

ALLEGATO 2

CONTENUTI MINIMI DELLA CARTA DEI SERVIZI E OBIETTIVI DI QUALITÀ

Composto di 4 pagine compresa la presente copertina

Il presente schema di Carta dei Servizi è predisposto tenuto conto delle previsioni di cui alla Direttiva 27/01/1994, alla L. 14/11/1995 n. 481, al DPCM 30/12/1998, all'art. 11 D. Lgs. 286/1999, alla LR 01/2000, alla DGR 15/02/2019 n. 8405, alla Delibera ART 154/2019.

La Carta dei Servizi viene redatta con riferimento al servizio svolto dall'operatore e descritto nel programma di esercizio, allo scopo di fornire ai passeggeri dei servizi di trasporto pubblico locale un documento contenente tutte le informazioni e le specificità dei servizi eserciti.

Di seguito i contenuti obbligatori per la redazione della carta.

Presentazione della carta

I riferimenti normativi vigenti

I Principi Fondamentali assunti

Uguali diritti

Continuità del servizio

Trasparenza e Partecipazione

Efficienza ed efficacia

Sicurezza

Qualità del servizio

Finalità (Conoscenza, partecipazione, tutela delle parti)

Elenco e recapiti delle Associazioni dei consumatori e dei disabili*

*L'aggiornamento/integrazione dell'elenco e dei recapiti delle Associazioni dei consumatori e dei disabili è comunicato dall'Agenzia all'operatore.

Descrizione dell'OE

Struttura giuridica

Mappa della rete e relativi dati del/i gestore/i

Logistica aziendale (flotta, autostazioni, depositi, uffici aperti al pubblico)

Informazioni sintetiche sui servizi offerti

Servizi di trasporto offerto

modalità di erogazione e fruizione (frequenza, orario fisso, a chiamata, a conferma)

corse attrezzate per il trasporto delle PRM

Novità dell'offerta

Servizi garantiti in caso di sciopero

Il sistema tariffario

Titoli di viaggio e tariffe

Integrazioni tariffarie

Agevolazioni tariffarie

Acquisto dei titoli di viaggio

Tipologie di supporto (Bip, chip on paper, dematerializzato)

Rete di vendita tradizionale

Modalità di vendita online

Altri tipologie di vendita

Intermodalità con altri servizi di mobilità

Condizioni di viaggio del passeggero

Diritti degli utenti

Rimborsi dei titoli di viaggio (fattispecie del diritto, modalità richiesta, gestione)

Indennità (fattispecie del diritto, modalità richiesta, gestione)

Assistenza durante il viaggio

Procedure reclami

Conciliazione Paritetica (se applicabile)

Doveri degli utenti

Obbligo titolo di viaggio

Comportamento (prima, durante e dopo il viaggio)

Sanzioni

Modalità di trasporto bagagli, bambini, persone a ridotta mobilità, biciclette e monopattini.

Oggetti smarriti

Tutela del passeggero

Suggerimenti per un viaggio sicuro

Copertura assicurativa

Interventi di assistenza

Relazioni con l'utenza

Riconoscibilità e Presentabilità (azienda/addetti/flotta)

Canali di comunicazione

Ufficio relazioni con il pubblico

Web

Numeri di contatto

Obiettivi di qualità aziendali e relativi indicatori**

Regolarità

Modalità di misurazione, raggiungimento e mantenimento obiettivo

KPI n. corse effettive/n° corse programmate

Puntualità

Modalità di misurazione, raggiungimento e mantenimento obiettivo

KPI n. corse in orario/n° corse effettive

KPI n° corse con ritardo > 5 minuti/n° corse effettive

KPI n° corse con ritardo > 10 minuti/n° corse effettive

Scostamento da orario

Modalità di misurazione, raggiungimento e mantenimento obiettivo

KPI tempo di ritardo/tempo di percorrenza

Laod factor

Modalità di misurazione, raggiungimento e mantenimento obiettivo

KPI pax-km/posti-km

Sostenibilità ambientale

Modalità di misurazione, raggiungimento e mantenimento obiettivo

KPI n° veicoli max standard euro/n° veicoli totali (PEF)

Efficienza energetica

Modalità di misurazione, raggiungimento e mantenimento obiettivo

KPI Consumo energetico/posti-km

Sicurezza

Modalità di misurazione, raggiungimento e mantenimento obiettivo

KPI n° segnalazioni/n° corse effettive

KPI n° sinistri/n° km di servizio effettuate

Confort

Modalità di misurazione, raggiungimento e mantenimento obiettivo

KPI % di veicoli dotati di aria condizionata / n° veicoli totali (PEF)

KPI % di veicoli dotati di impianto audiovisivo interno ed esterno / n° veicoli totali (PEF)

Efficacia del servizio

Modalità di misurazione, raggiungimento e mantenimento obiettivo

KPI n° passeggeri paganti trasportati /km erogati anno

KPI % di passeggeri che manifestano soddisfazione in relazione al servizio offerto.

Qualità servizi a chiamata (se presenti)

Modalità di misurazione, raggiungimento e mantenimento obiettivo

KPI n° passeggeri trasportati/km erogati con passeggeri a bordo

**Per ogni indicatore è fornito il valore per l'anno precedente, l'anno stesso e l'anno successivo la data di pubblicazione della carta.