



CITTA' DI TERRACINA

PROVINCIA DI LATINA

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. delib. 335

OGGETTO: "Approvazione Carta della Mobilità"

data 20 GIU. 2012

L'anno duemiladodici, il giorno *venti nove* del mese di *giugno* alle ore *13.00* e seguenti, nella sede Comunale, in seguito a convocazione disposta dal Sindaco, si è riunita la Giunta Comunale, alla presenza degli Assessori:

CORRADINI	Gianluca	PRESENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	ASSENTE	<input type="checkbox"/>
AZZOLA	Gianfranco	PRESENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	ASSENTE	<input type="checkbox"/>
DE ANGELIS	Angelo	PRESENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	ASSENTE	<input type="checkbox"/>
DE GREGORIO	Mariano Rosario	PRESENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	ASSENTE	<input type="checkbox"/>
MARAGONI	Loreto	PRESENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	ASSENTE	<input type="checkbox"/>
MARCUZZI	Pierpaolo	PRESENTE	<input type="checkbox"/>	ASSENTE	<input checked="" type="checkbox"/>
ALLA	Rossano	PRESENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	ASSENTE	<input type="checkbox"/>

Partecipa alla seduta il sottoscritto ^{v.c.s.} Segretario Comunale, *Dott. Lucio Rosalchi Funari*
 Assume la presidenza il Sindaco **Nicola PROCACCINI**, il quale, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta per la trattazione degli argomenti proposti.

PARERI PREVISTI DALL'ART. 49 DEL DECRETO LEGISLATIVO 18 AGOSTO 2000, N. 267

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione in argomento

Terracina, 25/06/2012

IL RESPONSABILE DEL SETTORE
Dott. Ing. Alfredo Sperlonga

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità contabile della proposta di deliberazione in argomento

Terracina,

IL DIRIGENTE

L'ASSESSORE AI TRASPORTI SOTTOPONE AD APPROVAZIONE LA SEGUENTE PROPOSTA
DI DELIBERAZIONE

LA GIUNTA COMUNALE

Pre messo che:

- Con bando di gara procedura aperta concessione di servizi, e relativo capitolato speciale d'appalto approvato con deliberazione di G.C. n.127 del 08/03/2011, è stata effettuata la gara per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale e trasporto scolastico;
- Con determinazione n.138/III del 31/05/2011 - n.447/Gen. del 01/06/2011 è stato aggiudicato il "Servizio di Trasporto Pubblico Locale e Scolastico", per la durata di anni 9 (nove), al Consorzio Trasporti Italiani CO.TR.I con sede a Roma in Via Fontanesi n.24;

Visto il relativo contratto Rep. 4632 del 25 agosto 2011 e ss.mm.ii.;

Visto l'Art.16 del Capitolato speciale di gara, che prevede l'adozione della "Carta della Mobilità" e che la stessa è stata redatta per l'intero territorio oggetto dell'appalto ed elaborata sulla base dei principi e degli indirizzi tracciati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e dallo Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (carta della Mobilità) contenuto nel Decreto del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998, e degli indicatori di efficienza ed efficacia del servizio;

Dato atto che la carta di mobilità prende in considerazione l'istituzione del " Polo dei Trasporti" avvenuta solo in data 11/06/2012;

Vista la Legge Regionale n°30 del 16/07/1998 e ss.mm.ii.;

Visto il parere favorevole reso in ordine alla regolarità tecnica della presente proposta di deliberazione;

Visto il D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000;

Visto il D.Lgs. n. 163/2006;

Visto il vigente statuto;

Con voto unanime

DELIBERA

1. Di approvare, la "Carta della Mobilità" relativa al T.P.L. di competenza comunale, allegata;

LA GIUNTA

Con voto separato ed unanime

DELIBERA

Di dichiarare, per l'urgenza, il presente atto immediatamente esecutivo.
La proposta, messa a votazione, è approvata all'unanimità.

