

## **CARTA DEI SERVIZI RELATIVA AL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE**

### **Premessa**

*La Carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.*

*La Carta rappresenta l'impegno che l'Azienda si assume nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere. Con questo documento, l'Azienda si impegna infatti a garantire l'erogazione di un servizio la cui qualità rispetti gli standard stabiliti nella Carta stessa. Essa intende chiarire il rapporto e le strategie di miglioramento continuo del "prodotto-servizio".*

*Nella Carta, il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi; sui propri diritti e modalità di tutela; nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per comprendere il funzionamento del sistema aziendale. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda, fornendo indicazioni sulla qualità del servizio reso ed eventuali suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.*

*Di seguito viene riportata la parte della Carta dei Servizi relativa al Trasporto Pubblico Locale (T.P.L.), a partire dall'esposizione degli standard specifici.*

### **1. STANDARD SPECIFICI.**

Sono gli *standard* che misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente nel suo rapporto quotidiano con i singoli servizi resi da A.S.M. Rieti S.p.A. .

L'organizzazione dei servizi è definita dal Contratto di Servizio vigente tra il Comune di Rieti ed A.S.M. Rieti S.p.A., disponibile e consultabile dal pubblico presso il Comune di Rieti.

Nel Contratto di Servizio sono specificati i principi ed i fattori con i quali si intende misurare la qualità del servizio del Trasporto Pubblico Locale. Essi sono:

- operatività del servizio;
- sicurezza;

- confortevolezza e pulizia dei mezzi;
- rispetto dell'ambiente.

A.S.M. Rieti S.p.A. intende rendere espliciti ed evidenti le connessioni tra gli *standard* sopraindicati ed i "parametri-obiettivo" definiti dal Contratto di Servizio.

## **2. A.S.M. RIETI S.p.A. ED IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE.**

### **2.1 L'AZIENDA OGGI.**

L'A.S.M. Rieti S.p.A. è un'azienda al servizio della città. Relativamente al Trasporto Pubblico Locale il suo bacino di servizio è il Comune di Rieti. I cittadini serviti per gli interventi tradizionali sono circa 60.000.

L'Azienda – nel perseguire i suoi fini istituzionali – si ispira ai criteri di efficienza ed economicità di gestione ed ai principi di interesse pubblico, conformandosi agli indirizzi ed obiettivi, anche di carattere generale, fissati dal Comune di Rieti. Nel tempo ha ampliato l'ambito territoriale, estendendone l'erogazione ad alcuni comuni limitrofi, oltre ad intensificare il servizio in economia del Comune di Rieti con particolare riguardo ai quartieri periferici di recente urbanizzazione.

Successivamente si è trasformata in Azienda Speciale (ai sensi della Legge n. 142 del dell'8 Giugno 1990) e quindi in S.p.A. con atto deliberativo del Consiglio Comunale di Rieti del 28/12/2000.

- **Servizio erogato**

Anno 2009

Lunghezza della rete	Km	<b>775</b>
Autobus disponibili	n°	<b>44</b>
Linee esercitate	n°	<b>36</b>
Corse effettuate	n°	<b>21.200</b>

Servizio in concessione	Km	<b>1.286.531</b>
Servizio prodotto	Km	<b>1.290.174</b>
Passeggeri trasportati	n/Anno	<b>4.880.077</b>

