

Allegato "C" alla D.G.R. n. 22 del 22/03/02

CARTA DEI SERVIZI – TIPO  
PER I SERVIZI PUBBLICI NON DI LINEA

Comune di \_\_\_\_\_

SEZIONE I – Principi.

1. *Premessa.*

Il presente documento ha lo scopo di definire le caratteristiche quali-quantitative del servizio di trasporto pubblico non di linea, disponibile nel territorio comunale e di migliorare il rapporto fra utente e soggetti erogatori, sancendo, nel contempo, sia i diritti dell'utente in materia di mobilità urbana non di linea, che i doveri dei soggetti erogatori dei servizi, nonché apprestando forme di monitoraggio della qualità e di tutela dell'utente in caso di disservizio.

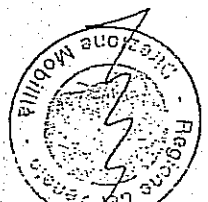
Gli operatori-erogatori del servizio, rappresentati dalle organizzazioni di categoria, si adopereranno a sottoscrivere la "carta dei servizi" impegnandosi ad osservare i principi e i doveri in essa sanciti.

La presente "carta" dovrà essere portata a conoscenza dell'utenza mediante opuscoli gratuitamente disponibili presso il Comune interessato e presso le aree di stazionamento dei taxi.

2. *Principi.*

Il trasporto pubblico non di linea nel Comune di \_\_\_\_\_ è svolto nel rispetto del generale principio della libertà della circolazione, nonché dei seguenti principi:

- eguaglianza e imparzialità: il Comune si impegna a garantire l'accessibilità alla mobilità senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni, nonché apprestando progressivamente le iniziative adeguate a tutela dei soggetti anziani e invalidi;
- continuità: il Comune s'impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore); a tale riguardo si dà atto che i servizi oggetto della presente "carta" [sono/non sono] ricompresi nella nozione di "servizi essenziali", di cui alla legge 12 giugno 1990 n. 146 sulla disciplina del diritto di sciopero;
- partecipazione: il Comune s'impegna a consultare regolarmente le associazioni degli utenti-consumatori, in seno alla commissione prevista dal regolamento comunale, circa le principali problematiche che riguardano il servizio;
- efficienza ed efficacia: il Comune s'impegna ad esercitare i propri poteri di direzione, controllo e vigilanza sull'erogazione dei servizi di cui alla presente "carta" in un'ottica di continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.



Nella presente "carta" il "viaggio" effettuato con modalità non di linea è inteso nella sua accezione più ampia: esso inizia nel momento in cui si manifesta la volontà di spostarsi e termina quando si arriva alla destinazione finale, assieme con i beni che accompagnano il viaggiatore (bagagli).

I servizi di trasporto non di linea sono disciplinati ed erogati sul presupposto della consapevolezza, da parte dei passeggeri, del ruolo attivo che essi stessi svolgono per la buona riuscita del viaggio.

### 3. *Diritti e doveri del viaggiatore.*

Al cittadino che fruisce del trasporto pubblico non di linea nel territorio di questo Comune sono riconosciuti i seguenti diritti del viaggiatore:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio di taxi;
- facile accessibilità alle informazioni sulle tariffe del servizio di taxi (il corrispettivo del servizio di noleggio con conducente è pattuito di volta in volta);
- igiene e pulizia degli autoveicoli;
- riconoscibilità del personale o della ragione sociale dell'impresa mediante: presentazione (o dichiarazione) del numero di licenza alla risposta (nelle comunicazioni telefoniche); esposizione all'interno e/o all'esterno dell'autoveicolo del numero di licenza/autorizzazione (durante il viaggio);
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- contenimento dei tempi di attesa ai varchi o alle aree di stazionamento, per il servizio taxi;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo a bordo degli autobus da noleggio con conducente.

