

Carta della Mobilità

Servizio di Trasporto Pubblico Locale dei Comuni di Cerveteri e Ladispoli

Associazione Temporanea di Imprese Seatour S.p.A. – Arriva Italia S.r.l.

Via Carciano, 29/31 - 00131 Roma

Tel. 06 4192973 - Fax 06 4130828

Numero Verde 800-772930

E-mail: info@seatour.it

PEC: seatour@legalmail.it

Sito internet: www.seatour.it

Sommario

Premessa	
La Carta della Mobilità.....	3
Ragioni e Finalità della Carta della Mobilità	3
Il concetto di viaggio	4
Articolazione della carta della mobilità	4
Capitolo 1	
Riferimenti normativi e principi fondamentali della Carta dei Servizi	5
1.1 Eguaglianza ed imparzialità	5
1.2 Continuità	5
1.3 Partecipazione	5
1.4 Efficienza ed efficacia	6
1.5 Libertà di scelta	6
1.6 Rispetto dell'ambiente	6
1.7 Trasparenza	6
Capitolo 2	
L'A.T.I. e il servizio di trasporto offerto	7
2.1 L'Associazione Temporanea di Imprese	7
2.2 Seatour S.p.A.	7
2.3 Arriva Italia S.r.l.	8
2.4 Il Servizio di Trasporto Pubblico locale dei Comuni di Cerveteri e Ladispoli	9
Capitolo 3	
Gli Standard di Qualità assunti	13
3.1 Sicurezza e tranquillità del viaggio	13
3.2 Sicurezza patrimoniale e personale del viaggiatore	13
3.3 Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	14
3.4 Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	14
3.5 Comfort di viaggio	14
3.6 Servizi aggiuntivi a bordo – Servizi per i viaggiatori portatori di handicap.....	14
3.7 Informazioni alla clientela	14
3.8 Aspetti relazionali/comunicazionali	15
3.9 Il Monitoraggio	15
Capitolo 4	
Procedure di dialogo A.T.I./Utente.....	16
4.1 Documenti di viaggio	16
4.2 Uso degli autobus	16
4.3 Trasporto bagagli.....	17
4.4 trasporto animali	18
4.5 Reclami, rimborsi e risarcimenti	18
4.6 Fattori e indicatori della qualità	19
4.7 Informazione alla clientela	19
Capitolo 5	
Codice di comportamento del personale	21
Allegato n. 1 (Standard minimi).....	24
Allegato n. 2 (Modulo reclami e suggerimenti)	27

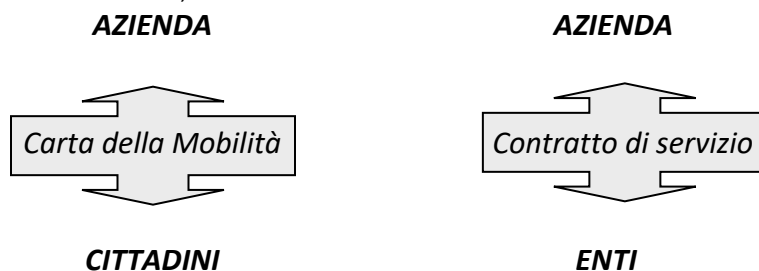
PREMESSA

LA CARTA DELLA MOBILITA'

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne fruisce. Tutte le aziende di servizi pubblici sono tenute a redigerla e a adottarla in attuazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 'Principi sull'erogazione dei servizi pubblici'.

Nel settore trasporti la Carta dei Servizi diventa la Carta della Mobilità. La Carta della Mobilità è quel documento che regola i rapporti fra l'azienda che offre servizi pubblici di trasporto ed i cittadini. Come viene spiegato di seguito, la Carta della Mobilità costituisce una sorta di patto scritto tra l'Azienda ed i suoi clienti, con cui l'azienda si assume precisi impegni e doveri.

Così come il rapporto fra azienda di trasporto e cittadini viene regolato dalla Carta della Mobilità, allo stesso modo il rapporto fra Azienda e gli Enti deputati alla regolamentazione del servizio di trasporto pubblico viene regolato da un contratto, il Contratto di Servizio.



Tutte le aziende che forniscono servizi pubblici nel settore trasporti sono tenuti ad adottare la Carta della Mobilità in attuazione del 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 (Carta della Mobilità) e al Regolamento UE 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus".

Adottando la Carta della Mobilità l'Associazione Temporanea di Imprese Seatour – Arriva Italia (di seguito "A.T.I.") si assume, con un patto scritto, precisi impegni e doveri verso i propri clienti, che saranno in grado di confrontare la loro esperienza del servizio con quanto dichiarato dalle aziende.

La Carta della Mobilità costituisce, quindi, uno strumento per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti dall'A.T.I. ed i risultati conseguiti: essa rappresenta quindi uno stimolo per il miglioramento della qualità del servizio offerto. La Carta della Mobilità costituisce anche un'occasione per presentare l'azienda ai cittadini e far conoscere i servizi che l'A.T.I. offre.

Ci sembra questo un metodo corretto e trasparente di presentare l'A.T.I. ai cittadini e auspichiamo che contribuisca a ridurre quella tradizionale distanza che separa l'azienda dai clienti.

RAGIONI E FINALITA' DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

Il presente documento si prefigge lo scopo di rafforzare la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini prevista:

- dall'articolo 16 della Costituzione della Repubblica Italiana che stabilisce che "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale...; ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi "
- dall'articolo 8 del Trattato di Maastricht: "ogni cittadino della Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

nonché (qualora possibile) garantire al cittadino-utente misure che facilitino la libertà di scelta tra più soluzioni di trasporto, tutelando i suoi diritti alla mobilità.

Più specificamente, difatti, la carta dei servizi si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- migliorare la qualità dei servizi erogati dall'A.T.I., in un'ottica del miglioramento del trasporto pubblico locale;
- migliorare il rapporto tra gli utenti e l'A.T.I., ponendo l'utente al centro del sistema finalizzato alla produzione del servizio.

La carta della mobilità in definitiva:

- è lo strumento di presentazione e consultazione della nostra A.T.I., redatta in funzione delle esigenze di conoscenza ed informazione dei cittadini e di tutti gli operatori interfaccianti la struttura del Trasporto Pubblico Locale
- rappresenta uno strumento per il processo di miglioramento delle prestazioni aziendali, già da tempo avviato e scopo primario dell'A.T.I.
- La presente edizione fornisce i relativi impegni che l'A.T.I. assume nell'anno in corso, specificando che la sua operatività avviene in un contesto ambientale che esclude interventi strutturali capaci di modificare ulteriormente le caratteristiche del servizio (ci si riferisca al tipo delle strade, all'altimetria del percorso e così via).

Viene diffusa all'utenza nella sua integrità od in estratto.

La distribuzione è possibile presso gli uffici aziendali o gli Enti concedenti.

E', inoltre, specificamente diffusa al personale dipendente, vincolato ad uniformare il proprio comportamento e le modalità di esecuzione dei servizi a quanto in esso previsto.

E' infine consultabile sul sito www.seatour.it.

IL CONCETTO DI VIAGGIO

Deve essere inteso nella sua accezione più ampia.

Conseguentemente all'esigenza di spostarsi il viaggio ha inizio, scelto liberamente il mezzo ed orari di trasporto, dal punto di partenza predefinito (implicitando taluni beni in accompagnamento al viaggiatore) e termina quando si giunge alla destinazione finale e sono espletate le eventuali attività connesse (ritiro bagagli etc.).

E' impegno specifico dell'A.T.I., nei propri servizi di trasporto urbano:

- monitorare ogni problematica connessa
- evitare che si realizzino discontinuità (e/o criticità) nel viaggio, considerate anche le altre modalità di trasporto esistenti od emergenti
- stabilire, in definitiva, degli standard operativi e rispettarli.

ARTICOLAZIONE DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

Il documento, come evidenziato in indice, è costituito, oltre che dalla presente premessa, dalle seguenti sezioni:

- Capitolo 1: Riferimenti normativi e principi fondamentali della Carta dei Servizi
- Capitolo 2: L'A.T.I. e il servizio di trasporto offerto
- Capitolo 3: Gli standard di qualità assunti, gli aspetti relazionali/comunicazionali e il monitoraggio
- Capitolo 4: Procedura di dialogo A.T.I./Utente
- Capitolo 5: Codice di comportamento del personale

CAPITOLO 1

RIFERIMENTI NORMATIVI E PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I riferimenti normativi alla base della carta dei servizi, da noi adottata in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sono:

- direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, di individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi di riferimento, tra i quali figura il settore trasporti
- Legge n. 281 del 30 luglio 1998 concernente "Disciplina dei diritti e dei doveri degli utenti e dei consumatori"
- DPCM 30 dicembre 1998 riportante come allegato lo schema generale di riferimento valido per il settore trasporti
- Regolamento UE 181/2001 concernente i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus
- Contratto di servizio sottoscritto dall'A.T.I. con il Comune di Cerveteri

L'A.T.I. si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei principi fondamentali previsti dal DPCM del 27 gennaio 1994:

- Eguaglianza ed imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia
- Libertà di scelta
- Rispetto dell'ambiente
- Trasparenza

1.1 EGUALIANZA E IMPARZIALITA'

E' esclusa ogni forma di discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

E' assunto un comportamento obiettivo ed imparziale da parte di tutti gli operatori nei confronti del cittadino utente.

1.2 CONTINUITA'

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi e requisiti stabiliti dai singoli Enti concedenti/disciplinari di concessione; questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, o vincolo esterno.

In particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi ed essenziali garantiti. Anche questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'A.T.I.

In caso di necessità di ricorso a servizi sostitutivi, sarà data, del pari, tempestiva comunicazione.

