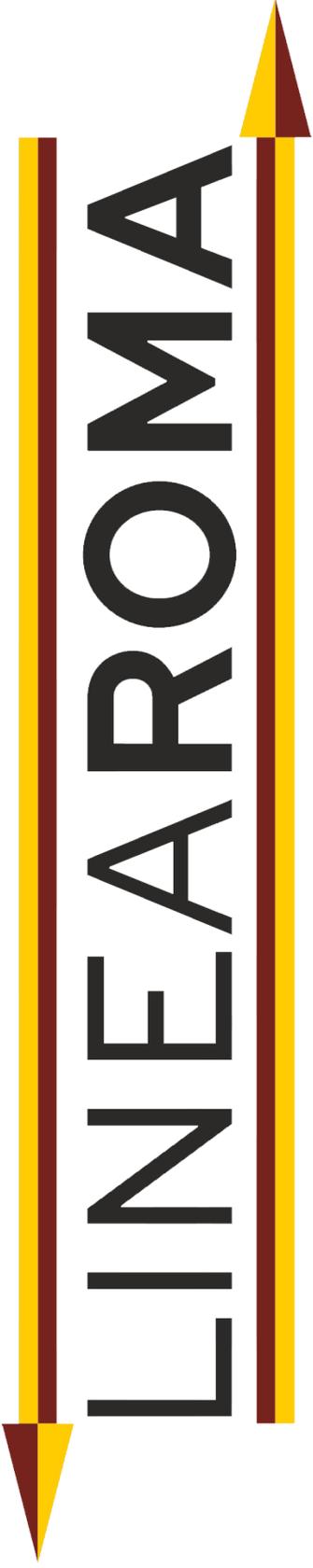
Linea Roma si impegna, compatibilmente con le risorse disponibili, ad attuare tutte le misure operative, tecniche e organizzative opportune e necessarie per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto.

### **Trasparenza**

Attraverso la diffusione della carta della mobilità e delle informazioni aziendali in essa contenute, Linea Roma si impegna a garantire la trasparenza della propria gestione e dei livelli di servizio forniti.

## **2. QUALITÀ DEL SERVIZIO**

### **OBBLIGHI VERSO GLI UTENTI**



# LINEAROMA

## **Sicurezza del Viaggio**

Linea Roma si impegna a fornire il servizio in condizioni di massima sicurezza, sia per quanto riguarda i veicoli utilizzati per svolgere il Servizio di Pubblico Trasporto sia per quanto riguarda il personale autista.

La sicurezza dei mezzi è garantita da regolari operazioni di manutenzione preventiva effettuate su tutti i veicoli mediamente ogni mese.

I conducenti sono inoltre sottoposti periodicamente a visita di idoneità fisica secondo le normative vigenti.

Disponiamo di polizza assicurativa per i danni a persone o cose durante la circolazione oppure occorsi ai passeggeri nell'uso del servizio.

Consapevoli dell'importanza della sicurezza del passeggero ci impegneremo ad esplorare ogni possibile provvedimento atto a ridurre situazione di disturbo e di rischio.

## **La Pulizia**

Linea Roma garantisce e si impegna a mantenere i mezzi e le strutture in un adeguato stato igienico-sanitario attraverso programmi sistematici di pulizia. L'interno dei veicoli viene pulito quotidianamente mentre il lavaggio della carrozzeria avviene secondo le necessità.

Talora si verificano atti vandalici sui mezzi, la collaborazione dell'utente nella segnalazione di tali fatti, è stata ed è fondamentale per ovviare al fenomeno e conseguentemente migliorare le condizioni di trasporto.

## **Il Comfort del Viaggio**

Migliorare il comfort di viaggio è tra gli obiettivi principali di Linea Roma.

Ci impegniamo ogni giorno a favorire la comodità del viaggio, dando particolare attenzione è stata alla scelta dei tipi veicoli in modo da poter garantire un elevato livello di confort di viaggio sulla linea.

L'Azienda riserva posti appositamente contrassegnati per le categorie di clienti più svantaggiate.