Il cittadino-passeggero ha i seguenti doveri da rispettare:

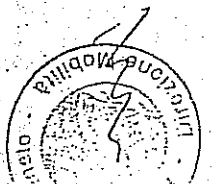
- non insudiciare e non danneggiare l'autoveicolo su cui viaggia;
- rispettare il divieto di fumare;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi fra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;
- aspettare il proprio turno durante le attese ai varchi delle aree di stazionamento taxi, evitando nel modo più assoluto qualsiasi comportamento tendente a prevaricare le altrui precedenza;
- attenersi scrupolosamente agli appuntamenti fissati per telefono con la centrale radio-taxi;
- presentarsi puntualmente agli appuntamenti stabiliti con gli autonoleggiatori;
- accertarsi di disporre, in relazione al costo della prestazione, dei mezzi di pagamento, se questo non è stato eseguito anticipatamente o se non si è convenuto di procrastinarlo.

### 4. *Descrizione dei servizi.*

Il trasporto pubblico locale non di linea si articola nei seguenti servizi:

- servizio di taxi: ha lo scopo di soddisfare le esigenze del trasporto individuale o di piccoli gruppi di persone e si rivolge ad un'utenza indifferenziata;
- servizio di noleggio con conducente (N.C.C.): si rivolge all'utenza specifica che avanza, presso la sede del vettore, apposita richiesta per una determinata prestazione a tempo e/o viaggio.

Ai sensi delle norme in vigore e del regolamento comunale i corrispettivi per le prestazioni trasportistiche non di linea sono disciplinati come segue:



- servizio di taxi: i prezzi sono sottoposti a tariffazione; la tariffa per il servizio taxi, alla quale vengono omologati i tassametri, e gli importi dei supplementi tariffari sono stabiliti dall'amministrazione comunale;
- servizio di noleggio con conducente: è concordato tra l'utenza e il vettore sulla base di una tariffa chilometrica ricompresa fra un minimo ed un massimo determinati in conformità ai criteri stabiliti dalle norme in vigore.

Il regolamento comunale dei suddetti servizi, in forma di opuscolo, nonché l'elenco completo degli operatori privati che svolgono i servizi, sono disponibili presso il Comune; nel servizio di taxi riveste un ruolo preminente, ai sensi del regolamento comunale, il consorzio/cooperativa \_\_\_\_\_ (radiotaxi) con sede in questo Comune, \_\_\_\_\_.

## SEZIONE II - Monitoraggio

### 1. Premessa.

Una finalità prioritaria della presente "carta" è quella di definire gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente: perciò il servizio viene scomposto in alcune componenti (fattori di qualità), a ciascuna delle quali è attribuito un indicatore del livello prestazionale. Su queste premesse viene implementato un processo di continuo monitoraggio della qualità "percepita" del servizio: la stessa "qualità promessa" costituisce un obiettivo "dinamico", soggetto ad un miglioramento continuo, teso al raggiungimento di risultati più ambiziosi, seppure compatibili con le potenzialità realisticamente attribuibili al servizio stesso.

Nell'allegata "scheda modale" sono indicati gli standard di qualità "promessi": alcuni di questi sono espressi con indicatori quantitativi, altri con indicatori qualitativi, cioè secondo valori non misurabili oggettivamente, ma definibili concettualmente secondo il senso comune dei soggetti controllori (Comune), erogatori (conducenti) e fruitori (passeggeri).

### 2. Aspetti relazionali.

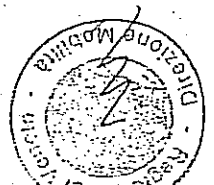
Un fattore di qualità che il Comune s'impegna a monitorare e a disciplinare con particolare attenzione attiene agli aspetti relazionali degli operatori a contatto con l'utenza: a tal fine il Comune vigila affinché gli autoveicoli siano sempre facilmente identificabili dagli utenti attraverso un numero esposto all'esterno e/o all'interno degli autoveicoli stessi (normalmente corrispondenti al numero della licenza/autorizzazione).

I regolamenti comunali che disciplinano i servizi dispongono in merito al decoro esteriore che gli operatori devono osservare nello svolgimento dei servizi stessi e, in particolare, alla correttezza nei modi e nel linguaggio, che devono essere improntati a rispetto e cortesia, in modo da promuovere l'instaurarsi di un rapporto di fiducia e collaborazione fra gli operatori e i passeggeri.