1.3 PARTECIPAZIONE

L'A.T.I. rende possibile la partecipazione dei cittadini-utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra Azienda, Amministrazioni concedenti e di rappresentanze organizzate dei Consumatori ed Operatori sul territorio.

All'utenza è fornita ogni informazione, in conformità al diritto di accesso stabilito dalle norme vigenti.

La stessa è invitata a formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio ed inoltrare reclami, possibilmente per iscritto, debitamente firmati e con i propri dati anagrafici, affinché possa avere risposta

documentata, tramite E-MAIL, fax o posta ordinaria/consegna diretta presso le sedi aziendali, ai seguenti rispettivi indirizzi:

- **info@seatour.it**
- **fax n. 06 4130828**
- **Via Carciano, 29/31 – 00131 Roma**
- **Via Aurelia n. 24 – km 42,100 – 00052 Cerveteri (RM)**

1.4 EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'A.T.I., nell'ambito delle proprie competenze, effettua l'erogazione dei servizi con criteri improntati al miglioramento delle modalità operative e risultati.

Il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (portatori di handicap) viene perseguito attraverso l'adozione di iniziative a ciò finalizzate (allo stato attuale tutti gli autobus utilizzati nel servizio di trasporto pubblico dei Comuni di Cerveteri e Ladispoli sono dotati di pianale ribassato e pedana per l'accesso di disabili in carrozzina).

1.5 LIBERTA' DI SCELTA

Per la sua parte, l'A.T.I. oltre che favorire tutte le azioni che si rendessero utili al diritto alla mobilità del cittadino/utente, assume anche iniziative atte a facilitare la libertà di scelta fra più soluzioni modali.

1.6 RISPETTO DELL'AMBIENTE

L'A.T.I. si impegna a promuovere tutte le iniziative e progetti per migliorare l'impatto ambientale e a ridurre le emissioni inquinanti dei mezzi.

1.7 TRASPARENZA

L'A.T.I., con la diffusione della Carta della Mobilità, si impegna a garantire la trasparenza della gestione e dei livelli di servizio offerto.

CAPITOLO 2

L'A.T.I. E IL SERVIZIO DI TRASPORTO OFFERTO

2.1 L'ASSOCIAZIONE TEMPORANEA DI IMPRESE

L'Associazione Temporanea di Imprese è costituita da Seatour S.p.A. (mandataria con una quota di partecipazione pari all'80%) e Arriva Italia S.r.l. (mandante con una quota di partecipazione pari al 20%) che il 30 dicembre 2020 ha incorporato con un'operazione di fusione la società S.A.B. Autoservizi S.r.l..

2.2 SEATOUR S.P.A.

La Seatour S.p.A. opera nel settore dei trasporti con autobus sia pubblico che privato dal 1949.

Dispone a Roma, in Via Carciano n. 29/31, di un impianto ubicato su un'area di oltre 13.000 mq. di cui 4.400 coperti con annessa palazzina uffici su tre piani con base operativa 24 ore su 24.

L'impianto è dotato di officina che offre i seguenti servizi:

riparazione di veicoli, elettrauto, carrozzeria, aria condizionata, vendita ricambi, servizio emergenza 24 ore 365 giorni con carri officina attrezzati per interventi esterni, stazione di servizio autorizzata per cronotachigrafi, stazione di servizio autorizzata per montaggio e manutenzione limitatori di velocità.

Inoltre dispone a Cerveteri, in Via Aurelia Km. 42,000 di un impianto di deposito automezzi.

Praticamente sin dalla nascita la società ha svolto servizio di autolinea in concessione ed avviato il noleggio da rimessa con conducente.

STRUTTURA

Sede Aziendale	Via Carciano n. 29/31 00131 ROMA	<ul style="list-style-type: none">▪ Presidenza▪ Dir. Amm. e del Personale▪ Servizio. Contratti▪ Servizio Relaz. e Affari Generali▪ Servizio Tecnico, mobilità e Territorio▪ Deposito automezzi
Deposito Cerveteri	Via Aurelia Km. 42,000 00052 Cerveteri (Roma)	<ul style="list-style-type: none">▪ Deposito automezzi

Il numero dei conducenti aziendali abilitati è pari a 79 unità coordinati dal Responsabile del traffico.

PERSONALE SEATOUR (al 31.03.2022)	
Impiegati	5
Autisti	43
Tecnici di manutenzione, operai e addetti ai servizi ausiliari	5
Totale	53

Il parco autobus, in continuo rinnovamento è attualmente il seguente:

PARCO AUTOBUS

La composizione del parco (numero mezzi):

Urbani Grandi (oltre 10 mt.)	6
Urbani Piccoli (fino a 10 mt.)	18
Linea/Gran Turismo	15
Totale	39

L'area servita, inerente il Trasporto pubblico locale (TPL), comprende i Comuni di Cerveteri, Ladispoli, Campagnano di Roma, Canale Monterano, Manziana, Tolfa e Morlupo nella Provincia di Roma e il Comune di Nepi nella provincia di Viterbo per un territorio servito di oltre 758 kmq e una popolazione di circa 205.000 abitanti.

Seatour S.p.A., orientata a sviluppare e migliorare le attività di trasporto persone ed integrarle con altre complementari, è certificata in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 da organismo di certificazione accreditato.

Seatour S.p.A., sensibile alla tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti, ha introdotto nella propria organizzazione un sistema di gestione per la salute e la sicurezza dei lavoratori conforme alla norma OHSAS 18001:2007 certificato da organismo di certificazione accreditato.

Seatour S.p.A. assume specifico impegno di tutela ambientale, mediante frequenti interventi e verifiche tecniche (si osservano, in materia le direttive attuali sia comunitarie che nazionali, nonché le prescrizioni della casa costruttrice) al fine di contenere le emissioni nocive (si utilizzano per i propri veicoli carburanti di primarie marche, a bassa percentuale di zolfo). Disponiamo anche di autobus alimentati a gas metano. Recentemente ha introdotto nella propria organizzazione un sistema di gestione adeguato a contenere l'impatto ambientale conforme alle norme ISO 14001:2015 certificato da organismo di certificazione accreditato.

Da ultimo, in data 11/10/2018 Seatour S.p.A. ha ottenuto la certificazione di servizio secondo le norme UNI EN 13816/2002 relativa ai servizi già svolti, corrispondente alla misurazione qualitativa del servizio nell'ambito del Trasporto Pubblico di Passeggeri

2.3 ARRIVA ITALIA S.R.L.

SAB Autoservizi Srl è la denominazione attuale di una società a capitale interamente privato la cui storia passata ed attuale è fortemente legata al territorio di Bergamo e della sua provincia.

SAB è la storia di ieri e l'attualità di oggi del trasporto di persone, dalle storiche tranvie elettriche delle Valli Seriana e Brembana agli attuali servizi automobilistici di linea extraurbani che si sviluppano su gran parte del territorio bergamasco.

Il 1 aprile 2017 SAB incorpora la società SAL Servizi Automobilistici Lecchesi s.r.l.; SAB con più di 440 dipendenti e 440 mezzi è pronta a soddisfare una domanda di mobilità sempre più articolata e complessa, per la Provincia di Bergamo e la Provincia di Lecco.

Dal 30 dicembre 2020 S.A.B. è stata incorporata in Arriva Italia s.r.l. mediante un'operazione di fusione. Arriva Italia S.r.l. è un'azienda detenuta da DB Bahn GmbH, leader europeo nel settore del trasporto pubblico con una consolidata esperienza nei servizi su ferro e su gomma (Germania, Regno Unito, Svezia, Danimarca, Paesi Bassi, Spagna, Portogallo, Repubblica Ceca, Ungheria, Polonia e Slovacchia).

Arriva Italia oggi opera in Valle d'Aosta, nelle province di Torino, Brescia, Bergamo, Lecco e Cremona, oltre a possedere quote di maggioranza nelle società Arriva Udine e Arriva Veneto e partecipazioni di minoranza in ASF Autolinee e Trieste Trasporti.

Complessivamente, la società eroga servizi di trasporto pubblico per circa 100 milioni di bus/km annui, con 2.400 mezzi e 3.500 dipendenti totali.

L'azienda è certificata UNI EN ISO 9001, UNI ISO 13816, UNI EN ISO 14000, UNI EN ISO 50001, OHSAS 18001:2007, (sistema di gestione integrata per la Qualità, l'Ambiente, l'Energia e la Sicurezza).