- **Percorsi delle linee urbane**

[Linea 101](#) – Circolare Centro Storico

[Linea 111](#) – Circolare Centro Storico

[Linea 113](#) – Piazza Cavour – Ospedale – Lisciano

[Linea 114](#) – Piazza Cavour – Castelfranco

[Linea 123](#) – Piazza Cavour – Lugnano – Cupaello

[Linea 133](#) – Piazza Cavour – Nucleo Industriale

[Linea 134](#) – Piazza Cavour – Lisciano

[Linea 134](#) – (Sp) Piazza Cavour – Via Palmegiani

[Linea 143](#) – Piazza Cavour – S. Rufina

[Linea 144](#) – Piazza Cavour – Campoloniano

[Linea 153](#) – Piazza Cavour – Ospedale

[Linea 161](#) – Vazia – S. Rufina

[Linea 163](#) – Piazza Cavour – Ospedale

[Linea 163](#) – (Sp) Via Blasetti – Piazza Cavour

[Linea 164](#) – Via Lama – Ospedale

[Linea 173](#) – Piazza Cavour – S. Rufina

[Linea 173](#) – (Sp) Via Maestri del Lavoro – Piazza Cavour

[Linea 183](#) – Campoloniano – Piazza Cavour

[Linea 183](#) – (Sp) Via di Fazio – Piazza Cavour

[Linea 193](#) – Piazza Cavour – Vaiano

[Linea 201](#) – (Sp) Circolare Ospedale

[Linea 202](#) – (Sp) Circolare Ospedale

[Linea 213](#) – Piazza Cavour – Concerviano

[Linea 313](#) – Piazza Cavour – S. Giovanni Reatino

[Linea 323](#) – Piazza Cavour – Maglianello Alto

[Linea 333](#) – Piazza Cavour – Ville S. Elia

[Linea 343](#) – Piazza Cavour – Poggio Fidoni

- [Linea 353](#) – Piazza Cavour – Poggio Perugino
- [Linea 363](#) – (Sp) Piazza Cavour – S. Vincenzo
- [Linea 363-364](#) – Piazza Cavour – Piani Poggio Fidoni
- [Linea 413](#) – Piazza Cavour – Via Lama
- [Linea 414](#) – Piazza Cavour – Chiesa Nuova
- [Linea 423](#) – Piazza Cavour – Via Lama
- [Linea 433](#) – Piazza Cavour – Piana Reatina
- [Linea 434](#) – Piazza Cavour – Via Lama
- [Linea 513](#) – Viale Canali – Terminillo
- [Linea 515](#) – Navetta Monte Terminillo (\*)
- [Linea 621](#) – Piazza Cavour – Nucleo Industriale
- [Linea 631](#) – Piazza Cavour – Via dell'Elettronica
- [Linea 633](#) – Piazza Cavour – Polo Didattico
- [Linea 641](#) – Piazza Cavour – Polo Didattico
- [Linea 661](#) – Piazza Cavour – Via Maestri del Lavoro

N.B. tutte le Fermate sono a richiesta

(Sp): Linea Sperimentale

(\*) L'A.S.M. si riserva la facoltà di attivare il servizio in concomitanza della stagione sciistica. Le date e gli orari verranno eventualmente comunicati successivamente.

Si ricorda che, per rendere più semplice ed immediato l'accesso alle informazioni sulle linee del trasporto pubblico locale e a quelle relative a tutti gli altri servizi erogati dall'Azienda Servizi Municipalì, l'Azienda stessa ha messo a disposizione della cittadinanza un servizio di chiamata telefonica gratuita al **numero verde 800 239 478**. I cittadini possono telefonare dal Lunedì al Venerdì dalle 08.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 19.00.  
In questo modo, si è inteso facilitare l'accesso ai servizi gratuiti e soddisfare al meglio i clienti proprio attraverso un contatto continuo tra l'operatore del servizio e l'utente.

- **Parco autobus**

A partire dal mese di Marzo del 2000, l'A.S.M. ha attuato un piano di rinnovamento che ha portato alla sostituzione del 49 % del proprio parco autobus con vetture sempre più adeguate alle esigenze dell'utenza.

L'attuale capacità media delle vetture del parco autobus aziendale è di 22 posti a sedere e di 82 totali. Tale capienza consente di offrire un servizio in termini di "posti-km" in grado di assorbire senza difficoltà la domanda dell'utenza anche nelle ore in cui la domanda di trasporto è più elevata.

Per quanto concerne l'attenzione all'ambiente – che da sempre ha contraddistinto l'A.S.M. Rieti S.p.A. – la flotta viene costantemente adeguata alle normative sulle emissioni inquinanti l'atmosfera.