### 3. Modalità di monitoraggio.

Per monitorare le prestazioni vengono adottate due modalità di rilevazione:

- a) rilevazione effettuata dagli uffici comunali tramite i dati in loro possesso ed eventualmente anche mediante interviste ai conducenti o a soggetti terzi; questa modalità viene adoperata per raccogliere dati che prescindono dalla percezione dei passeggeri:



fattori di qualità	dati da monitorare
sicurezza del viaggio	incidentalità delle autovetture
	vetustà delle autovetture
	dispositivi di sicurezza aggiuntivi
sicurezza personale e patrimoniale del passeggero	n. furti/viaggiatori
regolarità e puntualità del servizio	giorni servizio/anno
	rapporto taxi/abitanti
	Km. di corsie riservate a taxi e noleggio con conducente in percentuale sui km totali
pulizia e condizioni igieniche delle autovetture	carrozzerie ed interni abitacoli in ordine
comfort del viaggio	spazio medio a disposizione per passeggero
	climatizzazione
livello di servizio	possibilità di pagamento con carte di credito e/o bancomat
servizi aggiuntivi a bordo	telefono, fax, computer e collegamento con banche dati a bordo
aspetti relazionali/comunicazionali del conducente	conoscenza lingue straniere

b) rilevazione della percezione dei restanti fattori di qualità (ivi compresa l'efficacia delle procedure di reclamo) da parte dei passeggeri, mediante distribuzione, raccolta ed elaborazione di questionari, nonché mediante linea telefonica.

A tale scopo i punti di dislocazione ritenuti più accessibili da parte dei passeggeri sono così individuati:

- a bordo delle autovetture (solo prelievo);
- presso le aree di stazionamento dei taxi (solo prelievo);
- presso grandi centri di distribuzione commerciale (prelievo e deposito);
- presso gli uffici delle circoscrizioni comunali (prelievo e deposito);
- presso le stazioni portuali, aeroportuali, ferroviarie e l'ospedale (prelievo e deposito).

Le postazioni non presidiate da funzionari comunali vengono attrezzate con dispositivi di deposito dei questionari compilati dotati di chiusura.

Le linee per i reclami telefonici fanno capo all'ufficio \_\_\_\_\_ del Comune: il contenuto delle telefonate viene trascritto su modulistica analoga ai questionari.

Entro il 31 marzo di ciascun anno il Comune predispose una relazione - da sottoporre al Comitato permanente per l'attuazione della carte dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei ministri, dipartimento della funzione pubblica - contenente, oltre ai dati monitorati e agli standard di servizio testé menzionati, le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard stessi e i rimedi che si intende predisporre, nonché i criteri direttivi cui il Comune si atterrà nella redazione del piano di miglioramento degli standard.

Una sintesi dei principali risultati conseguiti in termini di qualità del servizio viene periodicamente divulgata.

### SEZIONE III - Reclami e rimborsi

#### 1. Procedure di reclamo.

Le procedure di reclamo sono improntate a semplicità, informalità e rapidità; il reclamo può essere presentato al Comune con tutte le modalità previste nella



direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione di servizi pubblici", e cioè per iscritto, via fax, telefonicamente e in via orale: in questi due ultimi casi il funzionario che lo riceve ne redige un verbale, che viene letto e sottoscritto (eventualmente mediante duplice spedizione postale) dall'utente. Il funzionario ricevente comunica altresì al soggetto reclamante i nominativi del funzionario competente per il procedimento istruttorio e del funzionario competente per l'adozione del provvedimento, nonché i tempi previsti per l'espletamento dell'indagine.

Entro quindici giorni dalla presentazione del reclamo il funzionario incaricato dell'istruttoria informa l'utente circa lo stato di avanzamento dell'indagine; entro trenta giorni dalla presentazione informa circa gli accertamenti compiuti e l'eventuale provvedimento adottato, ovvero circa i motivi del ritardo nell'adozione di quest'ultimo.

In caso di provvedimento favorevole al soggetto reclamante, il dirigente che lo ha adottato dispone anche, ove ne ricorrano i presupposti, in ordine al ristoro del pregiudizio arrecato; in caso di provvedimento sfavorevole il funzionario informa circa le modalità di impugnazione del provvedimento stesso.

