

**CARTA DELLA MOBILITA'**

COPIA CONTROLLATA N°..... DESTINATA A: .....

COPIA NON CONTROLLATA

n°rev	data	motivo della revisione	Redatto/ verificato/ emesso RQ	approvato DIR
-------	------	------------------------	--------------------------------------	------------------

00	29/01/2009	Prima emissione		
01	05/07/2010	Seconda emissione		
02	20/08/2011	Modifiche dei dati contenuti		
03	13/07/2012	“		
04	12/06/2013	Modifiche dei dati e della tabella degli indicatori		
05	22/07/2014	Modifica dei dati contenuti		
06	27/07/2015	Aggiornamento dati annuali		
07	01/06/2016	“		
08	20/07/2017	“		



## Sommario

1. LA SOCIETÀ .....	3
<b>1.1.Presentazione della società</b> .....	3
<b>1.2.Struttura Organizzativa – Organigramma</b> .....	4
<b>1.3.Servizi di trasporto pubblico erogati dalla società</b> .....	5
<b>1.4.Tariffe servizio interurbano – provinciale</b> .....	6
<b>1.5.Tariffe servizio Comunale</b> .....	7
<b>1.6.Vendita titoli di viaggio</b> .....	7
<b>1.7.Servizio di Noleggio Autobus</b> .....	7
<b>1.8.Il Personale</b> .....	8
<b>1.9.Sede Principale</b> .....	8
<b>1.10.Parco Automezzi</b> .....	8
<b>1.11.Autorimesse ed Officine</b> .....	8
<b>1.12.Gli uffici al servizio dei clienti</b> .....	9
2.GLI ELEMENTI CHE DEFINISCONO LA CARTA DELLA MOBILITÀ.....	9
INTRODUZIONE.....	9
<b>2.1.Cos'è ed a cosa serve la carta della Mobilità</b> .....	9
<b>2.2.I fattori di qualità</b> .....	10
<b>2.3.Gli standard del servizio</b> .....	10
3.I RIFERIMENTI NORMATIVI .....	10
4.PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA .....	10
<b>4.1.I principi fondamentali</b> .....	10
<b>Eguaglianza ed imparzialità</b> .....	11
<b>Continuità</b> .....	11
<b>Efficienza ed efficacia</b> .....	11
<b>Libertà di scelta</b> .....	12
5.I FATTORI DI QUALITÀ E GLI STANDARD DEL SERVIZIO.....	12
<b>5.1.Fattori di qualità e standard</b> .....	12
<b>5.2.Semplificazione delle procedure</b> .....	13
6.I RAPPORTI CON GLI UTENTI .....	14
7.LE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO ED I RAPPORTI CON IL PERSONALE .....	16
<b>7.1.Informazioni all'utenza</b> .....	16
<b>7.2.Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza</b> .....	16
8.PROCEDURE DI DIALOGO TRA LA SOCIETÀ E GLI UTENTI.....	17
<b>8.1.Segnalazioni e reclami</b> .....	17
<b>8.2.Le responsabilità da disservizio</b> .....	17
<b>8.3.Responsabilità dell'utente</b> .....	18
<b>8.4.Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali</b> .....	18
<b>8.5.Esimenti della responsabilità</b> .....	18
<b>8.6.Proprietà del Cliente</b> .....	18
9.VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ .....	19



## 1. LA SOCIETÀ

### 1.1. Presentazione della società

La Società Autoservizi Preite s.r.l. viene fondata nel 1947 dal Comm. Preite Guerino con il nome di “ Preite Guerino Castiglione Cosentino Cosenza”. il fondatore fece la prima domanda di concessione all’allora “Ministero dei Trasporti” per la concessione dell’autolinea Castiglione Cosentino - Cosenza che ottenne e inizio’ con un unico mezzo, un fiat 621.

In poco tempo iniziano le richieste dei comuni limitrofi alla provincia di Cosenza di prolungamento del percorso e quindi di conseguenza la necessita’ di aumentare il numero dei mezzi. La società cresce acquisendo nuovi servizi, quali il collegamento con S.Pietro in Guarano, Zumpano, il servizio di linea Buonvicino - Diamante, il servizio Belvedere Marittimo – Stazione – con proseguimento per Diamante (che è il capocentro della zona). Una volta sulla zona comprò il servizio Belvedere Marittimo – Stazione – con proseguimento per Diamante. Più tardi comprò dalla ditta Servidio, l’autolinea Belvedere Marittimo – Sanginetto – Cittadella del Capo – Cetraro - Guardia Piemontese marina – bivio Fuscaldo – Paola – San Fili – Quattromiglia – Cosenza.