CARTA DELLA MOBILITA' COTRI

Indice

Lettera di presentazione

La mission aziendale

Politiche di Cotri

1) Chi siamo, cosa offriamo ai cittadini

1.1) Struttura organizzativa

1.2) Mezzi di trasporto

1.3) Impianti

1.4) Servizi

2) Continuità

2.1) AVM

2.2) Prevenire i guasti: l'attività di manutenzione

2.3) Ridurre i disagi: gli interventi per emergenze tecniche

2.4) Ridurre i disagi per i disabili

3) L'informazione verso la clientela e gli strumenti

3.1) Orari

3.2) Paline e pensiline

3.3) Uffici

3.4) I mass media

3.5) Il sito internet

4) Titoli e abbonamenti

5) Diritti dei clienti

6) Doveri dei clienti

7) Regole per i trasporti speciali ed oggetti smarriti

7.1) Bambini

7.2) Cose

7.3) Animali

7.4) Oggetti smarriti

8) Effetti dei diritti e dei doveri

8.1) Sanzioni amministrative

8.2) Risarcimento danni per responsabilità civile

8.3) Reclami

8.4) Rimborsi

9) Relazione tra personale e clienti

10) L'analisi della customer satisfaction

10.1) Lato cliente

10.2) Lato azienda

Lettera di presentazione

La Carta della Mobilità vuole ribadire gli impegni assunti dall'Azienda verso i cittadini e i clienti al fine di dar conto dei risultati conseguiti per il miglioramento della qualità dei servizi.

Con questa edizione della Carta ci proponiamo di costruire uno strumento di facile lettura per tutti, completo nelle informazioni sui diritti e doveri nell'utilizzo del trasporto pubblico e scolastico, trasparente rispetto agli impegni di qualità dichiarati, partecipato con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori.

La Mission aziendale

Trasportare, nel rispetto dell'ambiente e della propria economicità, le persone all'interno della città di Terracina attraverso un servizio adeguato alle esigenze di trasporto delle persone che vivono a Terracina o che passano qui periodi di vacanza più o meno lunghi.

Politiche di Cotri

Il perseguimento della mission aziendale è reso possibile dalle seguenti politiche attuative:

- **Aziendale:** gestire gli impianti ed i mezzi per offrire un servizio adeguato alle esigenze degli utenti e conforme agli impegni assunti nel contratto di servizio.
- **Ambientali:** utilizzare un parco mezzi a crescente riduzione dell'impatto ambientale, campagne di comunicazione tese all'incentivazione dell'uso del mezzo pubblico che annualmente si realizzeranno.
- **Sviluppo:** l'azienda è già in possesso della certificazione di qualità Iso 9001 per il coordinamento del trasporto pubblico. Cotri si impegna a ottenere anche la certificazione ambientale Iso 14001 e la certificazione SA 8000 per l'esercizio del trasporto pubblico su Terracina.
- **Integrazione e co-produzione di valore coi clienti:** assieme agli Enti preposti all'organizzazione dei servizi di trasporto pubblico locale, si impegna a rendere oggettivo il diritto alla mobilità dei cittadini, integrare le diverse modalità di trasporto e progettare i servizi gestiti tenendo in considerazione le richieste avanzate da singoli cittadini o da associazioni, così da garantire ad ogni persona la possibilità di scegliere la migliore modalità di trasporto possibile

