



F.Ili CAMILLERI ARGENTO & LATTUCA s.r.l.
AUTOSERVIZI PUBBLICI DI LINEA

CARTA DELLA MOBILITÀ 2023

INDICE

1. PREMESSA
2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI
3. PRINCIPI FONDAMENTALI
4. CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO
5. TUTELA DEL CLIENTE
6. FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ
7. SICUREZZA DEL VIAGGIO

1. PREMESSA

La **Carta della Mobilità** è la carta dei servizi del settore del trasporto e rappresenta uno strumento essenziale di dialogo tra collettività, cittadino – cliente e Azienda che eroga il servizio, in quanto sono descritte tutte le informazioni sulle attività svolte, utile ad agevolare l'uso dei servizi offerti.

Costituisce inoltre un valido *strumento di confronto* con l'utente che, esprimendo le proprie opinioni tramite i questionari di Customer Satisfaction, consente all'Azienda di misurare e monitorare i parametri di efficacia ed efficienza del servizio erogato. Il proposito di migliorare la qualità del servizio offerto si concretizza con l'individuazione e il raggiungimento di obiettivi chiari e verificabili.

Il *quadro normativo* di riferimento per l'applicazione della Carta della Mobilità è costituito dai seguenti provvedimenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 "Individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento";
- Legge n. 273/95 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Legge n. 281 del 30.07.1998 "Disciplina dei diritti e dei doveri degli utenti e dei consumatori";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998: "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- Contratti di servizio sottoscritti da F.Ili Camilleri, Argento & Lattuca con la Regione Sicilia.

2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

L'Azienda **F.LLI CAMILLERI ARGENTO & LATTUCA S.r.l.**, è nata nel 1972 ad iniziativa di un gruppo di noti imprenditori dell'agrigentino. Essa opera, in regime di concessione, nel campo dell'autotrasporto pubblico di linea e la sua attività si estrinseca nel servizio di collegamento tra alcuni centri dell'entroterra Agrigentino e il Capoluogo regionale di Palermo.



F.Ili Camilleri, Argento & Lattuca ha un Sistema di Gestione per la Qualità certificato, conforme allo Standard **UNI EN ISO 9001:2015** con il seguente scopo: **EROGAZIONE DI SERVIZI DI LINEA.**

Gli indicatori presentati nelle pagine seguenti sono stati individuati osservando criteri e metodologie di calcolo previste da apposita procedura del Sistema di Gestione Qualità.

SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO EROGATI DALL'AZIENDA

Lunghezza della rete complessiva delle autolinee in concessione: **Km. 403.013.**

Comuni serviti: **Sant'Elisabetta - Raffadali – Agrigento - Aragona – Palermo**, per una popolazione totale di **64.000¹**.

Servizio extraurbano articolato su un'unica linea regionale: **7 c.c. di corse.**

Popolazione residente nei comuni serviti: **64.000**

Corse programmate giornalmente:

- Feriali: **10**
- Festivi: **4**

Corse complessive erogate durante l'anno: **2416.**

REGOLE E MODALITÀ D'USO DEL TITOLO DI VIAGGIO

Il biglietto vale per la tratta acquistata. Il passeggero è tenuto a controllare il biglietto all'atto della consegna dello stesso, in particolar modo riguardo a partenza, destinazione, giorno ed ora della corsa. Una volta convalidato, deve essere conservato integro per tutta la durata del viaggio e quindi non deve essere né sgualcito né in qualsiasi modo manomesso o alterato; i biglietti non in regola vengono ritirati dopo aver provveduto a contestare l'irregolarità con apposita sanzione amministrativa.

In caso di smarrimento del titolo di viaggio (biglietto o abbonamento), il passeggero è tenuto ad acquistarne uno nuovo.

¹ Analisi demografica stimata al 2021.

La mancata effettuazione del viaggio per causa del viaggiatore non dà diritto né al rimborso né alla proroga della validità del biglietto.