2.4 IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DEI COMUNI DI CERVETERI E LADISPOLI

Il servizio di trasporto pubblico locale dei Comuni di Cerveteri e Ladispoli gestito dall'Associazione Temporanea di Imprese Seatour S.p.A. – Arriva Italia S.r.l. si sviluppa su 11 linee feriali dalle ore 5.30 alle ore 22.15 e 13 linee festive dalle ore 7.00 alle ore 20.50 come di seguito riepilogato:

Linea	Descrizione	N. Corse Feriali	N. Corse Festive
21	Piazza Aldo Moro (Cerveteri) - Sasso - Cerenova FS - Poliambulatorio - Piazza Aldo Moro (Cerveteri)	12	4
22	Piazza Aldo Moro (Cerveteri) - Ceri - I Terzi - Ceri - Piazza Aldo Moro (Cerveteri)	6	
23	Piazza Aldo Moro (Cerveteri) - Poliambulatorio - Stazione FS Ladispoli - Valcanneto - Stazione FS Ladispoli - Poliambulatorio - Piazza Aldo Moro (Cerveteri)	17	6
24	Piazza Aldo Moro (Cerveteri) - Tirsenia - Cerenova FS - Campo di Mare - Cerenova FS - Tirsenia - Piazza Aldo Moro (Cerveteri)	7	
25	Piazza Aldo Moro (Cerveteri) - Tirsenia - Cerenova FS - Campo di Mare - Cerenova FS - Tirsenia - Piazza Aldo Moro (Cerveteri)	15	8
26	Piazza Aldo Moro (Cerveteri) - Cimitero - Piazza Aldo Moro (Cerveteri)	3	3
27	Stazione FS Ladispoli - Centro - Poste - Poliambulatorio - Miami - Poste - Centro - Stazione FS Ladispoli	14	2
28	Stazione FS Ladispoli - Piazza Domitilla - Centro - Marina di S. Nicola - Centro - Piazza Domitilla - Stazione FS Ladispoli	16	3
29	Stazione FS Ladispoli - Marina di Palo - Stazione FS Ladispoli - Caere Vetus - Cerenova - Poliambulatorio - Centro - Stazione FS Ladispoli	15	3
30	Stazione FS Ladispoli - Centro - Monteroni - Poste - Centro - Stazione FS Ladispoli	12	3
31	Stazione FS Ladispoli - Centro - Comune - Poste - Cerreto - Poste - Centro - Stazione FS Ladispoli	14	2
32	Stazione FS Ladispoli - Piazza Domitilla - Centro - Marina di S. Nicola (via Aurelia) - Ospedale Bambin Gesù - Marina di San Nicola (via Aurelia) - Centro - Piazza Domitilla - Stazione FS Ladispoli	11	
33	Largo Monteverdi (Valcanneto) - Stazione FS Palidoro - Largo Monteverdi (Valcanneto)	19	
41	Stazione FS Cerenova - Necropoli di Cerveteri - Stazione FS Cerenova		6
42	Stazione FS Ladispoli - Necropoli di Cerveteri - Stazione FS Ladispoli		6

Il servizio è svolto con 22 autobus (compresi gli autobus di scorta).

Oltre alle suindicate linee regolari di trasporto, nelle zone non servite è previsto un servizio di trasporto a chiamata (Telebus) attivo dal tutti i giorni feriali dalle ore 7.00 alle ore 17.00. Questo servizio è prenotabile telefonicamente fino alle ore 16.00 del giorno antecedente la richiesta di trasporto al numero verde 800-77.29.30.

Dal mese di settembre al mese di giugno, nei periodi scolastici è garantito anche un collegamento con il Comune di Bracciano al fine di consentire agli studenti domiciliati nei Comuni di Cerveteri e Ladispoli di raggiungere gli istituti scolastici della cittadina lagunare.

Nei mesi estivi è inoltre garantito un collegamento serale tra le località di Cerveteri, Ladispoli e Valcanneto con corse notturne della linea 23.

I giorni in cui non è effettuato il servizio sono:

- 1 e 6 gennaio
- Pasqua e lunedì di Pasqua
- 25 aprile
- 1 maggio
- 2 giugno
- 15 agosto
- 1 novembre
- 8, 25 e 26 dicembre
- il 24 e 31 dicembre il servizio termina alle ore 19.00

Per usufruire del servizio di trasporto pubblico urbano è necessario munirsi di un valido titolo di viaggio che può essere acquistato presso le rivendite autorizzate (è tuttavia possibile acquistare il biglietto a tempo 90 minuti maggiorato per la vendita a bordo direttamente dall'autista al costo di € 2,00).

I titoli di viaggio disponibili sono:

• Biglietto a tempo 90 minuti	€ 1,10
• Biglietto a tempo 90 minuti maggiorato (per vendita a bordo)	€ 2,00
• Biglietto giornaliero	€ 3,00
• Abbonamento settimanale	€ 7,00
• Abbonamento mensile	€ 23,00
• Abbonamento annuale (12 mesi)	€ 230,00
• Abbonamento mensile agevolato	€ 17,00
• Abbonamento annuale agevolato (12 mesi)	€ 170,00
• Abbonamento annuale agevolato (10 mesi)	€ 150,00

Gli abbonamenti mensili o annuali agevolati possono essere acquistati, previa richiesta all'ATI della tessera di riconoscimento, dalle seguenti categorie di utenti:

- disoccupato iscritto alle liste di collocamento da oltre 2 anni
- non occupato che ha perso le provvidenze della cassa integrazione o dell'indennità di mobilità nel corso dei 18 mesi precedenti
- non occupati che godono da oltre 6 mesi dei trattamenti di cassa integrazione o sono iscritti nelle liste di mobilità
- diversamente abili con grado di invalidità pari almeno all'80%
- giovani fino al mese del compimento del 20° anno di età
- studenti universitari fino al mese di compimento del 26° anno di età
- over 65 anni

I bambini, fino al compimento del decimo anno d'età, hanno diritto a viaggiare gratuitamente sui mezzi del territorio dei Comuni di Cerveteri e Ladispoli, se accompagnati da un adulto. Non pagano il trasporto i passeggini per i bambini, purché ripiegati.

Tutti gli appartenenti alle Forze dell'Ordine hanno diritto a viaggiare gratuitamente sui mezzi nel territorio dei Comuni di Cerveteri e Ladispoli, segnalando, se in borghese, la loro presenza all'autista all'atto della salita a bordo mostrando la propria tessera di riconoscimento personale.

Tutti gli operatori in divisa della Protezione Civile e della Croce Rossa hanno diritto a viaggiare gratuitamente sui mezzi nel territorio dei Comuni di Cerveteri e Ladispoli.

Il modulo per la richiesta della tessera di riconoscimento è disponibile e scaricabile dal sito www.seatour.it.

L'elenco delle rivendite autorizzate è consultabile sul sito www.seatour.it e si riporta di seguito:

Ragione Sociale	Indirizzo	Località
Amico Bar di Flore Elisabetta & C. s a s	Via Settevene Palo 100	Cerveteri
Badini Gabriella	Piazza S. Pietro 4	Cerveteri
Bar Centrale Cl. FA. S.r.l.	Via Roma 8	Cerveteri
Bar Mezzopane s.a.s. di Mezzopane Felici	Via Settevene Palo 167	Cerveteri
BAR-Tabacchi Alexander - Di Tobia Sandro	Via Settevene Palo 239 A/B	Cerveteri
Cafè d'Europe di Claudio Donati	Via L. Iaffei 30	Cerveteri
Colozzi Piergiorgio	Largo Almunecar 19	Cerveteri
Focillo Luca	Via Settevene Palo snc	Cerveteri
Pintus Renato Antonio d.i. di P. R. A.	Via Livry Gargan 88	Cerveteri
Sebastiani Massimiliano	Piazza Aldo Moro snc	Cerveteri
Tabaccheria Equizzi	Via Settevene Palo 105	Cerveteri
Vernarecci Maria Grazia	Via Settevene Palo 49	Cerveteri
Casale Maremma	Via Furbara Sasso 83	Due Casette - Cerveteri
Bar I Terzi	Piazza Giovanni Falcone 7	I Terzi - Cerveteri
Bar Allegria	Via Monte Santo 5	Sasso - Cerveteri
Caffè del Portico di Orlando Daniela	Via Chirieletti 5/E	Tyrsenia - Cerveteri
Tabaccheria Antonio Murgante	Via I. Chirieletti 7	Tyrsenia - Cerveteri
Tabaccheria Fazio Leonardo	Via Fontana Morella 59	Tyrsenia - Cerveteri
Bar Mimosa	L.go Boito 2	Valcanneto - Cerveteri
Federica Volpe	Via A. Vivaldi 51-53	Valcanneto - Cerveteri
Melly's Coffee & LoungeBar srls	Largo Antonio Vivaldi 26	Valcanneto - Cerveteri
Panico Valentina	Largo Monteverdi 28	Valcanneto - Cerveteri
Tabaccheria Cartoleria di E. Ciani	Borgo S. Martino snc	Borgo San Martino - Cerveteri
Mongiovi luisa	Via degli Aceri 22	Campo di Mare - Cerveteri
Cuomo Andrea	Via S. Angelucci 1/C	Cerenova - Cerveteri
F.lli Cataldi s.a.s. di Cataldi U.	Viale Fregene 96	Cerenova - Cerveteri
Professione Gusto s.r.l.s.	Via Oriolo 3/H	Cerenova - Cerveteri
Vecci William & Co. (Beach Boys di)	P.le della Stazione, 1	Cerenova - Cerveteri
American Bar di Sulas Antonio	Via Siracusa, 2	Ladispoli
Arcuri Antony (La 10)	Via Palo Laziale, 58	Ladispoli
Casa Comune 2000 Soc. Coop. a r.l.	Via Marina di Palo Laziale Snc	Ladispoli
Cristal Bar di Barbara Papa	Via delle Rose 7	Ladispoli
Elle Cafè Srls	Via Gaeta 13/A	Ladispoli
Felli Anna	Largo Domiziano 27/29	Ladispoli
FP Bar Nettuno di Burzotta Gianfranco	Via Fratelli Cairoli 1	Ladispoli
Ibisco Gloria	Piazza Giovanni Falcone 6	Ladispoli
Il Chioschetto di Mirko Aspre	Via Don Lorenzo Milani snc	Ladispoli
Il Ra.Ma. Di Sanchirico Ramona e C. Sas	Via Trapani 23	Ladispoli
La Quercia S.r.l.	Piazza Falcone Snc	Ladispoli
L'angolo del Caffè di Massimi Stefano	Via Glasgow 46/48	Ladispoli
Mocci Luca	Via Flavia, 64	Ladispoli
Nepita Marta	Piazza Roberto Rossellini snc	Ladispoli
Ocean's bar - CALLIS di Paganini Andrea	Via Ancona 16/A	Ladispoli
Pacciolla Andrea	Via di Palo Laziale snc	Ladispoli
Palombi Gianluca	Piazza Domitilla snc	Ladispoli
Papini Nadia	Via Glasgow, 55	Ladispoli

Ragione Sociale	Indirizzo	Località
Sergnese Giada	Via Duca degli Abruzzi, 112	Ladispoli
Silla Massimiliano	Via Palo Laziale Snc	Ladispoli
Silvestri Valentina	Piazzale Roma snc	Ladispoli
Tabaccheria Marcucci Alberto	Via Madrid 1	Ladispoli
Vizi e Sfizi	Via dei Campi Fioriti, 8/D	Ladispoli
Alessandro e Valentina Piovani (BAR 23)	Largo Saturno, 23	Marina di San Nicola - Ladispoli
Bar Karibu - Doma 2014 Srl	VIA SATURNO, 2	Marina di San Nicola - Ladispoli
Landi Gemma	Via Orione 3	Marina di San Nicola - Ladispoli
Srichan Sumalee	Via Saturno 2	Marina di San Nicola - Ladispoli
Minciotti	Ospedale di Palidoro	Fiumicino
Bar Soriso	Stazione di Palidoro	Fiumicino

E' possibile acquistare i titoli di viaggio con l'APP myCicero® disponibile per Android e iOS.

myCICERO

L'unica App che ti porta dove vuoi, con ogni mezzo.

myCicero® è sosta, bus, treno e metro in un click.