- **Sistema tariffario e rete vendita**

L'A.S.M. Rieti S.p.A. offre un'ampia gamma di titoli di viaggio per soddisfare le esigenze sia di quella parte di utenza che utilizza regolarmente il servizio di trasporto pubblico (titolari di abbonamento), sia di quei segmenti di utenza che vi ricorrono in modo occasionale.

Per quanto riguarda i titoli di viaggio, la gamma di possibilità di cui la nostra clientela può usufruire è la seguente:

- |  |          |
|--|----------|
| – <b><u>B.C.S.</u></b> – validità una corsa;   | € 0,90   |
| – <b><u>B.I.T.</u></b> – validità 90 minuti;   | € 1,00   |
| – <b><u>B.I.T./4</u></b> – validità ore 4;   | € 1,60   |
| – <b><u>B.I.G.</u></b> - validità intera giornata;   | € 2,00   |
| – <b><u>B.I.G./2</u></b> - validità giorni 2;  | € 3,50   |
| – <b><u>B.I.G./3</u></b> – validità giorni 3;  | € 4,50   |
| – <b><u>B.I.G./7</u></b> – Validità giorni 7;  | € 8,00   |
| – <b><u>A.M.I</u></b> – abbonamento mensile intera rete;                                     | € 21,00  |
| – <b><u>STUDENTI</u></b> <sup>a</sup> – abbonamento mensile intera rete;                     | € 9,30   |
| – <b><u>AOAS</u></b> – abbonamento ordinario annuale studenti;                               | € 124,00 |
| – <b><u>AOA</u></b> - abbonamento ordinario annuale;   | € 186,00 |
| – <b><u>EMERGENZA</u></b> – titolo di viaggio venduto a bordo e valido per una corsa. € 1,50 |          |

<sup>a</sup> Per quanto attiene alle modalità di fruizione di questo specifico titolo di viaggio si consiglia di visitare il nostro sito alle pagine [http://www.asmrieti.it/trasporto/procedura\\_tpl\\_studenti.asp](http://www.asmrieti.it/trasporto/procedura_tpl_studenti.asp) e <http://www.asmrieti.it/trasporto/scuolabus.asp>; oppure di rivolgersi all'Ufficio Clienti di Piazza Cavour 25, tel.: 0746 27 18 10; e-mail: [marketing@asmrieti.it](mailto:marketing@asmrieti.it).

- **Rete vendita**

La rete vendita di A.S.M. Rieti S.p.A. è così strutturata:

- Punto Vendita A.S.M. piazza Cavour n. 25;
- Rivenditori autorizzati (essenzialmente esercizi commerciali)

## 2.2 ALTRI SERVIZI

- **Noleggio autobus con conducente**

Il servizio di noleggio autobus con conducente rappresenta una delle principali attività complementari. L'A.S.M. è in grado di offrire al cliente affidabilità nelle prestazioni, sicurezza nel trasporto e professionalità delle risorse umane.

L'A.S.M. dispone di n.4 autobus granturismo, di recente acquisizione, dotati di tutti i *comfort*.

Per informazioni ed eventuali prenotazioni rivolgersi a:

- Ufficio servizi turistici A.S.M., via Tancia, 23; tel.: 0746/256438; fax: 0746/200740; e-mail: [marketing@asmrieti.it](mailto:marketing@asmrieti.it) .
- Ufficio Movimento via Tancia, 23; tel.: 0746/256439; e-mail: [ufficiomovimento@asmrieti.it](mailto:ufficiomovimento@asmrieti.it) .

- **Scuolabus**

Il Servizio è rivolto a tutti gli studenti che frequentano la Scuola Materna, Elementare e Media ed è programmato dal Lunedì al Sabato, in modo da garantire anche il trasporto pomeridiano attraverso l'impiego di 15 Scuolabus che espletano, per l'anno in corso, 13 linee per gli iscritti alla Scuola Elementare e 8 linee per gli iscritti alla Scuola Materna.

Tutte le procedure relative a tali servizi vengono espletate presso l'Ufficio Clienti A.S.M. di Piazza Cavour, 25; tel.: 0746/27 18 10; fax: 0746/48 80 83.