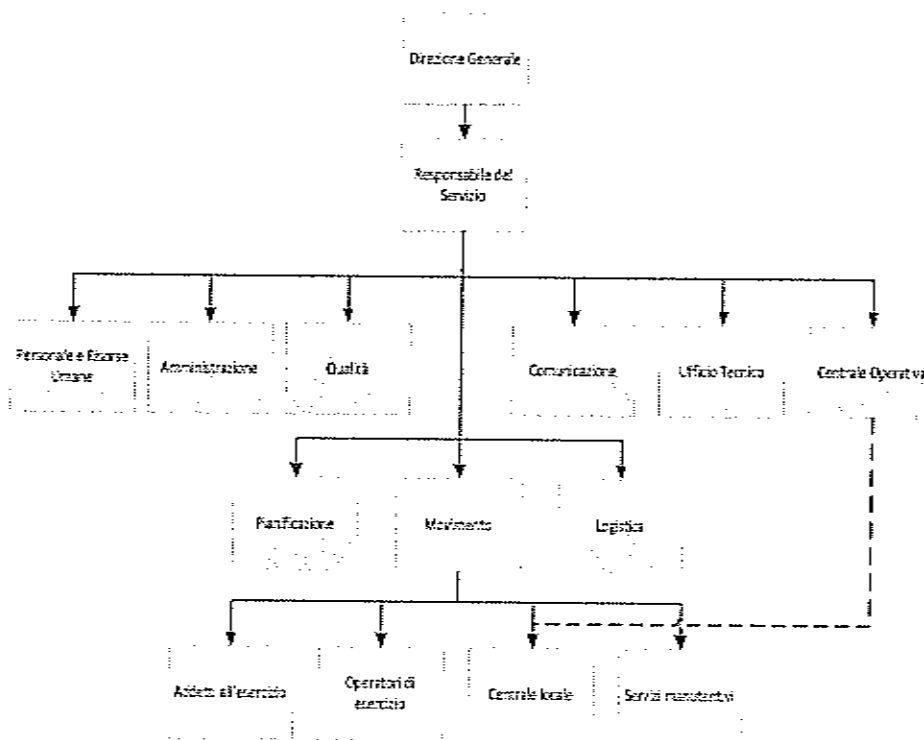
1) Chi siamo, cosa offriamo ai cittadini

Cotri si occupa di

- Erogare il servizio urbano di trasporto pubblico nella città di Terracina.
- Erogare il servizio di scuola bus con l'ausilio di personale di assistenza sui mezzi. A tal fine Cotri, nel rispetto delle politiche appena descritte, ricorre strumenti di azione.

1.1) Struttura organizzativa

L'esecuzione del servizio oggetto della gara e per i servizi generali Cotri utilizza la propria struttura organizzativa esistente con sede a Roma, mentre per il servizio operativo a Terracina è creata una struttura dipartimentale gestita dal Responsabile del Servizio alle dipendenze della Direzione. Così facendo vengono impiegate soluzioni procedurali ed informatiche, a supporto della gestione del servizio, direttamente derivate da quelle attualmente usate dall'azienda per il TPL nel comune di Roma. La struttura organizzativa progettata per i servizi nella città di Terracina può essere così rappresentata:



Il *Responsabile del Servizio* ha la responsabilità legale del servizio svolto nella città di Terracina, assunta attraverso il possesso di idonea qualifica professionale per dirigere l'attività di trasporto di impresa operante nel settore del trasporto passeggeri su strada in Italia e all'estero. Ha inoltre la responsabilità della struttura organizzativa di progetto per la gestione del contratto di servizio assegnato a Cotri, a tale fine è il garante ultimo del rispetto di tutte le prescrizioni previste.

1.2) Mezzi di trasporto

Il parco mezzi minimo offerto dal Cotri per il servizio di trasporto Pubblico nel territorio comunale risulta essere composto dai seguenti mezzi:

USO	modello	Principali dotazioni tecniche
TRASPORTO PUBBLICO	N° 6 Iveco 70 C14 CNG - Sitcar Urbano (16 posti seduti e 24 in piedi)	<ul style="list-style-type: none">• Presenza pedana• Climatizzatore• Alimentazione a metano• Rilevazione satellitare
	N° 2 Fiat Ducato Metropolis CNG (10 posti seduti e 10 in piedi)	<ul style="list-style-type: none">• Presenza pedana• Climatizzatore• Alimentazione a metano• Rilevazione satellitare
	N° 2 Sprinter Mercedes Benz (10 posti seduti e 12 in piedi)	<ul style="list-style-type: none">• Presenza pedana• Climatizzatore• Alimentazione a metano• Rilevazione satellitare
SCUOLA BUS	N° 6 Iveco 70 C14 CNG a metano (42 posti piu 2 accompagnatori)	<ul style="list-style-type: none">• Presenza pedana• Climatizzatore• Alimentazione a metano• Rilevazione satellitare
	N° 2 Iveco 70 C14 CNG a metano (52 posti piu 2 accompagnatori)	<ul style="list-style-type: none">• Presenza pedana• Climatizzatore• Alimentazione a metano• Rilevazione satellitare

Il Cotri si riserva di utilizzare ulteriori mezzi, previo assenso da parte dell'Amministrazione, per migliorare il servizio offerto. Tali mezzi dovranno comunque essere ed avere le caratteristiche inserite nel bando di gara.