Dalla ditta Nepita comprò le autolinee Grisolia – Diamante e Maierà – Diamante. In seguito comprò, dalla Società S.E.A.C.- S.P.A., l’autolinea Longobardi – Stazione – Amantea, dalla ditta Rocco Scola le autolinee Santuario di Paola – Paola centro – Stazione e San Lucido – Paola – San Fili - Quattromiglia - Cosenza, quindi ottenne la Belvedere Marittimo – Scalea. Su domanda di prolungamento della San Lucido, ottenne l’Amantea – San Lucido e quindi fece domanda all’assessorato ai trasporti della Calabria per la concessione dell’autolinea Praia a Mare – Cosenza che dopo un breve periodo gli venne concessa. Poiché gestiva buona parte delle autolinee sul tirreno cosentino e poiché la S.E.A.C. S.P.A. cessava l’attività di concessionaria furono affidate alla Ditta Preite Guerino le autolinee da essa gestite e cioè: Belmonte – Amatea – Terrati – Lago – Aria di Lupi – Greci - Potame – Domanico – Monache - Carolei – Vadue – Cosenza.

Al Ministero dei Trasporti fece domanda ed ottenne l’autolinea Internazionale Cosenza – Roma - Firenze – Genova – Lourdes, in funzione da Aprile a Settembre. Fece poi domanda, all’Assessorato dei Trasporti per la Calabria, per una balneare in vigore dal 01/07 al 31/08 sul percorso Lappano – Altavilla – S. Pietro in Guarano – S. Benedetto in Guarano – Castiglione Cosentino – S. Biagio – Quattromiglia – Paola – Fuscaldo – Guardia Marina e Terme, che ottenne. La Ditta PREITE Guerino nel 1987 passò ai tre figli maschi di Guerino Preite e divenne “Autoservizi PREITE S.r.l.” che cominciò a gestire dal primo di gennaio del 1988 la concessione delle autolinee, escluse la Praia a Mare – Cosenza , l’Amantea – Terrati - Lago – Potame – Domanico – Carolei – Cosenza e la Cosenza – Lourdes. L’11 Settembre 1992 moriva Preite Guerino e le autolinee che si era tenuto per se caddero nell’eredità.

Successivamente, su disposizione dell’Assessorato ai Trasporti Regionali, anche le due autolinee regionali sono state vendute all’Autoservizi PREITE S.r.l.. Le autolinee raccordano tutti i paesi dell’interno verso la costa con direzione Scalea- Paola – Amantea – Cosenza.

Il trasporto verso l’Università impegna la società in particolar modo. Trattasi dell’autolinea più impegnativa sia in termini di esercizio che di mezzi e conducenti impiegati.

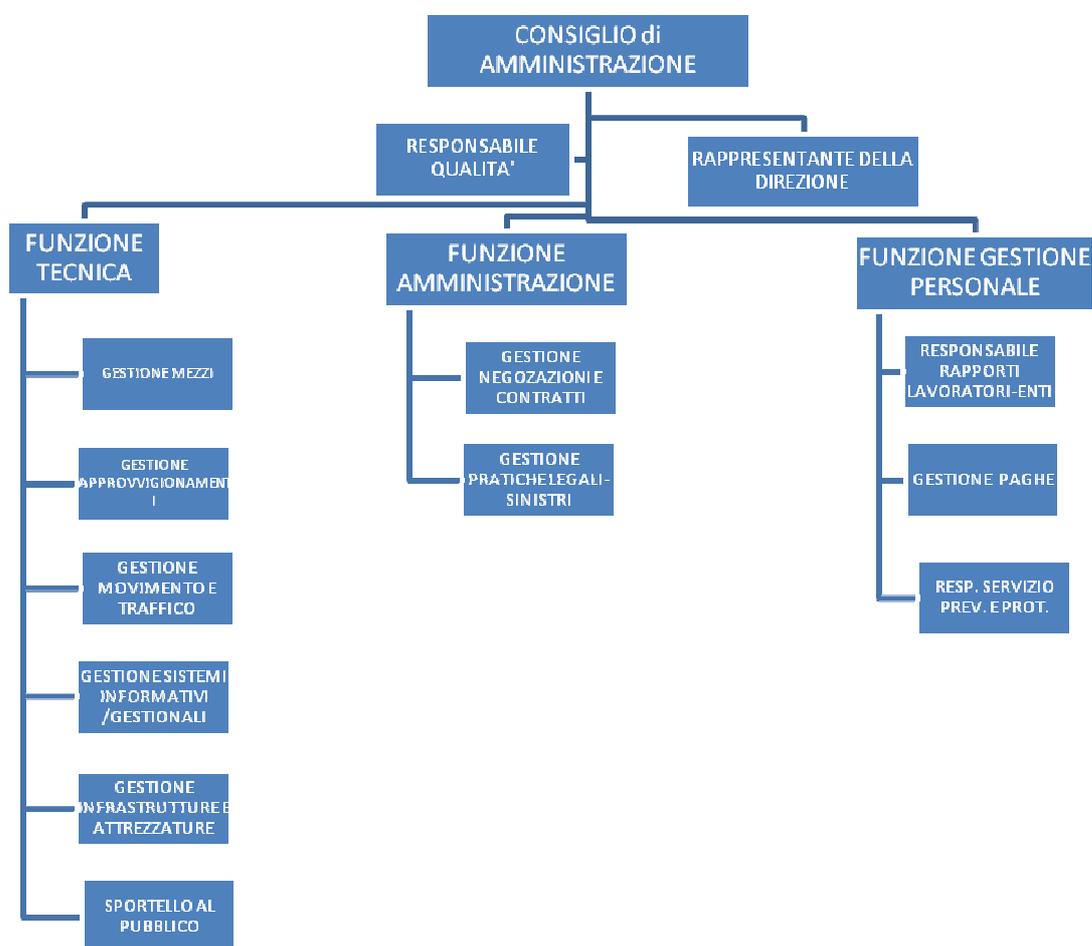
I servizi esercitati dalla società comprendono:

- il trasporto pubblico di persone su linee urbane ed extraurbane;
- servizi di noleggio autobus.

## 1.2. Struttura Organizzativa – Organigramma

L'Autoservizi Preite s.r.l. è organizzata sotto forma di società a responsabilità limitata. L'amministrazione della società è affidata a un consiglio di amministrazione formato da un Presidente e da due Consiglieri. La struttura organizzativa è l'insieme degli elementi sui quali si articola il sistema organizzativo, cioè le diverse unità organizzative elementari (uffici, direzioni, unità amministrative e operative), le funzioni (esecutive, direttive, di controllo) attribuiti agli stessi, nonché l'insieme delle relazioni (di tipo gerarchico o meno) che collegano i diversi organi tra di loro.

La visualizzazione del tipo di struttura organizzativa adottata è data dall'organigramma.





### 1.3. Servizi di trasporto pubblico erogati dalla società

LA SOCIETÀ gestisce il sistema di trasporto su strada del bacino di Cosenza, mettendo in collegamento la provincia di Cosenza con i comuni limitrofi del medio-alto tirreno cosentino. I rapporti tra l'ente e la società sono regolati da Contratti di servizio, che sulla base della logica cliente-fornitore, formalizzano i reciproci impegni e obblighi tra Ente Pubblico e società di Trasporto pubblico.

Il Contratto di Servizio stabilisce:

- la quantità di servizio che la Società si impegna a produrre;
- la qualità che la Società deve garantire secondo gli standard dichiarati nella Carta della Mobilità;
- il corrispettivo economico che l'Ente affidante trasferisce alla società a fronte del rispetto degli impegni assunti.

L'Autoservizi Preite s.r.l. nel complesso esercita n° \_38\_ Linee di Trasporto Pubblico Locale.

✂

I passeggeri trasportati per il trasporto pubblico locale nell'anno 2016 sono di 2.747.603.

Per conoscere le linee effettuate e i relativi orari si può consultare il sito internet [www.autoservizipreite.it](http://www.autoservizipreite.it) e accedere alla sezione orari.



#### 1.4. Tariffe servizio interurbano – provinciale

La Società stabilisce il prezzo del biglietto e dell'abbonamento in riferimento alla seguente tabella: In vigore a partire dal 01 gennaio 2014 - Decreto n.11954 del 19/08/2013 - D.G.R. n.362 del 11 agosto 2011- D.G.R. n.380 del 25/10/2013). La seguente tabella è scaricabile dal sito <http://www.autoservizipreite.it/orari/tariffe.pdf>.