### 3. LA SICUREZZA DEL VIAGGIO

Tramite adeguate coperture assicurative, l'A.S.M. Rieti S.p.A. garantisce il risarcimento dei danni a terzi e ai passeggeri derivanti dalla circolazione dei veicoli. Qualora un passeggero o un terzo (automobilista, ciclista, pedoni, etc...) ritenga di aver subito un danno dovrà indirizzare la richiesta di risarcimento per la RCA (sia per danni a cose che a persone) ad A.S.M. Rieti S.p.A. via Tancia, 23.

La Compagnia di Assicurazione provvederà direttamente alla liquidazione del danno qualora, a seguito dell'istruttoria, ritenga che sussista la responsabilità dell'Azienda.

### 4. IL PERSONALE A.S.M. ED I CLIENTI

Nel garantire quotidianamente un servizio di qualità ai cittadini, le persone che lavorano in A.S.M. Rieti S.p.A. hanno un ruolo fondamentale.

Infatti, la qualità dei servizi offerti ai clienti dipende in misura rilevante dalle capacità relazionali del personale, che costituiscono per l'azienda una risorsa fondamentale.

A questo proposito, da tempo, sono state adottate delle regole di comportamento al fine di orientare il personale verso una maggiore attenzione per la qualità del servizio offerto e per le esigenze dei clienti.

L'obiettivo è quello di stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione fra cittadini ed il personale A.S.M.: tutti gli operatori a contatto con il pubblico (il personale viaggiante, gli agenti di verifica titoli di viaggio, gli addetti all'esercizio, gli operatori addetti al servizio telefonico) devono essere impegnati a rispettare tali **"REGOLE DI COMPORTAMENTO"**.

#### **Tutto il personale a contatto con il pubblico deve:**

- dimostrare – nei rapporti con il cittadino – la massima disponibilità e non ostacolare l'esercizio dei diritti;
- rispondere alle richieste di informazioni con gentilezza, premura e con la massima precisione;
- evitare discussioni inopportune con gli interlocutori, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;

- astenersi da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine dell'azienda o, comunque, non consoni al ruolo che è loro affidato per lo svolgimento del servizio pubblico o, ancora, che contrastino con le disposizioni aziendali.

**Per quanto riguarda specificatamente il viaggio, il conducente deve:**

- non fumare in vettura;
- non leggere libri o giornali durante la guida;
- durante la guida, evitare di utilizzare apparecchi telefonici personali ed apparecchi radio con o senza auricolare salvo esigenze di servizio;
- porre la massima attenzione ai passeggeri in attesa, per garantire la salita a tutti coloro che intendono accedere al mezzo;
- agevolare la salita dei passeggeri, aprendo tutte le porte del bus;
- fornire il proprio numero di matricola quando questo gli viene richiesto dai passeggeri;
- evitare di conversare con colleghi fermi nei pressi del posto di guida per non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio a chi utilizza le porte anteriori;
- spegnere il motore del mezzo durante la sosta al capolinea;
- aggiornare in modo appropriato gli indicatori di linea e di destinazione.

**La trasparenza e la rintracciabilità**

- tutto il personale a diretto contatto con il pubblico sarà fornito di tesserino di riconoscimento, che verrà posto bene in vista durante il servizio.

**Il personale di contatto deve:**

- curare il proprio aspetto personale;
- indossare un abbigliamento pulito e decoroso;
- indossare i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali.

## 5. LE REGOLE DI VIAGGIO

Con le “**regole di viaggio**”, A.S.M. vuole comunicare le principali norme aziendali che riguardano l'utilizzo del mezzo pubblico.

In questo modo si intende agevolare l'accesso al servizio, favorire la civile convivenza fra i passeggeri, la collaborazione fra i cittadini ed il Personale Viaggiante, nonché la sicurezza del viaggio.