Scarica su **App Store** DISPONIBILE SU **Google Play**

Acquista i biglietti dal Web!

CAPITOLO 3

GLI STANDARD DI QUALITÀ ASSUNTI

- Sicurezza e tranquillità del viaggio
- Sicurezza patrimoniale e personale del viaggiatore
- Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- Confort di viaggio
- Servizi aggiuntivi a bordo / Servizi per viaggiatori con handicap
- Informazioni alla clientela
- Aspetti relazionali/comunicazionali
- Livelli di servizio nell'emissione biglietti/sportello
- Integrazioni intermodali
- Attenzione all'ambiente

Premesso che:

- fattore di qualità è ogni aspetto significativo per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti, quali: sicurezza del viaggio, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, etc
- indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi (rilevabili e misurabili) cui si ricorre perché atti a rappresentare concretamente i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato, in relazione ad un determinato fattore di qualità,

e che ciò ha un senso in presenza di:

- uno standard, ovvero di un livello di servizio promesso (valore prefissato, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità dell'A.T.I. e delle aspettative degli utenti);
- una modalità di rilevazione dei risultati;
- una specifica unità di misura degli stessi,

l'A.T.I., nel riconoscimento dei diritti del cittadino che si sposta nel territorio, assume come fattori di qualità del servizio i seguenti, evidenziandone gli standard relativi predeterminati.

3.1 SICUREZZA E TRANQUILLITÀ DEL VIAGGIO

E' impegno dell'A.T.I., garantire ai viaggiatori la migliore sicurezza del viaggio.

All'uopo provvede al rinnovo, quando applicabile, del proprio parco macchine, ed attua la manutenzione preventiva dei propri automezzi presso officine, previamente valutate, regolarmente iscritte al RIA, in possesso delle capacità tecniche ed attrezzature idonee, di prassi autorizzate al servizio di assistenza da parte di primarie marche e Centri di revisione art. 80 Codice della strada comma ottavo.

Gli autisti cui ricorre sono tutti esperti e/o addestrati per lo specifico servizio, anche per quanto riguarda la richiesta del rispetto delle prescrizioni al viaggiatore (divieto di fumo sui mezzi, ecc)

3.2 SICUREZZA PATRIMONIALE E PERSONALE DEL VIAGGIATORE

Consapevole del problema della sicurezza del passeggero l'A.T.I. esplora ogni possibile provvedimento atto a ridurre le azioni di disturbo e di rischio, con conseguente denuncia agli organi preposti.

Per la sicurezza a bordo macchina, si utilizza il collegamento telefonico tra mezzo ed Ufficio Gestione Servizi. In questo modo possono essere richiesti dal veicolo l'assistenza e/o i soccorsi necessari.

L'Ufficio preposto può collegarsi immediatamente con Vigili Urbani, Croce Rossa, Questura, VVFF, Carabinieri, Finanza.

Per la sicurezza a terra, si effettua ogni azione affinché i punti di fermata siano illuminati, possibilmente riparati e non isolati.

La Seatour ha regolare polizza di responsabilità civile con primaria compagnia assicurativa con un massimale di € 25.000.000,00.

3.3 REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

In accordo agli orari pubblicizzati e concordati con il Committente / Ente concedente (rispondenza tra i serviti pianificati e quelli effettivamente erogati), l'A.T.I. si impegna a rispettare (salvo eventi esterni/ condizioni di traffico anomale), con appropriato autobus (intervenendo con mezzo sostitutivo, quando necessario: è sempre reso disponibile un veicolo di scorta), gli standard relativi agli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate nel percorso e più specificatamente quanto riportato in allegato n. 1. Detta rilevazione sarà oggetto di rilievo statistico, con ispezioni ad hoc, in periodi e fasce orarie rappresentative.

N.B. In caso di eventuale sciopero del personale verrà assicurato lo svolgimento del servizio nelle fasce orarie concordate con le organizzazioni sindacali ed il tutto sarà sollecitamente comunicato all'utenza, con almeno 3 gg di anticipo, con avvisi esposti negli autobus, nei locali pubblici del bacino di utenza all'uopo disponibili, in corrispondenza delle bacheche delle fermate, attraverso il sito aziendale internet: www.seatour.it.

N.B. L'A.T.I. seguirà la medesima procedura, nel minor tempo possibile, in caso di modifica del percorso degli autobus per cause di forza maggiore (lavori in corso ecc).

Dette informazioni, complete sia delle motivazioni, che dei tempi e servizi alternativi, saranno chiaramente rese possibili, se regolarmente pervenute all'A.T.I. da parte degli Enti preposti.

In caso di guasto di autobus, l'A.T.I. si impegna alla sostituzione entro 15 - 30 minuti (secondo il territorio) dalla segnalazione. Ogni addetto diretto, difatti, ha a disposizione il telefono cellulare; i diretti e gli ausiliari sono comunque dotati di cellulare.

Nell'ipotesi, l'autista è istruito, da parte del Responsabile dei servizi, anche a dare informazioni ai passeggeri sul servizio sostitutivo, tempi di attesa, eventuali soluzioni alternative di percorso.

3.4 PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

L'A.T.I. assicura l'igiene e pulizia interna ordinaria di tutti i mezzi con cadenze riportate nell'allegato n. 1.

3.5 COMFORT DI VIAGGIO

L'A.T.I. oltre ad assicurare l'igiene e pulizia dei mezzi, a garantire la manutenzione programmata del veicolo e sue dotazioni in genere, impone specifico codice comportamentale agli autisti.

Essi sono istruiti ad una guida dolce e senza sobbalzi, nella perfetta conoscenza dei luoghi, a non generare emissioni sonore inopportune, in definitiva al rispetto del codice della strada.

I mezzi hanno le dotazioni confacenti alla tipologia di servizio urbano e durata del percorso.

3.6 SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO – SERVIZI PER I VIAGGIATORI PORTATORI DI HANDICAP

Come esposto nella tabella in allegato 1, il 100% degli autobus agevolano la salita e discesa di carrozze per disabili.

Una volta a bordo, la sedia a rotella può essere ancorata alle strutture del veicolo nello spazio predisposto.

3.7 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Orari: L'A.T.I. si impegna a pubblicare eventuali nuovi orari con un anticipo di almeno 7 gg dalla loro data di entrata in vigore, rendendoli disponibili sugli stessi autobus, per il periodo di loro validità, nonché presso la sede aziendale e locali pubblici, che manifestino disponibilità, bacheche in corrispondenza delle fermate e succitato sito aziendale internet e nei siti degli Enti Concedenti.

Le informazioni sugli orari, tariffe, condizioni di trasporto, ecc. sono, allo stato, diffuse nell'ambito dell'area interessata mediante un prospetto stampato gratuito, tramite locandine affisse nei suddetti locali, informazioni del sito internet.

Identificazione linee: tutti gli autobus in servizio sono dotati di indicatori di percorso a led luminosi, inoltre l'A.T.I. si impegna, nell'ambito delle sue competenze, in sintonia con gli organi presenti sul territorio, ad ogni identificazione di fermata o di capolinea.

3.8 ASPETTI RELAZIONALI/COMUNICAZIONALI

Alla base è garantita:

Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte

Gli addetti comunque a contatto con il pubblico saranno individuabili da divisa e contrassegni. Invece, gli addetti ai controlli possono rendere visibile il cartellino di riconoscimento al cittadino/utente solo nei casi in cui comunichino con esso.

Presentabilità del personale

Gli addetti applicano, all'interno del Sistema Qualità aziendale, un adeguato codice di comportamento che tiene in debito conto, tra altro, l'abbigliamento e l'igiene personale.

L'A.T.I., inoltre, cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile e siano in genere sempre indirizzate a stabilire rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti.

Una sorta di collaborazione particolare avviene nella gestione degli oggetti smarriti.

L'A.T.I. consegna quanto rinvenuto a bordo dei veicoli (l'evento è oggetto di immediata comunicazione alla sede operativa e di registrazione sul foglio di servizio in possesso del singolo autista), previa specifica richiesta da parte dell'utente interessato allo stesso autista, se è ancora in servizio, od al personale di sede (presso cui viene depositato, almeno per un anno), nei giorni successivi allo smarrimento.

3.9 IL MONITORAGGIO

I fattori di qualità sopra accennati sono esplicitati in schede modali, formanti parte integrante del presente testo, unitamente agli indicatori adottati, livello di servizio promesso e modalità di rilevazione.