### TARIFFE DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SU GOMMA (In vigore a partire dal 01 gennaio 2015 -

Decreto n.11954 del 19/08/2013 - D.G.R. n.362 del 11 agosto 2011- D.G.R. n.380 del 25/10/2013)

SERVIZI EXTRAURBANI					
Scaglione di percorrenza (Km)		Importo titolo di viaggio (€)			
Oltre	Fino a	Biglietto di Corsa Semplice	Biglietto Andata/Ritorno	Abbonamento Settimanale	Abbonamento Mensile
0	10	€ 1,20	€ 2,00	€ 10,00	€ 33,00
10	20	€ 1,80	€ 2,80	€ 14,00	€ 48,00
20	30	€ 2,40	€ 3,80	€ 18,00	€ 63,00
30	40	€ 2,80	€ 4,60	€ 22,00	€ 78,00
40	50	€ 3,40	€ 5,40	€ 27,00	€ 93,00
50	60	€ 4,00	€ 6,40	€ 31,00	€ 108,00
60	70	€ 4,60	€ 7,20	€ 35,00	€ 122,00
70	80	€ 5,00	€ 8,20	€ 40,00	€ 137,00
80	90	€ 5,60	€ 9,00	€ 44,00	€ 152,00
90	100	€ 6,20	€ 9,80	€ 48,00	€ 167,00
100	125	€ 7,20	€ 11,40	€ 56,00	€ 193,00
125	150	€ 8,60	€ 13,60	€ 66,00	€ 230,00
150	175	€ 10,00	€ 15,80	€ 77,00	€ 267,00
175	200	€ 11,20	€ 18,00	€ 88,00	€ 305,00
200	225	€ 12,60	€ 20,20	€ 99,00	€ 342,00
225	250	€ 14,00	€ 22,40	€ 109,00	€ 379,00
250	275	€ 15,40	€ 24,60	€ 120,00	€ 416,00
275	300	€ 16,80	€ 26,80	€ 131,00	€ 453,00

Gli abbonamenti settimanali e mensili vanno rilasciati a chiunque ne faccia richiesta.

Validità degli abbonamenti:

Settimanale: n. 12 corse da lunedì al sabato

Mensile: massimo 54 corse con decorrenza dal 1° del mese



### 1.5. Tariffe servizio Comunale

Le tariffe del servizio di trasporto comunale vengono stabilite nei rispettivi contratti tra la Società ed Ente.

### 1.6. Vendita titoli di viaggio

La vendita dei biglietti avviene a bordo degli autobus, ogni autista ha una propria macchinetta erogatrice di biglietti. **Su tutte le linee è stato inserito il sistema di bigliettazione "Elettronico". Attraverso la tessera magnetica si possono effettuare abbonamenti e tutti i tipi di biglietto.**

Gli abbonamenti possono essere effettuati

✂ **Tramite tessere magnetiche:**  
**per le tessere magnetiche è necessario inviare una mail all'indirizzo**  
**[abbonamenti@autoservizipreite.it](mailto:abbonamenti@autoservizipreite.it) contenente:**

**- i dati anagrafici dell'abbonato**

**- una fototessera**

**- i dati di viaggio (tratta e tipo abbonamento)**

**- il consenso all'uso dei dati ai sensi del D.Lgs 196/2003 "legge sulla Privacy".**

**E' possibile comunque richiedere il modulo cartaceo agli autisti sui nostri autobus, compilarlo, allegare una fototessera e riconsegnarlo all'autista.**

**Il modulo è scaricabile su internet dal seguente link:**

**[http://www.autoservizipreite.it/orari/autocertificazione\\_set\\_09.pdf](http://www.autoservizipreite.it/orari/autocertificazione_set_09.pdf)**

**Con il borsellino elettronico si ricarica una tessera magnetica che può essere utilizzata da chiunque e su qualunque delle nostre linee o tratta. Il borsellino elettronico permette di pagare tutti i tipi di biglietto.**

#### Ufficio Abbonamenti

VIA DELLE MEDAGLIE D'ORO, N° 42- 87100 – Cosenza

tel.: 0984 - 413001/2

fax: 0984 - 413003

**Orario al Pubblico: dalle 08:00 alle 12:30 – dalle 16:00 alle 18:30.**

✂

### 1.7. Servizio di Noleggio Autobus

La società Autoservizi Preite s.r.l. nel corso degli anni ha ampliato il pacchetto dei servizi offerti, potenziando il servizio di noleggio di pullman. Attualmente la società dispone di un solo pullman dedicato a questo servizio. Il noleggio bus avviene, salvo disponibilità, previo negoziazione e prenotazione presso gli uffici noleggio dell'azienda:

VIA DELLE MEDAGLIE D'ORO, N° 42- 87100 – Cosenza

tel.: 0984 - 413001/2

fax: 0984 - 413003

**Orario al Pubblico: dalle 08:00 alle 12:30 – dalle 16:00 alle 18:30.**



### 1.8. Il Personale

A dicembre 2016 la società conta 95 dipendenti così suddivisi:

- Amministrativi 5
- Coordinatori delle attività di movimento 4
- Conducenti di linea 81
- Coordinatori delle attività di officina 1
- Operai di officina 4

### 1.9. Sede Principale

Il Centro Servizi Principale della Società si trova in VIA DELLE MEDAGLIE D'ORO, 42 – 87100- Cosenza. Presso questa sede si trovano i seguenti uffici:

- DIREZIONE
- AMMINISTRAZIONE
- SERVIZIO TECNICO
- SETTORE INFORMATICO
- NOLEGGIO
- RECLAMI CLIENTI
- INFORMAZIONI
- ABBONAMENTI

### 1.10. Parco Automezzi

La società effettua il servizio di trasporto urbano pubblico utilizzando un parco di circa 114 autobus, di cui tutti dotati di sistema audio visivo per la segnalazione delle fermate e circa 80 sono dotati di servizi per disabili. L'età media è di circa 16 anni .

### 1.11. Autorimesse ed Officine

Gli autobus e i mezzi di servizio aziendali vengono depositati nella Sede Secondaria Operativa sita in C.da Spina in Castiglione Cosentino e presso i parcheggi dislocati nei vari capolinea:

- Amantea;
- Paola;
- Diamante;
- Tortora;
- S.Pietro in Guarano;
- Verbicaro

Nella sede di Castiglione Cosentino sono attrezzate le aree per:

- officina meccanica
- lavaggio
- carburante

Nella sede di Tortora è stato predisposto un deposito per contenere gli additivi.

Le manutenzioni programmate ordinarie sono svolte periodicamente nella propria officina attraverso personale altamente specializzato dotato delle più moderne attrezzature oltre che di un magazzino ricambi.



## 1.12. Gli uffici al servizio dei clienti

Via delle Medaglie d'Oro , n° 42 - Cosenza

tel.: **0984 - 413001/2**

fax: 0984 - 413003

e.mail: [info@autoservizipreite.it](mailto:info@autoservizipreite.it)

sito internet: [www.autoservizipreite.it](http://www.autoservizipreite.it)

### Uffici di interesse pubblico

Informazioni generali

Linee - Orari – Oggetti smarriti

Relazioni con il pubblico

Segnalazioni e reclami

Biglietti ed abbonamenti

Ufficio Sinistri (segnalazione incidenti)

**Tel: 0984- 413001/2**

**Nome addetti: CHIAPPETTA MARIO - PREITE GAETANO – GALLO ANTONIO**

La sorveglianza sul servizio automobilistico degli orari, è esercitata dal "DIPARTIMENTO TRASPORTI DELLA REGIONE CALABRIA" - via Molè, 79 - 88100 CATANZARO.

Eventuali reclami circa l'andamento del servizio ed in ordine a qualsiasi irregolarità d'esercizio dovranno essere indirizzati, con firma e recapito, al suddetto Dipartimento.

## 2. GLI ELEMENTI CHE DEFINISCONO LA CARTA DELLA MOBILITÀ

### INTRODUZIONE

#### 2.1. Cos'è ed a cosa serve la carta della Mobilità

##### **COS'E':**

La sottoscrizione degli impegni che assume il gestore del servizio di trasporto pubblico, nei confronti degli utenti – clienti.

Strumento essenziale ed obbligatorio per le aziende erogatrici di servizi pubblici soggette al rispetto delle norme specifiche di riferimento riguardanti l'adozione della "Carta dei Servizi". La Carta della Mobilità è stata pertanto , voluta, ideata e redatta per migliorare la comunicazione con i nostri passeggeri e, più in generale, per avviare una forma di dialogo con tutti coloro che hanno interesse nel settore del Trasporto Pubblico Locale.

##### **A COSA SERVE:**

- A migliorare la qualità del servizio;
- A migliorare il rapporto con gli utenti.

La Carta della Mobilità rappresenta quindi per la società un importantissimo strumento per il miglioramento della qualità del servizio offerto e, per l'utente, uno strumento per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti.



### 2.2.I fattori di qualità

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato.

### 2.3.Gli standard del servizio

Lo standard o livello di servizio promesso è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore.

Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e sulla base di indicatori qualitativi, senza fare diretto riferimento a valori quantitativamente misurabili ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. Lo standard può essere generale o specifico. E' generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. E' specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dall'utente. A tale scopo gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza.