- **Diritti e doveri del passeggero**

### Diritti:

- continuità e certezza del servizio;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate previste (compatibilmente con la situazione generale della viabilità);
- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari, delle norme di viaggio e delle tariffe vigenti;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità di viaggio; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio in caso di anomalie ed incidenti;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle pensiline di attesa; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni relative al “**divieto di fumo**” sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

### Doveri:

#### Per salire:

- le fermate dei bus sono a richiesta;
- alla fermata segnalare al conducente l'intenzione di salire in vettura;

- servirsi delle porte di entrata sul mezzo come indicato dalla segnaletica;
- non è possibile richiedere la fermata al di fuori degli appositi spazi delimitati e quando la vettura è in movimento.

#### Durante il viaggio:

- non è possibile occupare più di un posto a sedere;
- per l'utilizzo ottimale dello spazio sui mezzi, i passeggeri, devono evitare di fermarsi vicino alle porte ed alle macchinette obliterate;
- è fatto obbligo ai passeggeri, che restano in piedi, di tenersi agli appositi sostegni;
- è vietato sporgersi dai finestrini e gettare oggetti fuori dal mezzo;
- è fatto obbligo di evitare disagi e disturbi durante il viaggio, adottando comportamenti conformi al decoro e rispettosi nei confronti degli altri passeggeri;
- sull'autobus, data la sua natura di mezzo pubblico, non è consentito fumare;
- nei confronti dei conducenti, è fatto obbligo di adottare comportamenti di rispetto e collaborazione, ciò per favorirli nello svolgimento del servizio;
- è possibile rivolgersi al conducente per informazioni senza, però, distrarlo dalle funzioni di guida, in modo da garantire la sicurezza di tutti i passeggeri;
- è fatto obbligo, per motivi di sicurezza, usare i dispositivi di emergenza solo in caso di grave necessità;
- non è consentito trasportare materiale infiammabile escluse le piccole quantità di uso comune, confezionate secondo le norme di legge;
- non possono essere trasportate armi da fuoco cariche e non smontate (questa norma non si applica agli agenti di Pubblica Sicurezza);
- non è consentito, senza autorizzazione, distribuire, affiggere e/o esporre oggetti o stampe, esercitare commercio o vendere o offrire oggetti anche a scopo pubblicitario;

#### Per scendere:

- segnalare per tempo, in prossimità della fermata richiesta, l'intenzione di scendere dalla vettura utilizzando il pulsante di prenotazione fermata;
- servirsi delle porte di uscita come indicato dalla segnaletica;
- evitare di richiedere la fermata al di fuori degli appositi spazi delimitati poiché è consentito far scendere i passeggeri solo all'interno delle aree definite.

- **Norme generali di trasporto.**

I signori viaggiatori sono tenuti a rispettare le avvertenze, gli inviti e le disposizioni relativi all'accesso ed all'uso delle vetture. Per usufruire del servizio A.S.M. i viaggiatori devono essere in possesso di titolo di viaggio (biglietto o abbonamento in corso di validità).

**Trasporto di bambini:**

il passeggero munito di biglietto o abbonamento ha facoltà di far viaggiare, gratuitamente, un bambino di altezza inferiore al metro purché questi non occupi un posto a sedere.

**Trasporto di cose:**

- il passeggero può trasportare gratuitamente una sola valigia ovvero un solo pacco o collo a mano purché di dimensioni non superiori, anche da un solo lato, a 50 cm. Per i colli che superano tale limite, il passeggero deve obliterare un biglietto per ciascun collo;
- Non sono, in ogni caso, ammessi al trasporto oggetti ingombranti, sudici o pericolosi;
- Sono ammessi in vettura, e trasportati gratuitamente, i passeggini per bambini purché vengano piegati in modo da ridurre al minimo l'ingombro.

**Trasporto di animali:**

il passeggero può portare con sé – previo acquisto del biglietto – un cane di piccola taglia purché munito di museruola a panierino e, purché, venga tenuto in braccio in modo da non recare molestie agli altri passeggeri. Sono ammessi a viaggiare gratuitamente, senza limitazione alcuna, i cani guida per i ciechi.

**Oggetti smarriti**

Gli oggetti smarriti a bordo degli autobus vengono conservati presso la sede centrale di A.S.M. Rieti S.p.A. in Via Tancia 23 Tel 0746 256439 per un periodo massimo di un anno, entro il quale gli utenti possono rivendicare la proprietà.