Difatti l'A.T.I. prevede un sistema di monitoraggio e di rilevazione periodica statistica della qualità dei servizi atto a considerare:

- i risultati raggiunti, a fronte degli standard (livello promesso), relativi agli indicatori aziendali di qualità considerati;
- ogni altro fattore utile al miglioramento progressivo e/o mantenimento delle prestazioni rese, ivi inclusi il livello di percezione globale di ciascun fattore della qualità (percentuale di persone soddisfatte della componente del servizio presa in esame) e l'andamento del fenomeno del reclamo (lamentela per insoddisfazione, reclamo per inadempienza, richiesta di tutela per il riconoscimento dei diritti dell'utente/cliente)

I risultati conseguiti, valutati a fronte degli obiettivi, sono utilizzati con sistematicità nell'ambito del processo di continuo miglioramento del servizio e vengono pubblicati ogni due anni allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso) nella Carta.

In particolare, ogni 2 anni, l'A.T.I. predispone una Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nel periodo precedente.

CAPITOLO 4

PROCEDURE DI DIALOGO A.T.I./UTENTE

Il dialogo tra l'A.T.I. e l'utente avviene:

- tramite le informazioni inerenti il servizio, pertinentemente predisposte
- mediante il personale aziendale istituzionalmente in contatto con gli utenti, all'uopo reso riconoscibile (cartellino di riconoscimento/divisa/distintivo aziendale), per lo più con conoscenza della lingua inglese, addestrato a trattare il cittadino/utente con rispetto e cortesia, garantendogli prontezza e disponibilità per la risoluzione di problematiche che dovessero eventualmente insorgere nel corso dei servizi
- in occasione dei sondaggi per il monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi
- attraverso le procedure di reclamo ed eventuali di rimborso/risarcimento
- tramite le informazioni, presenti a bordo autobus ed a seguito presentate in riquadro, relative all'impiego dei mezzi di trasporto pubblico.

4.1 DOCUMENTI DI VIAGGIO

Gli utenti del servizio di trasporto pubblico locale devono munirsi di un titolo di viaggio, obliterarlo al primo utilizzo e conservarlo per tutta la durata del percorso e su richiesta esibirlo al personale incaricato al controllo ed alla verifica che svolge funzioni di polizia amministrativa, con apposito decreto di nomina della Regione Lazio. I titoli di viaggio che consentono di effettuare più di un viaggio devono essere obliterati al primo utilizzo e conservati per tutta la loro durata.

Ai trasgressori sarà applicata una sanzione amministrativa pari a 100 volte il costo del biglietto oltre al pagamento del biglietto e delle spese di notifica). La sanzione amministrativa è ridotta del 50% se il pagamento viene effettuato entro 5 giorni dalla contestazione.

Il viaggiatore è considerato a tutti gli effetti privo del titolo di viaggio quando:

- pur essendo in possesso del biglietto, non lo ha convalidato come previsto;
- presenta titolo convalidato più volte;
- presenta il biglietto o l'abbonamento con visibili segni di alterazione e contraffazione;
- utilizza il biglietto o l'abbonamento oltre il tempo di validità;
- presenta un abbonamento di tipo personalizzato non correttamente compilato o non accompagnato da documento di riconoscimento;
- utilizza un abbonamento agevolato non accompagnato dalla tessera di riconoscimento rilasciata dall'ATI.

I bambini di età inferiore a 10 anni viaggiano gratis se accompagnati da un adulto.

Il biglietto deve essere conservato integro per tutto il viaggio e non è cedibile.

L'abbonamento mensile, che deve essere validato al primo utilizzo al momento della salita:

- è strettamente personale
- non è valido se disgiunto da un documento di identità
- deve essere compilato in ogni sua parte

4.2 USO DEGLI AUTOBUS

Il passeggero deve salire dalla parte anteriore per acquistare il biglietto o obliterarlo od esibire l'abbonamento per la convalida, e, alla fermata, che presenta la relativa informazione, deve segnalare l'intenzione di salire in vettura (tutte le fermate sono a richiesta).

La salita e la discesa devono essere effettuate in corrispondenza delle fermate predefinite (non sono ammesse fermate intermedie), devono avvenire dalle porte indicate e non possono essere effettuate quando la vettura è in movimento.

Il passeggero che desidera scendere, all'approssimarsi della fermata deve effettuare relativa segnalazione all'autista, usando l'apposito pulsante, oppure avvicinandosi al posto di guida e comunicando all'autista l'in-

tenzione di scendere.

N.B. L'A.T.I. per quanto nei momenti di maggior affollamento (particolari fasce orarie ed in occasione di eventi quali festa padronale, festività dell'Assunta, sagre, esposizioni e manifestazioni) operi con mezzi aggiuntivi, non può garantire, nell'eventualità di mezzo a pieno carico (per motivi di sicurezza), la salita di persone in attesa alle fermate intermedie.

Il passeggero, a bordo, è tenuto a non ingombrare senza necessità le porte di salita o di discesa, i passaggi e spazi adiacenti l'emettitrice dei biglietti.

Inoltre non deve occupare più di un posto a sedere.

E' consentito parlare al conducente solo per chiedere informazioni attinenti il servizio ed in caso di inconvenienti (malore, borseggio, molestia, segnalazione di guasti).

Sui mezzi il passeggero deve:

- non insudiciare e danneggiare pareti, accessori e suppellettili
- rispettare il divieto di fumare (legge 11.11.75 n. 584)
- non avere comportamento tali da recare disturbo ad altre persone (cantare, suonare, schiamazzare, essere in stato di manifesta ubriachezza, assumere atteggiamento oltraggiosi ecc) o compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e tutti quelli che viaggiano (possesso di armi cariche, oggetti ingombranti o maleodoranti)
- al ritrovamento di oggetti sulle vetture consegnarli all'autista
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi
- rispettare le regole del vivere civili (indossare almeno una maglietta sul costume durante il periodo estivo)
- non consumare gelati, granite ed altre cibarie e bibite in genere che potrebbero arrecare inconvenienti o danni agli altri utenti
- non sporgersi dai finestrini o buttare oggetti dai medesimi
- non distribuire od affiggere oggetti e stampe a scopo pubblicitario, senza esplicita autorizzazione
- non esercitare raccolta di denaro o qualsiasi commercio

N.B. Nei casi di manifesta situazione di disturbo alla regolarità del servizio ed agli altri viaggiatori, il personale di servizio è autorizzato a fare scendere dall'autobus i responsabili senza che nulla possono pretendere a titolo di rimborso per il percorso ancora da effettuare e, se del caso, richiedere l'intervento della forza pubblica.

La persona responsabile di danni, ai sensi e per gli effetti del DPR 753/80, è passibile di eventuali sanzioni ed ammende oltre alla rifusione dei danni da essi arrecati sia agli altri viaggiatori che all'A.T.I.. E' fatta salva la possibilità delle Aziende di denunciare il responsabile.

Considerato che il servizio potrebbe subire, per causa di forza maggiore, modifiche sia nei percorsi che negli orari, i signori viaggiatori sono invitati a prendere visione degli avvisi esposti nell'autobus in prossimità dell'emettitrice. L'A.T.I. declina ogni responsabilità per improvvise variazioni di percorso o di orario, non sottoposte al suo controllo e, pertanto, non segnalabili tempestivamente.

4.3 TRASPORTO BAGAGLI

E' consentito il trasporto gratuito sugli autobus aziendali di bagagli alle seguenti condizioni:

- siano corrispondenti a normali borse della spesa
- non debbono superare le dimensioni 50 * 30 * 25 cm, ed essere di peso non superiore a 10 Kg
- devono corrispondere ad oggetti senza punte o parti taglienti e comunque non pericolosi, infiammabili, esplosivi o maleodoranti
- devono essere depositati in posizione tale da non ostacolare il passaggio degli altri passeggeri.
- Non è ammesso il trasporto di sci acquatici, canotti e materassini gonfiati, ed oggetti simili
- Eventuali bagagli eccedenti le dimensioni e peso ammessi, ed aggiuntivi quali carrozzine per bambini, biciclette ecc. sono soggetti al pagamento di biglietto ordinario. Il trasporto relativo potrà essere rifiutato in situazione di eccessivo affollamento del mezzo pubblico.

I passeggeri per ragione di sicurezza debbono essere ben chiusi (ed il relativo trasporto è gratuito).

4.4 TRASPORTO ANIMALI

E' vietato il trasporto di animali, se non di piccole dimensioni e non pericolosi, nonché riposti in appositi contenitori / gabbiette e coperti per evitare reazioni di paura negli animali o passeggeri.

Per il loro trasporto, è dovuto il corrispettivo di un biglietto, sempreché non venga esercitato il diritto di rifiuto, che l'A.T.I. si riserva in caso di notevole affollamento.

Hanno, sempre accesso, gratuito, i cani che accompagnano i passeggeri non vedenti.

Ove gli animali insudicino la vettura, il proprietario è tenuto a provvedere all'immediata e sommaria disinfezione.

4.5 RECLAMI, RIMBORSI E RISARCIMENTI

In merito alla Procedura di reclamo si esplicita che si distinguono il reclamo ed il suggerimento.

Il reclamo è un'azione dell'utente (cliente), presentata con le modalità di cui sotto alla Seatour per comunicare una non coerenza con le proprie aspettative di uno o più requisiti definiti dalla Carta della mobilità.

Il suggerimento è un'azione dell'utente (cliente) presentata alla Seatour per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporti più vicina alle aspettative dell'utente stesso.

Il reclamo può differenziarsi nelle seguenti tipologie:

- reclamo per insoddisfazione;
- reclamo per inadempimento dell'A.T.I.;
- richiesta di tutela, per il riconoscimento dei diritti dell'utente (cliente), inutilmente trascorsi i termini per la risposta aziendale.