ORARI DEL SERVIZIO DI LINEA

Si possono trovare informazioni sugli orari del servizio di trasporto:

- ☞ Sito internet www.camilleriargentoelattuca.it;
- ☞ Biglietterie (negli orari aperti al pubblico).

Agrigento - Palermo
ORARIO PARTENZE DA S. ELISABETTA - RAFFADALI - AGRIGENTO - ARAGONA per PALERMO

LOCALITA'	PER	PER	PER	PER	PER	FEST
S. Elisabetta (P. Municipio)	04:10	06:45	8:15	11:15	14:45	15:00
Raffadali (Via Nazionale)	04:25	07:00	8:30	11:30	15:00	15:30
Agrigento (P.le Rosselli)	04:45	07:30	9:00	12:00	15:30	16:00
Aragona (Via S. La Rosa)	05:00	07:45	9:15	12:15	15:45	16:15
Bivio Campofranco S.S.	05:15	08:00	09:30	12:30	16:00	16:30
Bivio Lercara S.S.	05:45	08:30	10:00	13:00	16:30	17:00
Palermo (Via Fazello)	06:45	09:30	11:00	14:00	17:30	18:00

Palermo - Agrigento
ORARIO PARTENZE DA PALERMO PER AGRIGENTO

LOCALITA'	PER	PER	PER	PER	PER	FEST
Palermo (Via Fazello)	8:15	11:30	14:30	17:00	19:00	20:00
Bivio Lercara S.S.	10:15	14:30	17:30	19:00	20:00	21:00
Bivio Campofranco S.S.	10:45	15:00	18:00	19:30	20:30	21:30
Aragona (Via S. La Rosa)	11:00	15:15	18:15	19:45	20:45	21:45
Agrigento (P.le Rosselli)	11:15	15:30	18:30	20:00	21:00	22:00
Raffadali (Via Nazionale)	11:30	15:45	18:45	19:15	20:15	22:15
S. Elisabetta (P. Municipio)	11:45	16:00	19:00	19:30	20:30	22:30

F.LLI CAMILLERI, ARGENTO & LATTUCA S.r.l. si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda, e, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di 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 minor disagio possibile. In caso di sciopero il servizio si effettua nelle fasce orarie di garanzia previste dalla Legge n. 83 del 11 Aprile 2000, ex L. 146/90, che regola il diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e salvaguardia i diritti della persona costituzionalmente tutelati.

BIGLIETTERIE

I titoli di viaggio possono essere acquistati presso le biglietterie SAIS TRASPORTI (negli orari di apertura al pubblico) i cui recapiti sono indicati sulla sezione dedicata del Sito www.camilleriargentoelattuca.it.

INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE

I canali in cui è possibile reperire informazioni sui servizi offerti sono:

- Sito internet;
- Biglietterie;
- A bordo dei mezzi;
- Uffici: in Via Nazionale, 92 – 92015 - Raffadali (AG) e sono operativi dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 17.00. Sabato: dalle 8.30 alle 12.30. L'Ufficio è contattabile anche con telefono fisso: 0922 – 471886.
- Sui canali social dell'azienda.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi sui quali si è basata l'attività di **F.Ili Camilleri, Argento & Lattuca S.r.l.**, coerentemente con gli indirizzi tracciati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, sono:

- ✚ **EGUAGLIANZA DI TUTTI I CLIENTI:** Accessibilità ai servizi senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione od opinione;
- ✚ **IMPARZIALITA' VERSO TUTTI I CLIENTI:** Accessibilità ai servizi da parte di persone anziane, disabili ed in difficoltà motorie attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate;
- ✚ **CONTINUITA' DEL SERVIZIO:** I servizi di trasporto devono essere regolarmente erogati secondo l'orario ufficiale salvo interruzioni dovute a forza maggiore;
- ✚ **MASSIMA EFFICIENZA:** Adozione di tutte le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire un servizio funzionale, nel rispetto degli standard qualitativi stabiliti;
- ✚ **LIBERTA' DI SCELTA:** Favorendo la mobilità dei clienti anche facilitando al massimo la libertà di selezione fra più soluzioni possibili;
- ✚ **PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA:** Favorendo la diretta partecipazione degli utenti, tramite gli organismi di rappresentanza, a tavoli di confronto e di dialogo sulle principali problematiche inerenti al servizio reso per un costante miglioramento del servizio stesso.

4. CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

SINTESI DELLE DISPOSIZIONI DEL DIRITTO DELL'UNIONE EUROPEA RELATIVE AI DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO SU GOMMA – REG. 181/2011.

Il Regolamento (UE) n. 181/2011 del 16 febbraio 2011 stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus. Ai sensi dell'art. 25, paragrafo 1 e 2 del predetto regolamento, le informazioni sui diritti dei passeggeri sono pubblicate sulla Carta dei Servizi, che si trova sul sito internet www.camilleriargento.it.

Ai sensi del D. Lgs. 4 novembre 2014, n. 169 (recante Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento UE n. 181/2011), l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del suddetto Regolamento è l'**Autorità di Regolazione dei Trasporti** - Via Nizza 230, 10126 Torino (www.autorita-trasporti.it).

DIRITTI E DOVERI DEL PASSEGGERO

Diritti dei passeggeri secondo quanto disposto dal regolamento (UE) N. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004.

Con l'acquisto del documento di viaggio, tra l'Azienda e l'utente si stabilisce un "contratto di viaggio" caratterizzato da condizioni reciproche di diritti e doveri:

DIRITTI

- a) sicurezza e tranquillità del viaggio
- b) continuità e certezza del viaggio anche attraverso una razionale integrazione tra diversi mezzi trasporto
- c) facile e tempestiva reperibilità di orari, norme di viaggio e tariffe vigenti
- d) rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con le condizioni del traffico
- e) igiene e pulizia dei mezzi e delle infrastrutture
- f) riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte
- g) accessibilità alle procedure dei reclami

DOVERI

- a) non utilizzare i mezzi di trasporto senza il biglietto o l'abbonamento regolarmente validati
- b) non impegnare più di un posto a sedere
- c) non insudiciare o danneggiare i mezzi di trasporto e le infrastrutture
- d) non trasportare oggetti nocivi o pericolosi e rispettare le norme sul trasporto di cose e animali
- e) rispettare le istruzioni e le disposizioni del personale addetto al servizio e alla sicurezza
- f) attenersi a ogni eventuale disposizione del personale preposto al servizio. Fatte salve le eventuali conseguenze di legge, possono essere esclusi dal trasporto e allontanati, senza diritto di alcun risarcimento, i passeggeri molesti e quelli che non prestassero ascolto alle osservazioni e agli inviti del personale di servizio tendenti a far rispettare le presenti norme.

DOVERI DEL CONDUCENTE NEI CONFRONTI DEI VIAGGIATORI

Il Conducente ha il dovere di usare sempre la massima cortesia nel contegno e nel linguaggio.

Ai fini della sicurezza del viaggiatore, il conducente deve garantire e tutelare la salute e la sicurezza dei viaggiatori, facendo rispettare a bordo le norme di sicurezza richiamate dalla normativa vigente o richieste dalla stessa F.LLI CAMILLERI, ARGENTO & LATTUCA S.R.L. ai propri conducenti. Il diritto al trasporto deriva unicamente dal possesso di regolare biglietto, abbonamento o da altro documento valido o riconosciuto da F.F.LLI CAMILLERI, ARGENTO & LATTUCA. Non è consentito ad alcun conducente accettare a bordo passeggeri sprovvisti di regolare titolo di viaggio.