1.3) Impianti

Cotri dispone di una sede sul territorio in SS 7 Via Appia (km 99 Terracina) da cui viene effettuato tutto il coordinamento operativo del servizio erogato. I particolare sono presenti:

- Ufficio per il rilascio abbonamenti.
- Deposito per i mezzi con assistenza per la manutenzione.
- Ufficio Movimento attrezzato.
- Sala per gli autisti per presa servizio e cambi turno.
- In preparazione la predisposizione del carro bombolaio e/o impianto fisso per l'erogazione del metano e l'impianto di lavaggio a seguito delle necessarie autorizzazioni.

L.4) Servizi

TPL

Cotri eroga servizi di trasporto pubblico locale (TPL) a circa 300 mila persone annue grazie a diverse linee così caratterizzate:

linea	Descrizione	FER EST	FER INV	FES EST	FES INV
A	Stazione FF:SS - Via Roma - P.della Repubblica - Stazione FF:SS	X	X	X	X
B	Stazione FF:SS - Via Roma - V.le L.Da Vinci - Stazione FF:SS	X	X	X	X
C	Stazione FF:SS - Via Roma - Anxur - Ospedale - Stazione FF:SS	X	X		
D	Stazione FF:SS - Via Roma - Via Pontina - S.Vito - Stazione FF:SS	X	X	X	X
E	Stazione FF:SS - Via Roma - SS Flacca - S.Antonio - Stazione FF:SS	X		X	
F	Stazione FF:SS - Via Roma - Ospedale - S.Silvano - Stazione FF:SS	X	X		
G	Stazione FF:SS - Via Roma - Fiora - Migliara 55 - Stazione FF:SS	X	X	X	
H	Stazione FF:SS - Via Roma - Ospedale - Delibera - Stazione FF:SS	X	X	X	X
I	Stazione FF:SS - Via Roma - Via Degli Albucchi - Stazione FF:SS		X		
L	Stazione FF:SS - Via Roma - P.le Cimitero - Stazione FF:SS	X	X	X	X
M	Stazione FF:SS - Via Roma - Campo Soriano - Stazione FF:SS	X	X		
N	Stazione FF:SS - Via Roma - P.zza Palatina - Stazione FF:SS	X	X		
O	Stazione FF:SS - Via Roma - Tempio di Giove - Stazione FF:SS	X		X	
Q	Stazione FF:SS - Via Roma - Viale Europa - Stazione FF:SS	X	X		
Z	Stazione FF:SS - Via Roma - Badino - B.Hermada - Stazione FF:SS	X	X	X	X
W	Stazione FF:SS - Via Roma - Molo Gregoriano - Stazione FF:SS	X		X	

FER EST: Feriale estivo; FER INV: Feriale invernale; FES EST: Festivo estivo; FES INV: Festivo invernale

In particolare la nuova linea del porto denominata "W" costituisce il servizio al porto d'estate e percorre in maniera circolare tutta la città partendo dalla Stazione, Piazza Quattro Lampioni, via Olmata, via Roma, piazza Giuseppe Garibaldi, via Roma, via Badino, via Friuli Venezia Giulia, viale Circe park, per raggiungere il porto presso il Molo Gregoriano in coincidenza con gli arrivi e le partenze dei traghetti diretti alle isole Pontine per il periodo giugno-settembre.

Le linee saranno svolte come indicato salvo cambiamenti concordati con le amministrazioni locali che saranno adeguatamente comunicate.

Scuolabus

Oltre ai servizi di TPL Cotri eroga servizi di Scuolabus che serve circa 300 alunni e 16 scuole al giorno. A supporto di tale servizio su ogni mezzo durante il trasporto oltre che il conducente sarà presente un accompagnatore che avrà lo scopo di garantire la sicurezza del viaggio, dell'accesso e della discesa degli studenti. Inoltre in via sperimentale, entro il 2012, viene introdotta la possibilità di fornire informazioni sul viaggio ai genitori via sms: al passaggio della card personale sull'obliteratrice durante la salita a bordo e durante la discesa i genitori riceveranno un sms di avviso dell'operazione.