Ciò premesso, l'A.T.I. favorisce sia i reclami avanzati verbalmente (anche tramite telefono) sia per iscritto (tramite posta tradizionale o trasmissione elettronica).

All'uopo ha istruito il personale che ha contatto con gli utenti (sia direttamente sia per telefono) affinché sia in grado di fornire loro informazioni circa le modalità di reclamo previste.

Ha, conseguentemente, reso noto un numero telefonico, con nota esposta nei luoghi di erogazione del servizio, da contattare sia per richiedere informazioni in merito alle possibilità di reclamo, sia per far recepire i reclami stessi.

L'A.T.I. ha, poi, predisposto un apposito modulo prestampato, atto alla formulazione del reclamo, di facile comprensione e facile (con lo stesso modulo è possibile avanzare anche eventuali suggerimenti), da consegnare manualmente presso la sede aziendale o inviare via fax o inviare via e-mail

L'A.T.I. si impegna a dare riscontro all'utente entro 8 gg. di prassi dalla data del ricevimento risultante da apposita registrazione, e comunque a dare risposta scritta entro 10 gg. dalla medesima data di ricezione.

In merito alla Procedura di rimborso, invece, l'A.T.I. porta a conoscenza degli utenti, per iscritto, nelle modalità informative precedentemente citate, che il processo di risoluzione delle richieste di rimborso avviene nei seguenti casi:

- per gli abbonati in caso di servizio soppresso senza una preventiva informazione ovvero in caso eventuale di dimostrato anticipo della corsa sull'orario previsto nella tabella di fermata, quando ciò abbia comportato l'impossibilità di utilizzare la corsa medesima
- restituzione del biglietto se per un guasto in linea non venga garantito il proseguimento del viaggio sino a destinazione pagata, entro un'ora dal verificarsi del guasto stesso
- restituzione del biglietto se l'utente abbia ricevuto danni, imputabili all'Azienda, alla persona o cose nell'erogazione del servizio, indipendentemente dalla procedura di risarcimento di cui a seguito.

Il rimborso consiste nella consegna di un biglietto da € 1,10.

Deve, all'uopo, avvenire richiesta, avanzata come sopra per iscritto, contenente i seguenti elementi: cognome, nome, indirizzo, n° di telefono, luogo ed orario preciso di partenza, luogo di destinazione. Alla domanda va allegato il biglietto o fotocopia dell'abbonamento.

Il rimborso, se spettante, sarà effettuato entro 8 gg con titolo di viaggio del valore di € 1,10 pro mani dell'interessato o per posta.

In caso di disaccordo, saranno privilegiate soluzioni di tipo amichevole e forme di conciliazione extragiudiziale.

Circa, poi, la Procedura di risarcimento dei danni alle persone o alle cose (Coperture assicurative), la Seatour

riconosce al passeggero trasportato, nell'eventualità, il diritto ad essere risarcito dalla Compagnia di Assicurazione dell'Azienda, per tutti quei fatti ed incidenti o danni alle cose, in cui non siano appurate responsabilità di terzi ed abbiano origine da una responsabilità civile, diretta (vizi o difetti del mezzo) od indiretta (comportamenti del personale), da parte della Seatour.

N.B. E' escluso il diritto di risarcimento per atto o fatto proprio.

4.6 FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITA'

Riguardo i sondaggi di valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, infine, l'A.T.I. opera, interfacciando l'utente, con le seguenti modalità:

- questionario a bordo,
- interviste individuali,
- meeting e tavole rotonde,

in relazione al contesto specifico, tenuto conto dei seguenti fattori:

- versatilità/flessibilità, intesa come capacità del metodo di adattarsi alle particolari esigenze della rilevazione ed ai contesti di coinvolgimento del cliente;
- economicità, intesa come impegno di risorse umane, finanziarie e strumentali assorbite per la gestione nelle fasi di progettazione, rilevazione, controllo, test, sintesi e presentazione;
- tempestività di risposta, intesa come velocità nell'ottenere nella forma voluta le informazioni attese;
- controllabilità del campione, intesa come possibilità e capacità di raggiungere i clienti individuati nel piano di campionamento in modo efficace e tempestivo;
- controllabilità dei dati, intesa come assenza di distorsioni potenziali e di disturbi generabili dal metodo;
- tasso di risposta, inteso come percentuale del campione di base che risponde effettivamente all'invito.

L'A.T.I. riporta sia il reclamo acclarato che il suggerimento stimato valido, unitamente ai risultati delle indagini di cui sopra, nell'alveo della valutazione degli indicatori della qualità potenzialmente utili a considerare la soddisfazione e le aspettative concrete degli utenti, onde attuare le conseguenti azioni correttive o preventive, per il miglioramento.

Ogni anno, in occasione della pubblicazione della Relazione di cui al Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva 27.1.94, la Seatour sintetizza in un documento, che mette a disposizione dei clienti o dei terzi che ne abbiano interesse, i dati relativi.

4.7 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

L'A.T.I. si impegna ad assicurare, attraverso tutte le forme ed i canali disponibili, la più ampia informazione alla clientela circa le modalità di prestazione del servizio, orari, percorsi delle linee, tariffe, biglietti ed abbonamenti.

INFORMAZIONI TELEFONICHE

Telefono 06 419 29 73

Numero Verde 800/77.29.30

INTERNET

www.seatour.it

e-mail: info@seatour.it

SERVIZIO A CHIAMATA TELEBUS

Telefono 06 419 29 73

Numero Verde 800/77.29.30

prenotazione delle corse

RECLAMI E RICHIESTE (vedi modulo allegato)

Reclami telefonici SEATOUR
Telefono 06 419 29 73
Dal lunedì al venerdì ore 09.00-13.00 e dalle 14.30 alle 16.30
Numero Verde 800/77.29.30

Fax: SEATOUR
06 41 30 828

Reclami scritti: SEATOUR S.p.A.
Via Carciano, 29/31
00131 ROMA

Reclami a mezzo PEC
seatour@legalmail.it

L'A.T.I. si impegna a fornire una risposta scritta a chiunque abbia inoltrato all'azienda una richiesta o una manifestazione di protesta scritta (lettera, fax, e-mail).

Presso i locali aziendali è disponibile un modulo predisposto per inoltrare reclami, richieste e osservazioni sul servizio. L'utilizzo di tale modulo non è vincolante: lo spirito con cui è stato realizzato è di agevolare i clienti.

Nell'appendice è riportato il modulo reclami.

Per garantire una attività di verifica dei fatti contestati, si invita a segnalare all'A.T.I., oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni particolare utile per identificare con precisione termini e circostanze dell'eventuale accaduto.

Servizi in caso di sciopero

L'A.T.I. si impegna a garantire alla clientela la massima informazione sulle modalità di sciopero attraverso annunci a mezzo stampa e avvisi alle fermate e sugli autobus al fine di ridurre i disagi.

Cosa fare in caso di sinistro

L'A.T.I. si è impegnata a tutelare i clienti rimasti danneggiati, garantendo loro la massima assistenza.

La comunicazione dell'avvenuto sinistro va inoltrata a:
Seatour S.p.A. – Ufficio sinistri
Via Carciano, 29/31
00131 ROMA

Nella comunicazione, vanno citati luogo e ora del sinistro, targa bus e/o numero aziendale e comunque ogni particolare utile per identificare con precisione termini e circostanze del fatto.

CAPITOLO 5

CODICE DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Il codice di comportamento del personale aziendale è insito al Sistema Qualità.

Il personale tutto è vincolato ad agire in ossequio all' input strategico che la Direzione aziendale ha espresso, che si riassume nei seguenti aspetti essenziali:

- il cliente soddisfatto è la risultante di processi aziendali ottimizzati che massimizzano la qualità dei servizi
- lo sforzo di tutta l'azienda deve, altresì, essere concentrato nella ricerca del miglioramento continuo, al fine di ottenere servizi di qualità, al giusto costo

ovvero nei seguenti specifici:

- istituzione, aggiornamento e verifica di un efficiente Sistema Qualità, adeguato alle norme ISO 9001:2008 ed alla Carta della mobilità, per la prevenzione di errori, sia di esecuzione che di gestione, consapevoli che la prevenzione è molto meno costosa della correzione
- controllo dell'evoluzione tecnologica di risorse e processi (abbonamenti a riviste di settore, visite a Fiere/Esposizioni, contatti con primarie Ditte Fornitrici e partecipazione a convegni/simposi relativi ai servizi aziendali ecc), allo scopo di consentire che i materiali, i mezzi di produzione, le metodologie di controllo adottati corrispondono a standard appropriati di qualità, e sicurezza d'uso
- congruenza delle attività con le disposizioni legislative e normative, attraverso la tempestiva conoscenza delle stesse (ponendo attenzione alla stampa specializzata)
- ottimale gestione dei mezzi produttivi (con le attività di manutenzione programmata) e delle risorse umane (con attività di addestramento del personale e suo coinvolgimento per la Qualità)
- controllo del Sistema e della qualità di servizio raggiunta (mediante registrazioni e valutazioni ai fini del miglioramento del livello di qualità ottenuto)

Lo standard organizzativo, procedurale e operativo, assunto in coerenza alla norma ISO 9001:2008:

- – precisa compiti e responsabilità, le idonee risorse (chiunque deve avere l'informazione di cosa deve fare; aver istruzione e formazione di come deve farlo e controllarlo; sapere con quali mezzi ed attrezzature attuare quanto necessario)
- – informa, istruisce, mette ognuno in grado di esplicitare la propria fattività conformemente a quanto definito
- – permette di gestire in modo attivo il Sistema di Qualità, rendendolo operativo, consentendo di verificarlo, correggerlo e migliorarlo, con il coinvolgimento costante degli operatori tutti

Tutto ciò comporta un impegno continuo e responsabilità congiunte (ovvero non è realizzabile una volta per sempre, ma deve essere perseguito con metodicità e costanza con l'azione interdisciplinare di tutte le funzioni aziendali, nel rispetto delle responsabilità assunte).