## 2. Modalità di rimborso o ristoro.

Le procedure di reclamo e la possibilità di rimborso del pregiudizio patrimoniale subito sono opportunamente pubblicizzate mediante gli stessi questionari posti a disposizione dell'utenza con le modalità illustrate nella sezione seconda, paragrafo 3., lettera b). Le situazioni che, una volta acclamate, attribuiscono al passeggero il diritto ad essere rimborsato e/o indennizzato sono:

rifiuto ingiustificato alla prestazione del servizio di taxi	indennizzo forfetario - dovuto a ciascun viaggiatore - commisurato alla durata presunta del servizio: € ..... < 1 ora; € ..... > 1 ora < 12 ore; € ..... > 12 ore
maggiorazione abusiva del corrispettivo nel servizio di taxi	rimborso - dovuto ad ogni viaggiatore che abbia pagato - del triplo della maggior somma indebitamente corrisposta da ciascuno
danneggiamento di bagagli e di indumenti indossati dal passeggero (non dipendente da responsabilità di terzi)	risarcimento di € ...../kg di merce (comb. disp. art. 6 legge n. 202 del 1954, art. 21 legge n. 450 del 1985, art. 1 d.p.r. n. 201 del 1987), salvo che, prima dell'inizio del trasporto, il passeggero abbia dichiarato un effettivo valore superiore del bagaglio

I valori monetari sopra indicati, ove non dipendenti da disposizioni di legge, sono aggiornati con periodicità triennale.



## ALLEGATO: scheda modale

<i>Fattori di qualità</i>	<i>Indicatori di qualità: tipo</i>	<i>Indicatori di qualità: unità di misura</i>	<i>Standard di qualità</i>
Sicurezza del viaggio	Incidentalità dei veicoli Vetustà dei veicoli Dispositivi sicurezza aggiuntivi (abs, estintori, ecc.) Percezione complessiva livello sicurezza del viaggio	n. incidenti/km % veicoli > quattro anni % veicoli dotati  % soddisfatti	
Sicurezza personale e patrimoniale	Entità fenomeno Posteggi taxi controllati dalle forze dell'ordine Percezione complessiva del livello di sicurezza	n. furti/viaggiatore n. posteggi sul totale  % soddisfatti	
Regolarità del servizio e puntualità dei veicoli (solo per il servizio taxi)	Frequenza del servizio Ritardo sul tempo dichiarato di prelievo Rapporto taxi abitanti Corsie riservate ai taxi Percezione complessiva regolarità del servizio	giorni servizio / anno % > cinque minuti  n. taxi / abitanti % km / km totali % soddisfatti	
Pulizia e condizioni igieniche	Carrozzeria in ordine Interni in ordine Percezione complessiva del livello di pulizia	% veicoli / totale % veicoli / totale % soddisfatti	
Confortevolezza del viaggio	Spazio (medio) a disposizione Climatizzazione Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	m <sup>2</sup> /viaggiatore % veicoli / totale % soddisfatti	
Servizi aggiunti a bordo	Possibilità di pagamento carte di credito/Bancomat Telefono a bordo Fax e computer a bordo Percezione complessiva della qualità del servizio	% veicoli idonei / totale  % veicoli / totale % veicoli / totale % soddisfatti	
Servizi per viaggiatori con handicaps	Accessibilità a disabili e anziani Percezione complessiva del servizio	% soddisfatti % soddisfatti	
Informazioni alla clientela	Trasparenza delle tariffe e dei supplementi Linee telefoniche a disposizione Indicazioni sui posteggi Percezione complessiva esautività informazioni	% veicoli con tariffario multilingue / totale n. linee n. cartelli indicatori % soddisfatti	
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione presentabilità Percezione riconoscibilità Percezione comportamento Conoscenza lingue straniere Percezione complessiva sul conducente	% soddisfatti % soddisfatti % soddisfatti % n. autisti poliglotti/tot. % soddisfatti	
Livello servizio sportello	Tempo di attesa al telefono Tempo di attesa al posteggio Percezione complessiva del servizio	% > tre minuti % > cinque minuti % soddisfatti	