## 3.I RIFERIMENTI NORMATIVI

La materia della qualità dei servizi pubblici è regolata dalle seguenti disposizioni:

**Art. 16** Costituzione italiana;

**Art. 8** Trattato di Maastricht;

**Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri** 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

**Art. 2** del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";

**Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri** 19 maggio 1995 e 2 Dicembre 1997, che individuano i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;

**Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri** 30 dicembre 1998 recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti".

**Decreto 11954 del 19/08/2013 e del DG Regione Calabria n. 380 del 26/10/2013.**

## 4.PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA

### 4.1.I principi fondamentali

La società si obbliga ad erogare il servizio pubblico di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza
- Imparzialità



- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia
- Libertà di scelta

### Eguaglianza ed imparzialità

La società si impegna ad improntare l'erogazione del pubblico servizio di trasporto al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

Si impegna, altresì, a garantire:

- la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse categorie o fasce di utenti;
- l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture senza distinzione alcuna tra utenti e fasce di utenti;
- l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone invalide, adottando le necessarie iniziative volte ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di tali categorie di utenti.

### Continuità

La società, si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità indipendente dalla volontà della società, ed, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice del settore. Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minore disagio possibile.

Partecipazione

La società si impegna a garantire e favorire 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 la società 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. La società, poi, acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utenza circa la qualità del servizio erogato.

### Efficienza ed efficacia

La società si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso. A tal fine adotta tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi od al miglioramento degli stessi.



## Libertà di scelta

La società garantisce, per la sua parte unitamente a tutti gli altri enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità (Comuni, Province, Regione) il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

## 5.I FATTORI DI QUALITÀ E GLI STANDARD DEL SERVIZIO

### 5.1. Fattori di qualità e standard

La società, per migliorare la qualità e la quantità del servizio erogato, definisce, in corrispondenza a ciascun indicatore di qualità, gli standard di prestazione che si impegna a rispettare. A tal fine è considerato standard generale il livello quantitativo e qualitativo dei servizi minimi erogati con riferimento a ciascuno dei seguenti fattori di qualità:

- **sicurezza del viaggio**
- **sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore**
- **regolarità del servizio e puntualità dei mezzi**
- **pulizia e condizioni igieniche dei mezzi**
- **comfort del viaggio**
- **servizi aggiuntivi**
- **informazioni alla clientela**
- **aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza**
- **integrazione modale**
- **attenzione all'ambiente.**

Per standard specifico si intende il livello quantitativo e qualitativo dello specifico servizio-erogato. Gli standard di cui sopra sono accompagnati da una relazione illustrativa redatta ai sensi del titolo II, paragrafo 1, comma 3 della direttiva del 1994 e sono sottoposti a verifica ed a periodico monitoraggio ed aggiornamento al fine di adeguarli alle esigenze del servizio.

**Gli standard più significativi sono riportati nella seguente tabella:**

**CALCOLO INDICATORI CARTA DELLA MOBILITA' ANNO 2014**

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'		RISULTATO 2016	RISULTATO ANNO PREC.	MODALITA' DI RILEVAZIONE
	TIPOLOGIA	UNITA' DI MISURA			
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Incidentalita' mezzo di trasporto	N° sinistri passivi	12	1	Calcolo da registro sinistri
	Vetusta' dei mezzi in servizio	Eta' media dei mezzi	16	17	Calcolo da Elenco Autobus
SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP	Funzionalità aggiuntive sui mezzi (pedana mobile, sistemi di ancoraggio, ...)	N° autobus sul totale	80		Calcolo da schede Automezzi
SERVIZI AGGIUNTIVI (A BORDO E/O NEI CAPOLINEA)	Emissione automatica dei titoli di viaggio	N° autobus sul totale	99		Calcolo da schede Automezzi
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	Tempestività	Tempo medio sui disservizi (informazione on-line su Internet)	< 24h	< 24h	Calcolo dei tempi di risposta
LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO	Riscontro proposte e reclami	Tempo di risposta	Entro 30gg	Entro 30gg	Calcolo archivio reclami
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	N° Veicoli con Carburante a basso impatto ambientale	N° mezzi eEuro3-Euro 5 / Totale dei mezzi		60%	Calcolo da schede Automezzi

## 5.2.Semplificazione delle procedure

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione del servizio di trasporto, la società si impegna a provvedere ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate, e ad assicurare la più ampia informazione all'utenza circa le modalità di prestazione del servizio.