2) Continuità

L'Azienda è impegnata a garantire la continuità del servizio e la sua regolarità, tranne che per cause di forza maggiore e a adottare tutte le misure necessarie a ridurre la durata degli eventuali disservizi ed il disagio arrecato ai propri clienti.

2.1) AVM (Automatic Vehicle Monitoring)

Scopo del sistema AVM è la localizzazione e il monitoraggio in tempo reale delle vetture, la gestione operativa e la rendicontazione del servizio. Cuore del sistema AVM è la centrale operativa. Il sistema permette il controllo automatico del rispetto della tabella di marcia pianificata, la videosorveglianza integrata, il conteggio delle persone la gestione degli indicatori di linea e degli apparati per gli annunci visivi e sonori. Il sistema di rilevamento satellitare è collegato con una Centrale operativa attiva 24 ore su 24, fornirà indicazioni e predisporrà soluzioni finalizzate alla garanzia del viaggio per i cittadini. Esso sarà disponibile entro il 2013.

2.2) Prevenire i guasti: il lavoro delle officine

Gli autobus sono sottoposti a controlli periodici che ne garantiscono condizioni ottimali di funzionamento. Lo stato di funzionamento dei mezzi viene costantemente monitorato grazie anche alle informazioni che gli stessi autisti forniscono alle officine attraverso il *Blocco di bordo*, documento che riporta, tra l'altro, le segnalazioni di eventuali anomalie all'Ufficio operativo di Via Appia km 99.

2.3) Ridurre i disagi: gli interventi per emergenze tecniche

Nonostante tutto i mezzi in linea possono incorrere in problemi di funzionamento. Per ridurre i disagi alla clientela il Cotri dispone di autobus di scorta in aggiunta a quelli tradizionalmente utilizzati per il servizio.

2.4) Ridurre i disagi per i disabili

Il Cotri si impegna a garantire pari diritti a tutti i cittadini senza distinzione di nazionalità, sesso, religione, lingua ed opinione politica; inoltre si impegna a favorire l'accessibilità ai propri servizi a tutti i cittadini con mobilità ridotta. Il Cotri grazie alla politica di investimento per l'acquisto di nuovi mezzi utilizza nel normale programma di esercizio del servizio urbano tutti mezzi dotati di pedane che agevolano l'accesso ai passeggeri con mobilità ridotta.

3) L'informazione verso la clientela e i suoi strumenti

Al fine di garantire la massima diffusione dell'informazione sul servizio erogato dall'Azienda, sulle opportunità ad esso collegate, sulle facilitazioni possibili, il Cotri s'impegna per la comunicazione esterna e la promozione del TPL e dello Scuolabus attraverso diversi strumenti:

3.1) Orari

Distribuzione presso le biglietterie, rivendite e punti informativi degli orari dei servizi, le norme di viaggio e le tariffe del servizio urbano.

Gli orari d'esercizio saranno presenti anche sul sito del Cotri e sul sito del Comune di Terracina e rinnovati in base alla stagionalità.

3.2) Paline e pensiline

Le paline sono state progettate per fornire un'informazione chiara e immediatamente comprensibile ai clienti in attesa alle fermate: indicazione dei principali nodi e fermate, orari delle linee che transitano dalla palina o pensilina.

Fer quanto riguarda le pensiline, attraverso appositi spazi dedicati, il Cotri provvede a fornire informazioni alla clientela.

3.3) Uffici

Dalle ore 8,30 alle ore 17 dal lunedì al sabato è a disposizione un operatore presso gli Uffici di Via Appia km 99 per fornire informazioni alla clientela e ricevere eventuali reclami e suggerimenti. Gli Uffici sono anche a disposizione per l'acquisto di titoli di viaggio sia Scuolabus che Trasporto Pubblico locale. Inoltre è possibile contattare gli Uffici al numero telefonico 0773-1533319.

