



**Regione Siciliana**  
Assessorato Turismo, Comunicazioni e Trasporti  
**Dipartimento Trasporti e Comunicazioni**  
Area 4

Palermo li 22/12/2003

RISPOSTA A.....  
DEL .....

U.O.B. Statistica, Osservatorio, Protezione Civile e Mobilitazione  
Tel. 0916968289

**prot. n. 7**

Allegati N. ....

**OGGETTO: Direttiva per la redazione della Carta dei Servizi nel settore del trasporto pubblico.**

**Premessa**

La presente direttiva fissa i principi cui ci si deve attenere nella predisposizione della Carta dei Servizi da parte dei gestori dei servizi di trasporto pubblico nei confronti dei fruitori.

Il suo scopo è quello di migliorare sia la qualità del servizio che il rapporto con gli utenti attraverso specifici indicatori (affidabilità, puntualità, sicurezza, etc.) e stabilendo per ognuno di essi gli standard di qualità e di quantità (livelli di servizio promesso); gli standard, formulati secondo le direttive in vigore, saranno aggiornati periodicamente per adeguarli alle esigenze dei servizi e quindi sottoposti a continui monitoraggi.

La Carta dovrà pertanto definire precisi impegni volti a migliorare il rapporto tra Gestore ed utente in materia di:

- identificabilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggio del personale;
- procedure di dialogo tra utenti e Gestore;
- procedura e casistica per i rimborsi, ove previsti;
- copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose.

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

**La normativa vigente**

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

- Art. 16 Costituzione italiana;
- Art. 8 Trattato di Maastricht;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Art. 2 del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997;

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

## **Gli elementi che definiscono la carta della Servizi**

### *I fattori di qualità*

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

### *Gli indicatori di qualità*

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare le caratteristiche di prestazione del servizio erogato.

### *Gli standard del servizio*

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

Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e sulla base di indicatori qualitativi.

Lo standard può essere generale o specifico. E' generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. E' specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dall'utente. A tale scopo gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza.

## **Principi generali**

I soggetti Gestori si obbligano ad erogare il servizio pubblico di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### *Eguaglianza*

Erogazione del pubblico servizio di trasporto nel rispetto della non discriminazione degli utenti per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche, garantendo:

- parità di trattamento tra le diverse categorie o fasce di utenti;
- accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture senza distinzione alcuna tra fasce di utenti;
- accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e dei soggetti portatori di handicap attraverso l'adozione di adeguate misure mirate alle diverse esigenze di tali utenti.

### *Imparzialità*

Erogazione del servizio nel rispetto dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### *Continuità*

Erogazione del servizio continua e regolare ad eccezione delle interruzioni dovute a causa di forza maggiore o stato di necessità indipendenti dalla volontà del soggetto Gestore e comunque secondo la normativa di settore vigente; nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i soggetti Gestori adottano tutte le misure necessarie, ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### *Diritto di scelta*

Assunzione di iniziative, unitamente a tutti gli altri soggetti Gestori, volte a garantire libertà di scelta tra più soluzioni modali.

### *Partecipazione*

I soggetti Gestori forniscono informazioni all'utenza riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni che interessano la stessa; periodicamente dovranno essere acquisite le valutazioni dell'utenza circa la qualità del servizio erogato.

### *Efficienza ed efficacia*

Adozione di tutte le misure atte a garantire il raggiungimento e soddisfacimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza.

## **I fattori di qualità e gli standard del servizio**

### *Fattori di qualità e standard*

Per standard generale si intende il livello quantitativo e qualitativo dei servizi minimi erogati in funzione dei seguenti fattori di qualità:

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- regolarità del servizio;
- puntualità dei mezzi;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi;
- comfort del viaggio;
- servizi aggiuntivi;
- servizi per viaggiatori portatori di handicap;
- informazioni alla clientela;
- aspetti relazionali del personale a contatto con l'utenza;
- livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- integrazione modale;
- rispetto dell'ambiente.

Lo standard specifico è individuato dal livello quantitativo e qualitativo dello specifico servizio erogato.

Gli standard di cui saranno individuati a mezzo di una relazione illustrativa redatta ai sensi del DPCM 27.12.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, saranno sottoposti a periodica verifica, monitoraggio ed aggiornamento al fine di adeguarli alle esigenze del servizio stesso.

## **Il rapporto con gli utenti**

### *I diritti del viaggiatore*

Agli utenti dovranno essere riconosciuti i seguenti diritti:

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

### *I doveri del viaggiatore*

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

- utilizzare i mezzi di trasporto solo se provvisti del titolo di viaggio regolarmente vidimato;
- occupare un solo posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi;
- rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- non tenere comportamenti che arrechino disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;

- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'azienda nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate al fine di non compromettere la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per sé e per gli altri viaggiatori.

#### *I documenti di viaggio*

L'utente è tenuto ad acquistare il titolo di viaggio presso uno dei punti vendita autorizzati e a validare il titolo nell'apposita oblitteratrice non appena salito a bordo del mezzo; eventuali guasti delle apparecchiature di convalida dei titoli di viaggio dovranno essere segnalati al conducente.

Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale dipendente dell'azienda incaricato del controllo, conducente compreso.

### **Le informazioni sul servizio ed i rapporti con il personale**

#### *Informazioni all'utenza*

Il Gestore dovrà assicurare la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio.

#### *Aspetti relazionali e di comunicazione del personale a contatto con l'utenza*

Il Gestore dovrà assicurare l'identificazione del proprio personale a contatto diretto con il pubblico attraverso la dotazione di appositi cartellini o distintivi aziendali di riconoscimento riportanti, in modo visibile, generalità e numero di matricola del personale medesimo; per il personale operante ai centralini la risposta sarà preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza.

Il personale, nello svolgimento delle proprie mansioni, dovrà indossare la divisa aziendale e agevolare gli utenti nell'esercizio dei loro diritti fornendo loro tutte le informazioni richieste.

### **La tutela dell'utente**

#### *Segnalazioni e reclami*

Ogni utente potrà inviare al Gestore comunicazioni, segnalazioni, istanze e suggerimenti indirizzandoli all'Ufficio Reclami, precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo ogni altro utile particolare per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'eventuale accaduto. Il Gestore si impegnerà a fornire una risposta tempestivamente e comunque entro un periodo di tempo non superiore a trenta giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo presso gli uffici.

#### *Le responsabilità da disservizio*

Il Gestore si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente alle condizioni generali di mobilità in cui opera; in tale ottica il Gestore fornirà alla propria utenza tutte le informazioni afferenti le polizze di assicurazione esistenti a copertura del trasporto di persone e le modalità di accesso alle procedure di risarcimento ove previste.

Il Gestore risponde nei confronti dell'utenza dei danni derivanti dalla mancata realizzazione degli standard di servizio descritti nella Carta dei Servizi adottata.

Tale responsabilità di natura contrattuale vale esclusivamente nei confronti di quegli utenti che siano in grado di dimostrare il loro rapporto contrattuale mediante esibizione di idoneo e valido titolo di viaggio; per coloro che siano sprovvisti di regolare titolo di viaggio il Gestore risponde esclusivamente ai sensi dell'art. 2043 del Codice Civile.

L'entità dei danni subiti dovrà, peraltro, essere dimostrata dall'utente danneggiato.

Nel caso che questi rivendichi il risarcimento dei danni indiretti e/o del lucro cessante, dovrà essere dall'utente dimostrato anche il nesso causale fra l'inadempienza agli standard di servizio del Gestore e l'eventuale pregiudizio subito.

Il Gestore risponde nei confronti dell'utenza per tutti i danni derivanti dalla circolazione e per gli standard di servizio previsti dalla Carta dei Servizi adottata laddove si ravvisi titolo di responsabilità a suo carico anche a livello di concorso di colpa con altri Enti incaricati della tutela della circolazione. In quest'ultimo caso il Gestore ha successivamente titolo per agire in rivalsa nei confronti degli altri enti responsabili, dopo aver pagato l'intero danno all'utente che, nell'atto di quietanza, cede al Gestore i propri diritti di azione nei confronti degli altri corresponsabili. In caso di sinistro il Gestore assicura tutta la necessaria assistenza ai danneggiati.

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

Il conducente risponde personalmente per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o con colpa grave ai sensi dell'art. 41 e segg. del R.D. 08.01.31 n. 148 e successive modifiche. Per tali danni il Gestore è responsabile in via oggettiva ma è fatta salva, in ogni caso, l'azione di regresso nei confronti del dipendente.

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

#### *Esimenti della responsabilità*

Il Gestore erogatore del servizio è presunto in colpa per la responsabilità vettoriale salvo che non dimostri che il danno è derivato da forza maggiore, da caso fortuito, da colpa esclusiva di un terzo, da stato di necessità. In tale ultimo caso l'esonero da responsabilità è parziale. Di analoghi esoneri fruiscono anche gli altri soggetti sopra citati (utenti, terzi, dipendenti..) anche se, nelle diverse situazioni, muta il regime probatorio processuale.

### **Responsabilità dell'utente**

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

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

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

### **Validità della carta della Mobilità**

#### *Aggiornamento*

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

#### *Modifiche*

In prima applicazione la Carta dei Servizi potrà essere modificata in ogni momento sino a 3 anni dalla sua entrata in vigore.

Successivamente potranno essere apportate solo modifiche più favorevoli all'utenza.

**Comitato Permanente di Controllo**

Al fine di controllare e monitorare l'osservanza della presente direttiva e delle sue relative procedure, sarà istituito presso l'Assessorato Regionale del Turismo, delle Comunicazioni e dei Trasporti – Dipartimento Trasporti e Comunicazioni, un Comitato Permanente di Controllo per l'attuazione della Carta dei Servizi; la sua composizione e le relative competenze saranno fissate con apposita circolare.

IL DIRIGENTE GENERALE  
F.to (Avv. Giovanni Lo Bue)