## 6. UTILIZZAZIONE DEI TITOLI DI VIAGGIO.

- I titoli personalizzati debbono essere compilati dall'utilizzatore, per la parte di competenza, prima dell'uso.
- I titoli da convalidare devono essere obliterati all'inizio del viaggio ed il viaggiatore è tenuto a controllare l'esattezza della data e dell'ora della timbratura.
- Il mancato o irregolare funzionamento dell'obliteratrice dovrà essere segnalato al conducente; in quest'ultimo caso il viaggiatore sarà invitato a trascrivere, sul biglietto, il numero della vettura, la data e l'ora.

I titoli di viaggio devono essere conservati per tutto il viaggio e mostrati a richiesta al personale verificatore.

### **Il viaggiatore e' considerato a tutti gli effetti privo di titolo di viaggio quando:**

- pur essendo in possesso del biglietto non lo ha convalidato come previsto;
- esibisce un titolo di viaggio con visibili segni di alterazione o contraffazione;
- utilizza il biglietto oltre il tempo di validità indicato;
- presenta un abbonamento agevolato non corredato dalla documentazione prevista;
- esibisce un abbonamento di tipo personalizzato non correttamente compilato o non accompagnato da documento di riconoscimento;
- presenta un titolo non più in uso.

#### • **Sanzioni**

Qualora il passeggero venga trovato sprovvisto di titolo di viaggio, ovvero qualora ricorra una delle condizioni precedentemente indicate, il trasgressore incorrerà in una sanzione amministrativa da un minimo di **euro 100,00** ad un massimo di **euro 500,00**, oltre al pagamento del titolo di viaggio per il percorso effettuato o da effettuare (art. 42, c. 2°, L. Reg. n. 16 del 16 Giugno 2003).

Il trasgressore può pagare la somma dovuta entro il termine **sessanta giorni** dalla contestazione immediata o, se questa non vi è stata, dalla notificazione degli estremi della violazione (art. 16, L. n. 689 del 24 Novembre 1981).

Trascorso tale termine, l'A.S.M. provvederà ad emettere Ordinanza-Ingiunzione per il pagamento della sanzione (art. 18, L. n. 689 del 24 Novembre 1981).

### **Ricorso avverso alla sanzione**

Il trasgressore, entro il termine di **trenta giorni** dalla data della contestazione o notificazione della violazione, può far pervenire ad A.S.M. Rieti S.p.A. presso la sede di via Tancia, 23 – 02100, RIETI, scritti difensivi o richiesta di audizione personale (art. 18, L. n. 689 del 24 del Novembre 1981).

### **Modalità di pagamento**

- **All'agente verificatore all'atto della contestazione**: verrà applicata la sanzione minima ridotta della metà, **euro 50,00**. (art. 42, c. 3°, L. Reg. n. 16 del 16 Giugno 2003).
- **Pagamento non contestuale all'agente verificatore**: Il trasgressore può pagare la sanzione, entro e non oltre 60 giorni dalla contestazione immediata o , se questa non vi è stata,dalla notificazione degli estremi della violazione (art. 16, L. n. 689 del 24 Novembre 1981). In tal caso verrà applicata la sanzione minima di **euro 100,00 + il costo del titolo di viaggio**. (art. 42, c. 2°, L. Reg. n. 16 del 16 Giugno 2003) + le spese di notifica del S.P.V. al responsabile in solido dell'autore della violazione.

### **Dove pagare la sanzione**

- **direttamente presso L'Ufficio Clienti A.S.M. Rieti S.p.A.** sito in Rieti Piazza Cavour, 25 (tel.: 0746/271810; fax: 0746/488083; **e-mail: [marketing@asmrieti](mailto:marketing@asmrieti)**)
- **Uffici Postali tramite c.c.p. 10303022**, intestato ad Azienda Servizi Municipalì Rieti S.p.A. "**Servizio Tesoreria** ", via Tancia, 23 – 02100, Rieti
- **Agenzia di Rieti della Banca di Credito Cooperativo di Roma** sita in Rieti P.zza Cavour, 62 sul conto corrente "**GESTIONE SERVIZIO TRASPORTI URBANI**" – intestato ad A.S.M. Rieti S.p.A.