All'uopo ogni singola Funzione Aziendale ha il compito di:

- stabilire e mantenere appropriate condizioni per contribuire a prestazioni di elevato livello, nel rispetto di leggi e norme tecniche
- cooperare per la redazione ed applicare appropriate procedure operative di esecuzione e controllo, necessarie per l'esecuzione di servizi in qualità, e la gestione del Sistema
- favorire le registrazioni di Sistema, le verifiche ispettive interne, appropriati programmi di addestramento in modo tale che ogni persona possa avere la competenza necessaria a ben operare ed assumere le proprie responsabilità
- assicurare, in definitiva, il rispetto dello spirito della politica per la qualità.

La Funzione al vertice del citato organigramma esercita la sua azione direttiva su tutte le funzioni aziendali ed assume il ruolo di Principale Responsabile per la qualità.

I singoli Responsabili di Funzione garantiscono la Qualità dei servizi e delle attività aziendali a livello del gruppo di persone coordinate: accettano responsabilità ed autorità, diffondono i criteri operativi aziendali essenzialmente basati sull'autocontrollo, formano e sensibilizzano gli operatori guidati ad operare in con-

formità alle prescrizioni scritte operative di lavorazione e controllo e sulla necessità di formalizzare e comunicare ogni non conformità rilevata per corretta risoluzione e per le azioni di miglioramento

Il personale dipendente, conseguentemente, nell'espletamento delle proprie funzioni in autocontrollo, ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse del servizio di cui è incaricato, antepo-
nendo il rispetto delle norme e l'interesse del cliente agli interessi propri:

- presta servizio indossando, pulita ed in ordine, la divisa prescritta, per l'identificabilità e compilando la documentazione prescritta, per ogni necessità di rintracciabilità
- ottempera in autocontrollo alle prescrizioni ricevute (rispetto orari ed itinerari indicati, ecc), avvertendo, qualora si trovasse nell'impossibilità di attendere al trasporto, il proprio superiore prima dell'inizio del servizio, per l'adeguata e tempestiva sostituzione
- fornisce adeguata attenzione alle richieste del pubblico e fornisce le indicazioni che gli siano richieste (contegno cortese e premuroso e linguaggio chiaro e comprensibile)
- mantiene modalità comportamentali finalizzate al sempre approccio positivo con gli utenti ed i vari soggetti che interagiscono con il servizio di trasporto, idoneo al mantenimento di elevati standard di immagine aziendale (pertanto evita ogni conversazione o discussione polemica con i viaggiatori o persone a terra)
- nello svolgimento delle proprie funzioni, dedica, nel rispetto dell'orario di lavoro, la giusta quantità di tempo, energie ed attenzione
- usa, conserva, custodisce con cura i beni e mezzi aziendali affidatigli per motivo di servizio (si accerta cioè della perfetta efficienza e della dovuta pulizia, all'interno ed all'esterno del veicolo assegnato; segnala i guasti, i danni, le inefficienze di qualsiasi genere riscontrati sul veicolo; si trattiene, in occasione di eventuale incidente, sui luoghi fino a che non siano stati ultimati tutti gli accertamenti del caso, prestando immediato soccorso alle persone infortunate ..)
- non si assenta, durante l'orario di lavoro, senza specifica autorizzazione del responsabile del servizio
- registra e riferisce al diretto superiore ogni elemento od informazione significativa relativa all'andamento dei servizi, che possano essere utili per il miglioramento
- non chiede, per sé o per gli altri, regali od altre utilità in denaro per scopi attinenti il servizio

La Direzione, per assicurare l'istituzione, l'applicazione, l'aggiornamento del Sistema Qualità in conformità alla Norma ISO 9001:2008, si avvale della collaborazione in staff del Responsabile per l'Assicurazione della Qualità.

Pertanto il *Responsabile Assicurazione Qualità*, nella funzione, ha rapporti diretti con l'Alta Direzione e, sulla base di una preparazione adeguata e visione globale di tutti i processi, ha competenza per:

- supportare la Direzione nel coordinamento di tutte le attività aziendali con l'obiettivo di garantire la conformità dei processi ai requisiti previsti dal Sistema Qualità aziendale
- sovrintendere all'aggiornamento del Manuale della Qualità e delle procedure gestionali ed operative, di cui la Carta della mobilità è parte integrante, garantendo che gli enti interessati posseggano loro copia aggiornata
- attivare i programmi di miglioramento della Qualità, in stretta collaborazione con la Direzione e le funzioni coinvolte
- fornire supporto nella definizione dei contratti
- sovrintendere alla preparazione dei Piani della Qualità eventuali/ definire mezzi e modalità di controllo
- fornire assistenza agli Acquisti per la valutazione, preventiva ed a regime, dei fornitori aziendali
- mantenere un archivio costantemente aggiornato di tutta la documentazione attinente il Sistema Qualità
- gestire le relazioni con gli enti esterni, clienti e fornitori, per ciò che attiene alle problematiche di Assicurazione Qualità
- promuovere e gestire le azioni correttive
- analizzare i reclami dei clienti, contribuendo alla loro risoluzione e facendone base per il miglioramento
- promuovere ed effettuare le verifiche ispettive interne, ai fini della constatazione dello stato della conformità dei vari processi ai requisiti del S.Q., relazionando alla Direzione
- promuovere programmi di addestramento e formazione alle problematiche della Qualità

- elaborare e condurre appropriate tecniche statistiche, anche attraverso l'esame dei questionari di valutazione della soddisfazione del cliente/utente

Il **Sistema Qualità** della nostra Azienda, specificamente, identificati con la *struttura organizzativa*, le *responsabilità*, le *procedure*, i *processi*, le *risorse*, messi in atto per la conduzione per la qualità.

Nell'ambito interno ha lo scopo di assicurare alla Direzione che la qualità prestabilita sia raggiunta e mantenuta; *nell'ambito esterno* ha lo scopo di assicurare al Cliente il raggiungimento della qualità nel servizio fornito.

La sua struttura dipende:

- dai prodotti/servizi e relativi processi
- dalle nostre dimensioni
- dal mercato / esigenze dei Clienti
- dalle esperienze specifiche.

Poggia sul Manuale Assicurazione Qualità, integrato da:

- Procedure Operative-gestionali
- Modulistica per l'attuazione e la registrazione della Qualità

e, se del caso, da:

- Istruzioni di Lavoro e Controllo
- Piani della Qualità

Il Manuale Assicurazione Qualità contiene la descrizione della Politica e del Sistema Qualità aziendale, nonché procedure e responsabilità / interrelazioni del personale che gestisce, esegue, verifica, riesamina le attività che influenzano la qualità di un prodotto o servizio.

Le Procedure Operative Interne definiscono in dettaglio, ad esclusivo uso interno, come le attività devono essere svolte, controllate e registrate per le valutazioni del caso.

La modulistica è impiegata al fine di documentare:

- il grado di raggiungimento degli obiettivi della qualità
- il livello di qualità dei servizi forniti
- i risultati di verifiche, statistiche, addestramento del personale etc.
- il livello di soddisfazione/insoddisfazione del cliente-utente per la qualità del servizio fornito

Le Istruzioni di Lavoro e Controllo sono la standardizzazione di una specifica fase lavorativa o di verifica.

I Piani della Qualità, infine, coincidono con i documenti contenenti il preciso riferimento a tutto ciò che è necessario per la corretta esecuzione di un servizio (in sostanza una forma di personalizzazione del Sistema Qualità aziendale alla specifica iniziativa).

Al fine di verificare l'adeguatezza e l'efficienza del Sistema Qualità installato, dei risultati raggiunti, l'Alta Direzione effettua annualmente, riesami dell'intero Sistema Qualità documentato, propedeutici anche alla Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente, da predisporre entro il 31 marzo di ogni anno.

Nell'occasione, cioè:

- verifica il soddisfacimento della norma UNI EN ISO 9001:2008, attraverso studio dei risultati raggiunti
- valuta le nuove esigenze dei clienti, eventuali mutate esigenze di conduzione aziendale inerenti a processi, servizi e tecnologia

se del caso decide per l'aggiornamento del Sistema Qualità, passando in rassegna:

- validità ed attualità degli Obiettivi della Politica della Qualità
- Manuale Assicurazione Qualità
- Procedure operative interne
- Documenti di registrazione della Qualità

e sempre con la consapevolezza che il servizio offerto si colloca in un contesto di particolarissima valenza ambientale, storica e paesaggistica.

L'esito delle risultanze è distribuito in copia agli interessati e reso noto al personale tutto e comporta quando necessario opportune azioni correttive/azioni per il miglioramento.