## 6.I RAPPORTI CON GLI UTENTI

### 6.1.I diritti del viaggiatore

All'utente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- ✓ sicurezza e tranquillità del viaggio;
- ✓ continuità e certezza del servizio, anche mediante 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 sia nelle stazioni (pensiline — capilinea);
- ✓ tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- ✓ rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- ✓ igiene e pulizia dei mezzi e delle pensiline; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- ✓ riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- ✓ rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- ✓ facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

### 6.2.I doveri del viaggiatore

L'utente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- ✓ non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisti del titolo di viaggio regolarmente vidimato;
- ✓ non occupare più di un posto a sedere;
- ✓ non sporcare e non danneggiare i mezzi nonché pareti, accessori e suppellettili;
- ✓ rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi;
- ✓ agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili;
- ✓ non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- ✓ non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
- ✓ non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo;



- ✓ rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni della società nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- ✓ utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate — insieme a quelle del vivere civile — non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori.

### 6.3.I documenti di viaggio

L'utente è tenuto ad acquistare il titolo di viaggio non appena sale a bordo del mezzo. Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale dipendente della società incaricato del controllo, conducente compreso.



## 7.LE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO ED I RAPPORTI CON IL PERSONALE

### 7.1.Informazioni all'utenza

La società assicura, attraverso tutte le forme ed i mezzi disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio. La società è impegnata ad assicurare la più ampia e chiara informazione sui propri servizi (orari, norme di viaggio, tariffe) per favorirne ed agevolarne l'utilizzo attraverso:

- indicazioni sulle variazioni temporanee di percorso conseguenti a cause di forza maggiore;
- ufficio centrale di informazioni sito in Via delle Medaglie d'Oro, n° 42, Cosenza;
- uffici informazioni presso i principali nodi di scambio;
- sito internet: [www.autoservizipreite.it](http://www.autoservizipreite.it);
- e-mail: [info@autoservizipreite.it](mailto:info@autoservizipreite.it);
- Numero telefono: 0984- 413001

Per le comunicazioni ai clienti, la società garantisce:

**risposte esaustive a tutti i reclami e suggerimenti entro 30 giorni;**

**risposte in caso di controversie entro 60 giorni;**

**risposte via e-mail entro 48 ore;**

### 7.2.Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza

La società assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico attraverso la dotazione di appositi cartellini o distintivi aziendali di riconoscimento riportanti, in modo visibile, le generalità o il numero di matricola del personale medesimo. Per il personale operante ai centralini la risposta deve essere preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza o, comunque, da una sigla di identificazione univoca del soggetto. Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve indossare la divisa aziendale ed è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale è, in ogni caso, tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra azienda ed utenti.



## 8.PROCEDURE DI DIALOGO TRA LA SOCIETÀ E GLI UTENTI

### 8.1.Segnalazioni e reclami

LA SOCIETÀ ha predisposto una specifica procedura riguardante la Gestione dei Reclami posti dagli utenti, che fa parte del Sistema di Gestione per la Qualità previsto dalla norma UNI EN ISO 9001.

La società ha predisposto un apposito modulo (Mod. 8.3.3 Modulo Reclamo Cliente o Segnalazione Cliente) per la presentazione dei reclami o segnalazioni da parte dei cittadini / clienti disponibile sia a bordo degli automezzi, presso i nostri uffici informazioni, scaricabile dal sito [www.autoservizipreite.it](http://www.autoservizipreite.it) nella sezione download.

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;

La società si impegna rispondere entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo presso l'Ufficio Reclami (UR).

E' garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla Legge sulla tutela della Privacy (D. Legislativo 196/2003 e successive modifiche e integrazioni).

I Reclami possono essere inoltrati utilizzando uno dei seguenti recapiti:

posta : **Via delle Medaglie d'Oro, 42- 87100- Cosenza**

fax : al numero **0984- 413003**

email : al seguente indirizzo [reclami@autoservizipreite.it](mailto:reclami@autoservizipreite.it).

### 8.2.Le responsabilità da disservizio

La società si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente alle condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera (traffico, viabilità,-ecc...). In tale quadro la società fornisce alla propria utenza tutte le informazioni afferenti le polizze di assicurazione esistenti a copertura del trasporto di persone e le modalità di accesso alle procedure di risarcimento ove previste.

La società, inoltre, risponde nei confronti dell'utenza dei danni derivanti dalla mancata realizzazione degli standard di servizio descritti nella presente Carta, laddove tale inadempienza derivi da colpa della società stessa.