Di seguito i doveri dei conducenti nei rapporti con il pubblico:

- Avere un contegno cortese, educato ed appropriato: il conducente è tenuto ad avere un comportamento cortese nei confronti del pubblico senza però che questo diventi confidenziale ed invadente;
- Usare in ogni circostanza un linguaggio corretto e dignitoso evitando ove possibile di rivolgersi al pubblico in dialetto;
- Non pronunciare mai espressioni contrarie alla etica pubblica ed alle norme di buona educazione. È vietato ed oggetto di sanzione disciplinare il Conducente responsabile di turpiloquio, ingiurie ed offese nei confronti del pubblico.
- Il conducente è tenuto a prestare il proprio aiuto e trattare tutti i passeggeri con pari rispetto e senza preferenza alcuno in accordo con la politica aziendale di eguaglianza ed imparzialità senza distinzioni di sesso, religione, opinione politica, orientamento sessuale, condizioni personali e sociali.
- Non intrattenere discussioni polemiche con i viaggiatori o con persone terze a terra, anche se ritiene di avere ragione. Ogni discussione deve essere intrattenuta con educazione e cortesia da parte del personale dell'Azienda, che deve eventualmente limitarsi a raccogliere con discrezione, elementi e testimonianze di reclamo del pubblico da sottoporre alla Direzione di Esercizio. F.LLI CAMILLERI, ARGENTO & LATTUCA tutela in ogni sede i propri dipendenti, ma non è disposta a tollerare e, di conseguenza, adotta sanzioni disciplinari per quei dipendenti che cercano di far valere le proprie ragioni con modi ineducati e/o violenti nei confronti del pubblico.
- Qualora un passeggero tenesse un contegno molesto, scorretto, pericoloso o minaccioso, richiedere l'intervento degli agenti di Pubblica Sicurezza o dei Carabinieri, all'arrivo della fermata successiva per poter riportare la giusta tranquillità dei viaggiatori.
- Il Conducente è tenuto a prestare il servizio indossando la divisa regolamentare prescritta, rendendosi riconoscibile al viaggiatore.
- È assolutamente vietato fumare sull'autobus.

REGOLAMENTO A BORDO

È fatto divieto a ogni passeggero di:

1. Rimanere in piedi durante la tratta, senza le cinture di sicurezza allacciate;

2. salire o scendere dall' autobus da una porta diversa da quella prescritta, sulla base delle indicazioni poste all' interno e all' esterno del veicolo e quando questo è in movimento;
3. occupare più di un posto a sedere o ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
4. distrarre, impedire od ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell' esercizio delle sue funzioni;
5. chiedere al conducente di salire o scendere dall' autobus in luogo diverso da quello stabilito dalla fermata;
6. cantare, suonare, schiamazzare o tenere comportamento sconveniente o molesto tale da arrecare in qualsiasi modo disagio, disturbo alle persone o danni ai veicoli (ad es. togliere le scarpe sull'autobus durante il tragitto);
7. azionare, salvo casi di grave e incombente pericolo, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte, nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato sull' autobus e come tale evidenziato;
8. arrecare danno di qualsiasi tipo o natura ai veicoli dell'Azienda;
9. fumare in autobus;
10. consumare pasti e bevande alcoliche;
11. accedere in autobus con armi, materiali, oggetti o involucri che per volume, forma o natura possono riuscire pericolosi per i viaggiatori e/o di danno alle vetture;
12. salire a bordo del pullman con biciclette di ogni genere.

TRASPORTO DI ANIMALI

I cani guida che accompagnano i non vedenti sono trasportati gratuitamente. È ammesso, con il pagamento di un titolo di viaggio, senza diritto ad occupare il posto, il trasporto di piccoli animali domestici negli appositi trasportini. Il trasportino dovrà essere posizionato tra il sedile e lo schienale della poltrona che precede.