Allegato n. 1

STANDARD MINIMI

SERVIZIO DI TPL COMUNI DI CERVETERI E LADISPOLI - STANDARD MINIMI QUALITATIVI

1. ANZIANITA' DEI MEZZI

Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Risultato 2020	Risultato 2021	Obiettivo 2022
Vetustà dei mezzi	Età media dei mezzi in circolazione (anni)	4	3.2	4.22	6

2. SICUREZZA PATRIMONIALE PERSONALE DEL VIAGGIATORE

Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Risultato 2020	Risultato 2021	Obiettivo 2022
Denunce (furti, rapine, molestie)	n. denunce/viaggiatori	0.000003	0.00003	0.00003	0.00003
Percezione complessiva sicurezza patrimoniale e personale	% soddisfatti	95%	95%	95%	95%

3. REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Risultato 2020	Risultato 2021	Obiettivo 2022
Distanza media fermate	Metri	< 500 mt.	< 500 mt.	< 500 mt.	<500 mt.
Velocità commerciale	Km/ora	25	25	25	25
Puntualità (ritardi ed anticipi)	% autobus in ritardo tra 0 e 5'	5%	7%	5%	5%
	% autobus in ritardo tra 5 e 10'	3%	4%	3%	3%
	% autobus in ritardo tra 10 e 15'	1%	1%	1%	1%
	% autobus in anticipo	0%	0,5%	0%	0%
Percezione complessiva regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	% soddisfatti	95%	95%	95%	95%

4. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Risultato 2020	Risultato 2021	Obiettivo 2022
Pulizia mezzi	% interventi giornalieri	100%	100%	100%	100%
Pulizia strutture	% interventi Settimanali	100%	100%	100%	100%
Percezione complessiva livello di pulizia	% soddisfatti	95%	95%	95%	95%

5. SERVIZI AGGIUNTIVI / SERVIZI PER VIAGGIATORI PORTATORI DI HANDICAP

Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Risultato 2020	Risultato 2021	Obiettivo 2022
Accessibilità facilitata (pianale ribassato e pedana)	% dei mezzi in servizio	100%	100%	100%	100%
Percezione complessiva servizi aggiuntivi	% soddisfatti	95%	95%	95%	95%

6. INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Risultato 2020	Risultato 2021	Obiettivo 2022
Tempestività pubblicazione nuovi orari	gg. anticipo su andata in vigore	7	7	7	7
Diffusione orari alle fermate	n. fermate / totale	100%	100%	100%	100%
Periodo temporale di funzionamento ufficio informazioni	% su arco temporale giornaliero del servizio	100%	100%	100%	100%
Percezione complessiva informazione	% soddisfatti	85%	85%	85%	85%

7. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Risultato 2020	Risultato 2021	Obiettivo 2022
Percezione complessiva aspetti relazionali e comportamentali	% soddisfatti	85%	85%	85%	85%

8. AMBIENTE

Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2020	Risultato 2020	Risultato 2021	Obiettivo 2022
Controllo gas di scarico	N. volte anno per autobus	1	1	1	1
Impiego carburante a basso tenore di zolfo	% sul totale	100%	100%	100%	100%
Mezzi Euro 6	Num. / totali mezzi	100%	100%	100%	100%

ALLEGATO 2

Scheda reclami e suggerimenti

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO COMUNI DI CERVETERI E LADISPOLI

MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Reclami e suggerimenti

MONITORING SERVICE' S QUALITY

Claims & proposals

IL NOSTRO DESIDERIO E' SERVIRVI MEGLIO	WE WANT TO SERVE YOU BETTER
<p><u>Cari passeggeri,</u></p> <p>noi facciamo il nostro meglio per garantirVi un elevato <i>standard</i> di servizio.</p> <p>Siamo tuttavia convinti che talvolta non ogni cosa funzioni come dovrebbe, così diventa per noi molto importante ricevere le Vostre impressioni e valutazioni, siano esse positive o negative.</p> <p>Vi assicuriamo di riservare ad ogni Vostro commento la nostra più seria considerazione.</p> <p>Grazie.</p> <p>Per cortesia, compilate questa scheda, /consegnatela al conducente/ mandatela</p> <p>per fax: 06 4130828 per e-mail: info@seatour.it per posta: Via Carciano, 29/31 00131 ROMA</p>	<p><u>Dear Passenger,</u></p> <p>We do our best to provide a high standard of service.</p> <p>We realize however that sometimes not everything works as it should, so it is important for us to receive your feedback, whether it is good or bad.</p> <p>We promise to give each comment our serious consideration.</p> <p>Thank you.</p> <p>Please, fill the form, drop into box / deliver to the driver / send</p> <p>by fax: 06 4130828 by e-mail : info@seatour.it by post : Via Carciano, 29/31 00131 ROMA</p>
<p>Data _____</p> <p>Nome e Cognome _____</p> <p>Indirizzo _____</p> <p>Fax _____</p> <p>Tel. _____</p>	<p>Date _____</p> <p>Full Name _____</p> <p>Address _____</p> <p>Fax. No. _____</p> <p>Tel. No. _____</p>
<p>Si informa che i dati personali comunicati saranno trattati in conformità del Regolamento UE n. 679/2016 che prevede la tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali. 1. Estremi identificativi del Titolare: titolari del trattamento sono la SEATOUR SPA, con sede in Roma, via Carciano 29/31 e la ARRIVA ITALIA SRL, nelle persone dei rispettivi legali rappresentanti pro tempore; il responsabile del trattamento designato in relazione alla procedura di cui trattasi è il legale rappresentante pro tempore di SEATOUR SPA. 2. Finalità del trattamento: il trattamento dei dati personali forniti è finalizzato unicamente alla prestazione dei servizi richiesti; la comunicazione dei dati minimi è obbligatoria; l'eventuale rifiuto di comunicare i dati comporta l'impossibilità di dar corso ai rapporti giuridici e/o di erogare i servizi richiesti. 3. Modalità del trattamento: i dati personali verranno trattati in forma cartacea, informatizzata e telematica ed inseriti nelle pertinenti banche dati a cui potranno accedere gli incaricati al trattamento dei dati; le operazioni di trattamento dei dati sono attuate in modo da garantire l'integrità, la riservatezza e la disponibilità dei dati personali. 4. Periodo di conservazione dei dati: i dati forniti verranno conservati per tutta la durata del rapporto. 5. Ambito di comunicazione e diffusione dei dati: i dati potranno essere oggetto di comunicazione nei casi previsti da disposizioni normative o da provvedimenti amministrativi (ad esempio, al Comune di Cerveteri, al Comune di Ladispoli, alla Città Metropolitana di Roma Capitale, alla Regione Lazio, alle Autorità Sanitarie, ecc.); i dati potranno essere comunicati agli addetti dell'Ufficio Abbonamenti, del Settore Amministrativo, dell'Ufficio Protocollo e Segreteria, del Settore Tecnico, dell'Area Legale, dell'Area Personale, dell'Ufficio Acquisti, dell'Ufficio Turistico-Noleggi, dell'Ufficio Qualità, dell'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP); potranno venire a conoscenza dei dati anche i dipendenti, gli ausiliari o gli incaricati della società di gestione dei software per conto di SEATOUR SPA e ARRIVA ITALIA SRL nei limiti strettamente necessari per lo svolgimento del servizio.</p>	
Data _____	Firma _____

<p>RECLAMO</p> <p>Descrivete con chiarezza l'inconveniente :</p> <p>Viaggio _____</p> <p>Bus _____ Ora _____</p> <p><input type="checkbox"/> lamentela per insoddisfazione <input type="checkbox"/> reclamo per inadempienza dell'azienda <input type="checkbox"/> richiesta riconoscimento di propri diritti</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>CLAIM</p> <p>You describe with clarity the drawback:</p> <p>Travel _____</p> <p>Bus _____ Time _____</p> <p><input type="checkbox"/> complaint for dissatisfaction <input type="checkbox"/> claim for breach of the firm <input type="checkbox"/> required recognition of own laws</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>			
<p>SUGGERIMENTI / PROPOSALS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>				
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 45%; border: none;"> <p>Aspetti particolarmente apprezzati in ordine a</p> <p><input type="checkbox"/> stile di guida e comportamento dell'autista</p> <p><input type="checkbox"/> cortesia e disponibilità</p> <p><input type="checkbox"/> puntualità</p> <p><input type="checkbox"/> efficienza e pulizia dei mezzi</p> <p><input type="checkbox"/> altro, specificare</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>_____</p> </td> <td style="width: 5%; border: none; text-align: center;"> <p>“</p> <p>“</p> </td> <td style="width: 50%; border: none;"> <p>(Aspects particularly appreciated in order to):</p> <p>(style of guide and behavior of the driver)</p> <p>(courtesy and availability “ ”)</p> <p>(punctuality)</p> <p>(efficiency and cleaning of the means)</p> <p>(other, to specify)</p> </td> </tr> </table>		<p>Aspetti particolarmente apprezzati in ordine a</p> <p><input type="checkbox"/> stile di guida e comportamento dell'autista</p> <p><input type="checkbox"/> cortesia e disponibilità</p> <p><input type="checkbox"/> puntualità</p> <p><input type="checkbox"/> efficienza e pulizia dei mezzi</p> <p><input type="checkbox"/> altro, specificare</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>_____</p>	<p>“</p> <p>“</p>	<p>(Aspects particularly appreciated in order to):</p> <p>(style of guide and behavior of the driver)</p> <p>(courtesy and availability “ ”)</p> <p>(punctuality)</p> <p>(efficiency and cleaning of the means)</p> <p>(other, to specify)</p>
<p>Aspetti particolarmente apprezzati in ordine a</p> <p><input type="checkbox"/> stile di guida e comportamento dell'autista</p> <p><input type="checkbox"/> cortesia e disponibilità</p> <p><input type="checkbox"/> puntualità</p> <p><input type="checkbox"/> efficienza e pulizia dei mezzi</p> <p><input type="checkbox"/> altro, specificare</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>_____</p>	<p>“</p> <p>“</p>	<p>(Aspects particularly appreciated in order to):</p> <p>(style of guide and behavior of the driver)</p> <p>(courtesy and availability “ ”)</p> <p>(punctuality)</p> <p>(efficiency and cleaning of the means)</p> <p>(other, to specify)</p>		

L'Azienda è impegnata a risponderVi nel termine di 30 giorni dal ricevimento di questa scheda

The firm is hocked to answer you in the term of 30 days from the reception of this card

GRAZIE PER LA VOSTRA COLLABORAZIONE

A.T.I. Seatour S.p.A. – Arriva Italia S.r.l.