Tale responsabilità di natura contrattuale vale esclusivamente nei confronti di quegli utenti che siano in grado di dimostrare il loro rapporto contrattuale mediante esibizione di idoneo e valido titolo di viaggio. Per coloro che siano sprovvisti di titolo di viaggio la società risponde esclusivamente ai sensi dell'art. 2043 del Codice Civile e, cioè, a titolo di responsabilità extracontrattuale già coperta con la polizza RCT generale della società. L'entità dei danni subiti dovrà, peraltro, essere dimostrata dall'utente danneggiato. Nel caso che questi rivendichi il risarcimento dei danni indiretti e/o del lucro cessante, dovrà essere dall'utente dimostrato anche il nesso causale fra l'inadempienza agli standard di servizio della società ed il pregiudizio subito. La società risponde nei confronti dell'utenza per tutti i danni derivanti dalla circolazione e per gli standard di servizio previsti dalla presente Carta laddove si ravvisi titolo di responsabilità a suo carico anche a livello di concorso di colpa con altri Enti incaricati della tutela della circolazione. In quest'ultimo caso la società ha successivamente titolo per agire in rivalsa nei



confronti degli altri enti responsabili, dopo aver pagato l'intero danno all'utente che, nell'atto di quietanza, cede alla società i propri diritti di azione nei confronti degli altri corresponsabili.

In caso di sinistro la società assicura tutta la necessaria assistenza ai danneggiati. Ove sia accertata la responsabilità da parte della società attraverso l'Ufficio Sinistri provvederà autonomamente ad espletare ogni formalità. Per ogni eventuale segnalazione in merito occorrerà precisare luogo, ora e data del sinistro, e comunque ogni altro particolare utile per identificare con precisione termini e circostanze del fatto.

***Per trattare i sinistri rivolgersi a:***

AUTOSERVIZI PREITE SRL  
VIA DELLE MEDAGLIE D'ORO – N° 42 – 87100 - CS  
Tel. 0984- 413001/2 – FAX: 0984 - 413003  
e-mail: [info@autoservizipreite.it](mailto:info@autoservizipreite.it)  
sito: [www.autoservizipreite.it](http://www.autoservizipreite.it)

### **8.3. Responsabilità dell'utente**

L'utente è responsabile dei danni che arreca alla società durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti che ai verificatori di titoli di viaggio e ad ogni altro dipendente della società.

L'utente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.

L'utente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose. Per i danni causati da utenti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

### **8.4. Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali**

Il conducente risponde personalmente per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o con colpa grave. Per tali danni la società è responsabile in via oggettiva ma è fatta salva, in ogni caso, l'azione di regresso nei confronti del dipendente.

La società risponde secondo equità, con un indennizzo lasciato al libero apprezzamento del giudice, per i danni arrecati ai passeggeri dall'autista che si trovi in stato di necessità.

### **8.5. Esimenti della responsabilità**

La società erogatrice del servizio è presunta in colpa per la responsabilità vettoriale salvo che non dimostri che il danno è derivato da forza maggiore, da caso fortuito, da colpa esclusiva di un terzo, da stato di necessità. In tale ultimo caso l'esonero da responsabilità è parziale.

Di analoghi esoneri fruiscono anche gli altri soggetti sopra citati (utenti, terzi, dipendenti..) anche se, nelle diverse situazioni, muta il regime probatorio processuale.

### **8.6. Proprietà del Cliente**

**La Società deve curare le proprietà del cliente, identificandole, verificandole, proteggendole e salvaguardandole. Le proprietà sono coperte da assicurazione e in caso di perdite e danneggiamenti viene fatta denuncia alla compagnia di assicurazione, esse saranno registrate e comunicate al cliente (si veda la procedura PG 8.3" Gestione Non Conformità e Reclami Clienti ").**



## 9. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

### Aggiornamento

I rapporti con l'utenza scaturenti dalla presente Carta della Mobilità dovranno essere annualmente aggiornati in presenza di modifiche di legge o suggerite dall'esperienza.

### Modifiche

Su ogni pagina della Carta della Mobilità è riportata la data e l'indice di revisione. La revisione più aggiornata è sempre disponibile sul sito web [www.autoservizipreite.it](http://www.autoservizipreite.it)

Per esser certi di avere a disposizione sempre la revisione più aggiornata contattare l'ufficio informazioni della società:

AUTOSERVIZI PREITE S.R.L.

VIA DELLE MEDAGLIE D'ORO – N° 42- 87100 - Cosenza

Tel.: 0984- 413001/2

fax: 0984 - 413003

e.mail: [info@autoservizipreite.it](mailto:info@autoservizipreite.it)

sito internet : [www.autoservizipreite.it](http://www.autoservizipreite.it)