Qualora l'animale arrechi in qualsiasi modo disturbo ai viaggiatori e/o insudici, deteriori l'autobus o provochi in qualunque modo un danno a persone o cose, il proprietario è tenuto al risarcimento del danno relativo, restando L'Azienda libera da qualunque responsabilità al riguardo. Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale.

TRASPORTO BAGAGLI²

Ad ogni passeggero è consentito trasportare un SOLO bagaglio da stiva (max 50 x 70 x 80 cm e un peso massimo di 20 Kg).

Il bagaglio deve essere depositato, a cura del passeggero stesso, e sotto la sua personale responsabilità, nel vano portabagagli dell'autobus che è INCUSTODITO. Si consiglia, pertanto, di indicare, su ciascun bagaglio, il proprio nome e cognome, indirizzo e recapito telefonico, per facilitare il riconoscimento e, in particolare, per evitare possibili scambi.

Ad ogni passeggero è consentito di trasportare un bagaglio a mano (max 15 x 30 x 30 cm), che deve tenere sempre ed esclusivamente sotto la propria custodia e deve essere posizionato nell'apposita cappelliera o sotto il proprio sedile in maniera da non arrecare danno o ridurre la sicurezza complessiva del viaggio, e risponde di eventuali danni recati dal bagaglio stesso alle persone o all'autobus.

Il vettore **può rifiutare** le richieste di trasporto di bagagli che siano diverse dalle misure sopra riportate e/o che potrebbero pregiudicare la sicurezza dei viaggiatori e del viaggio, nonché l'integrità dei bagagli degli altri passeggeri.

Non è possibile affidare bagagli non accompagnati al personale.

I bagagli depositati a cura del passeggero negli appositi alloggi non sono soggetti a responsabilità del vettore.

È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagagliaio oggetti che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile e liquidi in genere, altresì recipienti contenenti olio e/o vino, oggetti maleodoranti e materiale facilmente deperibili in genere nonché materiali fragili.

L'Azienda si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni cagionati a terzi e/o ad altri bagagli.

Gli oggetti di valore quali, a titolo esemplificativo, contanti, gioielli, metalli preziosi, chiavi, occhiali da sole e/o da vista, dispositivi elettronici (computer portatili, tablet, smartphone, macchine fotografiche), lenti a contatto, protesi, medicinali, documenti importanti, etc. e oggetti facilmente deperibili devono essere trasportati nel bagaglio a mano e non nel bagaglio da stiva.

In caso di smarrimento del bagaglio, il passeggero deve immediatamente segnalarlo al numero telefonico **0922/471886**, fornendo le proprie generalità e tutte le informazioni che consentano di risalire al bagaglio smarrito.

L'Azienda non risponde dei danni in caso di violazione delle prescrizioni e del furto/danneggiamento di eventuali oggetti lasciati incustoditi.

Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Il passeggero - entro i limiti precisati - avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultano provati. In caso di smarrimento, furto o danneggiamento, il vettore, al quale venisse eventualmente imputata e dimostrata la colpa, sarà responsabile esclusivamente nei limiti massimi previsti dal l'art. 7 del Regolamento UE 181/2011, l'art. 1681 del Codice Civile, l'art. 1693 del Codice Civile e l'art. 412 del Codice della Navigazione. In

² Rif. Decreto dell'Assessorato Infrastrutture e Mobilità - Dipartimento Infrastrutture e Mobilità Trasporti - Sezione 1 - Autotrasporto Persone, Regione Sicilia n. 2432 del 07/10/2013, artt. 8 e 9.

caso di smarrimento del bagaglio, deve essere immediatamente segnalato in via formale, da parte del passeggero, alla sede del vettore.

Qualora il bagaglio venisse ritrovato, sarà cura del passeggero provvedere personalmente al ritiro presso la sede indicata dall'Azienda.

DISINFEZIONE DEI MEZZI

Pulizia, manutenzione, allestimenti moderni e climatizzazione sono elementi fondamentali per garantire un viaggio confortevole ad ogni passeggero.