## **Rimborsi per il TPL**

A.S.M. Rieti S.p.A. s'impegna a rimborsare il cliente nei seguenti casi dovuti a colpa dell'Azienda:

- servizio soppresso senza preventiva informazione
- non garantito il proseguimento del viaggio fino alla destinazione richiesta

Il cliente ha diritto al rimborso di un importo pari al prezzi del biglietto di corsa semplice secondo la tariffazione in vigore al momento.

Il cliente ha tempo 5 (cinque) gg solari, dal verificarsi dell'evento, per inviare la richiesta di rimborso alla Direzione di A.S.M. Rieti S.p.A. mediante inoltro della medesima alla

segreteria aziendale o tramite posta ordinaria. Alla richiesta dovrà essere allegato il biglietto non utilizzato ovvero fotocopia dell'abbonamento.

Dovranno, altresì, essere indicati recapito telefonico, località, giorno, ora e linea.

Nessun rimborso verrà corrisposto in tutti i casi di disservizio non derivanti da responsabilità di A.S.M. Rieti S.p.A. e quindi imputabili a caso fortuito o cause di forza maggiore (calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali) in caso di astensione del personale dal lavoro, o in caso di condizioni di viabilità particolari e non prevedibili.

Parimenti nessun rimborso verrà corrisposto nel caso di servizio non effettuato o interrotto, qualora vi siano altre corse sulla linea interessata o intervenga un servizio sostitutivo entro 30 minuti dal verificarsi dell'evento.

## **7. QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Obiettivo dell'A.S.M. Rieti S.p.A. è migliorare la qualità del servizio erogato. La Carta consente al cliente di constatare l'evoluzione dei risultati raggiunti.

A tal fine – con riferimento ai fattori di qualità – sono di seguito riportati, così come individuati da A.S.M., gli indicatori ed i relativi *standard* aziendali riferiti all'ultimo anno, ed ai quali vengono affiancati gli obiettivi attesi per i prossimi ventiquattro mesi. La misurazione di questi obiettivi verrà resa nota in occasione della pubblicazione della nuova Carta. L'A.S.M. Rieti S.p.A. si impegna a verificare il mantenimento dei livelli di qualità raggiunti ed il perseguimento degli obiettivi di miglioramento.

Per verificare la **soddisfazione** dei clienti sul servizio e controllare la coerenza tra il livello di **prestazione promesso** e quello effettivamente **offerto**, l'Azienda svolgerà periodicamente indagini sulla qualità erogata e percepita. **I risultati** delle suddette indagini verranno utilizzati sia per eventuali interventi correttivi da adottare che per individuare nuovi livelli qualitativi. Vengono di seguito definiti i parametri relativi alla valutazione della qualità del servizio:

<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD 2009</b>	<b>OBIETTIVO 2010-2011</b>
<i>Sicurezza del viaggio</i>	<i>sinistri complessivi</i>	<b>10</b>	<b>8</b>
	<i>n. sinistri passivi</i>	<b>10</b>	<b>8</b>
	<i>Anzianità parco veicolare</i>	<b>Anni 13</b>	<b>Anni 11</b>
	<i>Manutenzione programmata</i>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<i>Sicurezza personale e patrimoniale</i>	<i>Furti subiti da passeggeri</i>	-----	-----
	<i>Danni subiti da passeggeri</i>	<b>5</b>	<b>0</b>
	<i>Risarcimenti per danni/furti</i>	<b>5</b>	<b>0</b>
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD 2009</b>	<b>OBIETTIVO 2010-2011</b>
<i>Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi</i>	<i>Regolarità corse programmate</i>	<b>99%</b>	<b>99%</b>
	<i>Puntualità delle corse</i>	<b>99%</b>	<b>99%</b>
	<i>Copertura oraria del servizio</i>	<b>80%</b>	<b>90%</b>
	<i>Ritardi causati guasto veicolo</i>	<b>1%</b>	<b>1%</b>
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD 2009</b>	<b>OBIETTIVO 2010-2011</b>
<i>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi</i>	<i>Pulizia giornaliera dei veicoli</i>	<b>75%</b>	<b>90%</b>
	<i>Reclami per scarsa igiene</i>	<b>1</b>	<b>0</b>
	<i>Pulizia radicale per veicolo</i>	<b>50%</b>	<b>60%</b>
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD 2009</b>	<b>OBIETTIVO 2010-2011</b>
<i>Comfort del viaggio</i>	<i>Numero posti offerti (media)</i>	<b>22</b>	<b>25</b>
	<i>Veicoli climatizzati</i>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD 2009</b>	<b>OBIETTIVO 2010-2011</b>
<i>Acquisto titoli di viaggio</i>	<i>Rivendite</i>	<b>20</b>	<b>25</b>