I passeggeri sono tenuti, non solo per norma ma anche per educazione civile, a dare loro la precedenza.

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

Linea Roma, in aderenza alla normativa UNI EN ISO 9001 Sistema di Gestione per la Qualità, definisce e rende nota a tutto il personale la Politica per la Qualità, mediante il Manuale della Qualità e le Procedure di Sistema che ad esso si riferiscono.

Le linee guida di tale politica sono:

- Adottare la Qualità come strumento che possa permettere il miglioramento continuo del servizio.



# LINEAROMA

- Adottare la Qualità come strumento che possa permettere il soddisfacimento dei bisogni ed i requisiti posti dal cliente.
- Fornire un servizio di trasporto rispondente alle esigenze dei cittadini/clienti, individuandone i loro bisogni.
- Offrire ai propri dipendenti e collaboratori condizioni di lavoro sicure nel rispetto della sicurezza e della dignità personale.
- Utilizzare veicoli sempre più sicuri e confortevoli.

## MISURAZIONE DELLA QUALITÀ

Linea Roma, per l'annualità 2024, si avvarrà di uno strumento particolarmente efficace per mantenere i propri obblighi nei confronti degli utenti e garantire la fornitura di un servizio di qualità adeguato alle loro esigenze, ovvero la Scheda di soddisfazione del Cliente.

Periodicamente verrà effettuata una misurazione della qualità percepita e della qualità attesa, attraverso la somministrazione del modulo preposto, che ci permetterà di capire se la qualità del servizio offerto è uguale, superiore o peggiore rispetto a quella che vorrebbero i clienti (indice di soddisfazione).

Esso è regolamentato da una specifica procedura e viene periodicamente riesaminato secondo la norma del sistema qualità UNI EN ISO 9001.

## 3. RAPPORTI CON GLI UTENTI

### Diritti degli utenti

Al cittadino che si sposta nel territorio nazionale, utilizzando mezzi di trasporto sia pubblici che privati, vanno 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 stazioni;
- Tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile), in caso di anomalie o di incidente;
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso; - Igiene e pulizia dei mezzi;
- Efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- Facile rintracciabilità degli addetti durante il "viaggio";
- Rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;



# LINEAROMA

- Facile accessibilità alla procedura dei "reclami", nonché tempestiva risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).

## Doveri degli utenti

Il cittadino che viaggia ha i seguenti doveri da rispettare:

- Non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto e vidimarli prima di iniziare il viaggio;
- Non occupare più di un posto a sedere;
- Non insudiciare e non danneggiare i mezzi, accessori e • Rispettare il "divieto di fumare", all'interno dei mezzi;
- Non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;
- Non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed Incombente Pericolo;
- Agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- Utilizzare i mezzi di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per sé stesso e per tutti quelli che viaggiano.

## Reclami

L'azienda Linea Roma ha predisposto un'apposta procedura per la gestione dei reclami posti dagli utenti, che rientra nel Sistema di Gestione per la Qualità previsto dalla norma UNI EN ISO 9001.

L'Azienda ha predisposto un apposito modulo (Reclamo cliente) per la presentazione dei reclami da parte dei cittadini/clienti disponibile sia a bordo degli automezzi che presso i nostri uffici informazioni.

In alternativa, gli utenti possono presentare comunque reclamo con le modalità di seguito riportate.

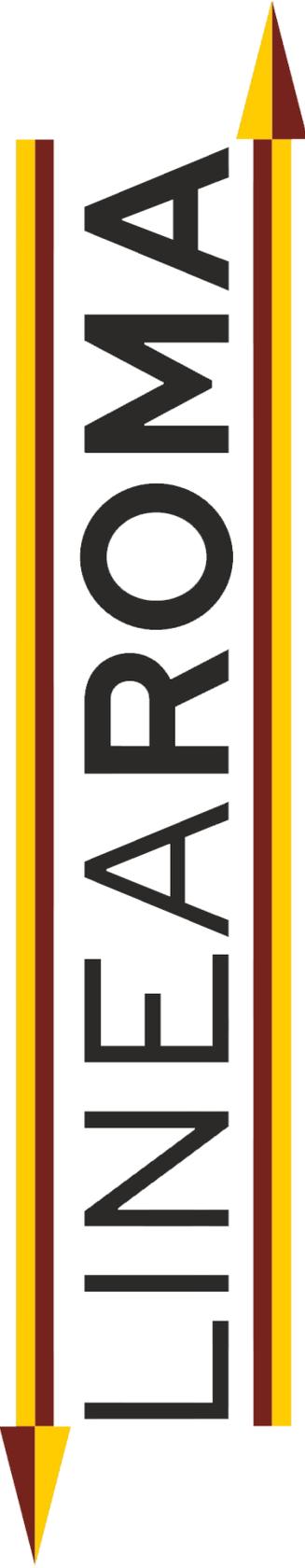
In caso di Reclamo l'utente deve:

- Fornire le proprie generalità e il suo indirizzo (al fine di ricevere la lettera di risposta).
- Indicare l'oggetto del reclamo.
- Specificare le circostanze dell'accaduto in modo da poter consentire una chiara ed obbiettiva ricostruzione dei fatti.

Linea Roma si impegna a rispondere entro 10 giorni dalla ricezione del reclamo presso l'Ufficio Reclami.

È garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla Legge sulla tutela della Privacy (Regolamento UE n.679/2016).

I Reclami possono essere inoltrati utilizzando uno dei seguenti recapiti:



# LINEAROMA

- **VIA POSTA:** Linea Roma srl, Piazza J.F. Kennedy 67051 Avezzano (AQ)
- **PER TELEFONO:** 0863/1855135 – 0965/0863441162
- **VIA MAIL:** info@linearoma.it

## **TRASPORTO BAGAGLI**

Ogni passeggero può trasportare da uno a due bagagli o pacchi di dimensioni non superiori a cm 140 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) e di peso non superiore a kg 20. compatibilmente con la disponibilità di spazio nell'apposito vano, per ogni bagaglio è previsto un costo aggiuntivo in base alla dimensione.

Su tutti i bagagli a cura del passeggero deve essere apposta una etichetta con il proprio nome, cognome e indirizzo. I bagagli sprovvisti di etichetta non potranno essere accettati, in alcun modo, a bordo; in tutti i casi i bagagli da trasportare devono essere ermeticamente chiusi, l'azienda LINEA ROMA non risponde in alcun caso del loro contenuto.

Fermo restando il divieto di trasporto di merci pericolose e le relative sanzioni, è vietato il trasporto di materiali maleodoranti o che possano sporcare le vetture o dare disturbo ai passeggeri.

Il trasporto dei bagagli e/o dei pacchi può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del personale aziendale, nel caso in cui le vetture siano affollate.

Lo smarrimento del bagaglio dovrà essere immediatamente comunicato alla sede; qualora venga ritrovato, il passeggero dovrà personalmente provvedere al ritiro del medesimo presso il deposito comunicato.

## **TRASPORTO ANIMALI**

A bordo delle vetture non sono ammessi animali ad eccezione dei casi ed alle condizioni che seguono.

È ammesso il trasporto gratuito di:

- ✓ cani guida per non vedenti, comunque muniti di museruola;
- ✓ altri animali di piccola taglia (peso massimo 3 Kg) purché racchiusi in contenitori di dimensioni ridotte che impediscano, anche solo accidentalmente, il contatto fisico con l'esterno.

I contenitori devono essere posizionati all'interno del bagagliaio.

Il trasporto dei suddetti animali (ad eccezione dei cani guida per non vedenti) potrà essere limitato o escluso, ad insindacabile giudizio del conducente della vettura, in caso di affollamento.

In ogni caso, la persona che accompagna l'animale è tenuta al risarcimento dei danni provocati a cose e/o persone.



# LINEAROMA

## TRATTE E TARIFFE

Tutte le tratte e le relative tariffe sono costantemente aggiornate e rese disponibili sul sito [www.linearoma.it](http://www.linearoma.it)

## NUMERI UTILI

Per prenotazione e informazioni rivolgersi ai seguenti numeri:

- 0863 1855135
- 0863 441162