F.LLI CAMILLERI, ARGENTO & LATTUCA S.R.L. garantisce un piano ordinario e straordinario di igienizzazione degli autobus. Oltre alla pulizia quotidiana, infatti, il personale addetto specializzato effettua la disinfezione straordinaria dei mezzi in circolazione con l'utilizzo di atomizzatori per nebulizzare gli interni con soluzioni a base di perossido di idrogeno e disinfettanti appositi per la pulizia specifica di tutte le superfici di contatto.

Inoltre, ogni volta che un mezzo conclude la sua corsa giornaliera, l'Azienda esegue la pulizia degli impianti di climatizzazione, per garantire la salubrità del microclima all'interno dei pullman.

5. TUTELA DEL CLIENTE

L'utente può avanzare un reclamo o una segnalazione attraverso apposita area sulla *Homepage* del sito www.camilleriargento.it, "*Contatti*", fornendo le proprie generalità e tutte le informazioni che consentano una ricostruzione puntuale dei fatti e una conseguente soluzione del problema. L'Azienda si impegna a dare notifica entro 30 gg. dalla data del ricevimento e a dare risposta nel merito entro e non oltre 3 (tre) mesi dal ricevimento del reclamo (Reg. 181/2011, art. 27).

RECLAMI DI SECONDA ISTANZA

Per eventuali violazioni ai sensi del Regolamento UE n. 181/2011 e limitatamente ai casi previsti:

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie;
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta;
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti;
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami;
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo,

è possibile inoltrare **in seconda istanza** un reclamo all'**AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI**, mediante Modulo di reclamo, scaricabile dal sito www.autorita-trasporti.it, compilato e corredato dalla copia di un documento di identità, in corso di validità, dal reclamante, da inviare a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, via posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: pec@pec.autorita-trasporti.it oppure via posta elettronica semplice all'indirizzo: reclami.bus@autorita-trasporti.it, oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità.

Tali reclami hanno natura di seconda istanza, possono cioè essere presentati solo dopo che si è inviato un reclamo alla azienda che gestisce i trasporti e siano trascorsi inutilmente i termini previsti per la risposta (90 giorni).

6. FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ

La qualità del servizio può essere percepita attraverso una serie di fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (es: sicurezza del viaggio, regolarità del servizio, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, da specifici indicatori della qualità (ad esempio per la sicurezza del viaggio: numero di sinistri, anzianità dei mezzi) che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato. I fattori di cui sopra si evincono dal D.P.C.M. del 30/12/98, ai quali fa riferimento l'indagine svolta dalla F.Ili Camilleri, Argento & Lattuca durante l'anno, attraverso la somministrazione, a campione, di questionari di customer satisfaction, a risposta multipla.

I fattori di soddisfazione presi in esame sono:

1. sicurezza del viaggio
2. sicurezza personale e patrimoniale
3. regolarità e puntualità del servizio
4. pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
5. comfort del viaggio
6. servizi aggiuntivi a bordo
7. servizi per viaggiatori disabili
8. informazioni alla clientela
9. aspetti relazionali e di comunicazione del personale a contatto con l'utenza
10. livello del servizio nelle operazioni di sportello
11. l'attenzione all'ambiente.

Gli intervistati sono stati ripartiti in base a variabili di tipo socio-demografico (età, sesso, professione) e alle abitudini di viaggio (frequenza, fasce orarie, motivazione dello spostamento, tipologia di titolo di viaggio).

INDICATORI DI QUALITÀ RELATIVI ALL'ANNO 2021 E OBIETTIVI PER L'ANNO 2022.

STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE 2023	OBIETTIVO 2024
SICUREZZA DEL VIAGGIO		
La sicurezza del viaggio è stata monitorata verificando il numero di incidenti che hanno provocato danni ai passeggeri presenti sui mezzi.	0	=
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE		
L'indicatore indica il grado di sicurezza del viaggio in relazione a furti, effrazioni e quant'altro rechi danno ai passeggeri sui mezzi. L' indicatore è dato dal n. di segnalazioni da parte dei passeggeri all'azienda.	0	=
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO		
Il grado di regolarità è stato calcolato come rapporto tra il numero di corse realmente effettuate dalla linea ed il numero di corse programmate per la linea stessa, su base annuale.	98,7 %	=
PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO		
Il grado di puntualità è stato calcolato dal rapporto tra il numero di corse non puntuali della linea e le corse totali della linea stessa, su base annuale.	97%	=
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI (ORDINARIA E RADICALE)		
L'indicatore verifica la regolarità con cui l'azienda provvede a mantenere il decoro, in termini di pulizia, dei mezzi e delle altre strutture a servizio dei viaggiatori.	100%	=
COMFORT DEL VIAGGIO		
L'indicatore verifica le condizioni con le quali l'azienda serve il passeggero durante il suo spostamento. Il comfort del viaggio è funzione delle caratteristiche del mezzo, quali la climatizzazione e la rumorosità del veicolo. In riferimento alla rumorosità, viene eseguita regolarmente la manutenzione su tutti gli impianti.	99%	=
SERVIZI AGGIUNTIVI		
Questo indicatore è relativo ad eventuali servizi aggiuntivi a bordo dei mezzi (es. ricarica cellulare/tablet ecc.). L'indicatore utilizzato è dato dalla percentuale di veicoli che presentano tali servizi.	50%	=
SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP		
L'indicatore verifica se le vetture a servizio dei viaggiatori sono munite o meno di servizi aggiuntivi finalizzati alla mobilità dei portatori di handicap. L'indicatore utilizzato è dato dalla percentuale di veicoli attrezzati per il trasporto di diversamente abili.	0%	=
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE		
L'indicatore che può essere utilizzato è dato dalla percentuale di veicoli a bassa emissione (EURO 3, GPL, Metano) sul totale.	75%	≧

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DELL'AZIENDA NEI CONFRONTI DELL'UTENZA (Anno 2023).

FATTORE	PUNTEGGIO
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	
Il fattore verifica il grado di diffusione delle informazioni all'utenza sul servizio erogato; la tempestività nonché la diffusione di informazioni in situazioni di emergenza o di anomalie del servizio; la disponibilità e la tempestività nelle risposte alle richieste degli utenti.	5
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA	
Tale fattore di qualità è relativo al comportamento del personale aziendale nei riguardi dell'utente; esso è stato rilevato tramite i reclami pervenuti in Azienda.	5
LIVELLI DI SERVIZIO DELLO SPORTELLO	
Tale fattore indica la facilità di reperibilità dei titoli di viaggio e di raccolta dei reclami effettuati dagli utenti.	5

7. SICUREZZA DEL VIAGGIO

I COMPORTAMENTI PER L'UTILIZZO DEI NOSTRI SERVIZI

- ☞ Acquista i titoli di viaggio prima di salire a bordo;
- ☞ Indossa correttamente la mascherina per la protezione di naso e bocca, per tutta la durata del viaggio;
- ☞ Igienizza frequentemente le mani durante il viaggio;
- ☞ Evita di avvicinarti o chiedere informazioni al conducente;
- ☞ Non metterti in viaggio se hai sintomi influenzali (febbre, tosse, raffreddore).

IL RISPETTO DELLE NORME DI COMPORTAMENTO È AFFIDATO AL SENSO DI RESPONSABILITÀ INDIVIDUALE DI CIASCUN VIAGGIATORE.

IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME POTRÀ CONTEMPLARE L'INTERRUZIONE DEL SERVIZIO.

IN NESSUN CASO IL CONDUCENTE È RESPONSABILE PER I COMPORTAMENTI DEI PASSEGGERI NON CONFORMI ALLE NORME RIPORTATE.

Grazie dell'attenzione