	<i>Acquisto a bordo dei veicoli</i>	<b>si</b>	<b>si</b>
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD 2009</b>	<b>OBIETTIVO 2010-2011</b>
<i>Possibilità di coincidenze</i>	<i>Con FF.SS</i>	<b>70%</b>	<b>80%</b>
	<i>Con autolinee extraurbane</i>	<b>70%</b>	<b>80%</b>
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD 2009</b>	<b>OBIETTIVO 2010-2011</b>
<i>Portatori di handicap</i>	<i>Veicoli a pianale ribassato</i>	<b>19</b>	<b>22</b>
	<i>Veicoli con pedana disabili</i>	<b>10</b>	<b>13</b>
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD 2009</b>	<b>OBIETTIVO 2010-2011</b>
<i>Informazioni alla Clientela</i>	<i>Disponibilità ufficio informazioni</i>	<b>buona</b>	<b>ottima</b>
	<i>Disponibilità numero verde</i>	<b>Dalle h. 08.00 Alle h. 14.00</b>	<b>Dalle h.8.00 Alle h. 14.00</b>
	<i>Tempo medio per comunicazione variazione del servizio urbano</i>	<b>h. 24</b>	<b>h. 12</b>
	<i>Tempo medio per risposta a reclami scritti</i>	<b>gg. 5</b>	<b>gg.3</b>
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD 2009</b>	<b>OBIETTIVO 2010-2011</b>
<i>Personale</i>	<i>Divisa ed identificativo</i>	<b>80%</b>	<b>95%</b>
	<i>Cortesia</i>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD 2009</b>	<b>OBIETTIVO 2010-2011</b>
<i>Ambiente</i>	<i>Veicoli a basso tenore zolfo Euro 3</i>	<b>10%</b>	<b>20%</b>
	<i>Percorrenza media Km/litro</i>	<b>3</b>	<b>3,5</b>
	<i>Carburanti a basso impatto ambientale</i>	<b>2</b>	<b>5</b>

## 7.1 OBIETTIVI 2010 – 2011

L'A.S.M. Rieti S.p.A. intende rivedere il servizio e progettare una nuova rete per meglio rispondere alle mutate esigenze della mobilità della cittadinanza.

Verranno acquisiti dati sulla domanda per individuare le “Linee di desiderio” della cittadinanza.

Obiettivi della nuova rete:

- semplificare e velocizzare i percorsi;
- utilizzare due nuovi capilinea (Ospedale e Stazione FS);
- incrementare la frequenza sulle tratte di maggior utilizzazione;
- ottimizzare le coincidenze con gli altri vettori;
- aderire al sistema tariffario integrato METREBUS che permette di utilizzare più mezzi di trasporto;
- individuare un sistema tariffario urbano innovativo;
- attivare nuove opportunità di mobilità:
  - **servizi speciali “a prenotazione”** per zone caratterizzate da bassa densità abitativa attualmente sprovviste di servizi;
  - **servizi speciali “a prenotazione”** per le categorie svantaggiate che trovano difficile se non impossibile utilizzare il mezzo pubblico di linea.

**Tutti i dati relativi a questa sezione sono aggiornati al 29 giugno 2010.**