3.4) Informacittà'

Il Comune mette a disposizione un ufficio preposto (dati riportati anche sul sito del Comune):

Via Leopardi, Area Chezzi - Tel. 0773720013- urp@comune.terracina.it

3.5) Informazioni su modifiche al servizio

Qualsiasi modifica o novità sul servizio erogato viene comunicata alla clientela attraverso informazioni sui mezzi in servizio, sul sito internet del Cotri e presso l'urp del Comune.

3.6) Il sito internet

Collegandosi al sito www.cotriterracina.it è possibile consultare:

- gli orari dei servizi
- le linee del servizio

- le informazioni e gli aggiornamenti inerenti il servizio
- la Carta della mobilità
- la rete di vendita
- le tariffe in vigore

Inoltre è possibile inviare segnalazioni, reclami e suggerimenti all'Azienda attraverso un'area dedicata ai commenti sul sito www.cotriterracina.it.

4) Titoli di viaggio e abbonamenti

Il titolo di viaggio permette di viaggiare su tutte le linee del servizio urbano di Terracina e l'utente dovrà ricordarsi che:

- il titolo va convalidato appena saliti a bordo dei bus, anche in caso di trasbordo e vendita a bordo;
- in caso di mancata convalida del biglietto, va data tempestiva comunicazione al personale di servizio;
- che con documento di viaggio non convalidato o con validità scaduta, è perseguibile ai termini di legge;
- che è tenuto ad esibire il titolo debitamente convalidato a richiesta del personale in servizio di guida e/o di verifica.

I titoli di viaggio possono essere acquistati:

- i biglietti presso i rivenditori (vedi allegato in fondo documento)
- tutti i titoli presso l'ufficio di Cotri in via Appia Km 99 oppure a bordo degli autobus

Per quanto concerne i titoli di viaggio le tariffe sono rinvenibili sul sito internet e sull'orario. In caso di smarrimento dell'abbonamento elettronico il cliente dovrà presentarsi presso la sede aziendale munito di documento di riconoscimento e di copia della denuncia di smarrimento presentata alle Autorità di P.S. che gli rilascerà un duplicato, con spese a carico del cliente.

5) Diritti del cliente

Il Cotri nello svolgere i servizi descritti si impegna a garantire i seguenti diritti dei clienti:

- accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto che nelle stazioni (pensiline-capilinea) e tempestivi raggugli sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti

- rispetto degli orari di partenza e di arrivo da e in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità e nel rispetto degli standard di servizio
- riconoscibilità del personale
- igiene e pulizia dei mezzi, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture
- pubblicazione tempestiva e reperibilità degli orari
- sicurezza e tranquillità del viaggio
- continuità e certezza del servizio, anche mediante una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto

b) Doveri ed obblighi del cliente

Il rispetto delle norme, la collaborazione tra clienti e personale viaggiante, la cura della comunicazione e dell'informazione sono comportamenti importanti per poter garantire un servizio di qualità. A seguire vengono presentate in sintesi le norme che regolano l'utilizzo dei mezzi pubblici ed i comportamenti dei passeggeri che possono facilitare il viaggio di ognuno:

- gli orari dei passaggi ed i percorsi sono suscettibili di lievi variazioni dovute ad esigenze di servizio o a cause esterne (es. condizioni di traffico); è pertanto consigliabile presentarsi alla fermata con un ragionevole anticipo rispetto all'orario di passaggio;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le avvertenze impartite dagli operatori nello svolgimento del loro lavoro;
- attenersi alle norme per l'uso corretto degli autobus, in particolare non aprire i finestrini senza l'autorizzazione del conducente;
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili, evitando di occupare i posti riservati a quest'ultimi;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi;
- non sporcare, non danneggiare i mezzi, gli accessori, le suppellettili e non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- reggersi agli appositi sostegni durante la marcia;
- evitare di ostruire il passaggio degli altri clienti creando ingombro;
- evitare di fermarsi vicino alle porte e alle macchine obliterate;
- segnalare al conducente l'intenzione di salire in vettura, in quanto tutte le fermate sono a richiesta;
- segnalare per tempo, in prossimità della fermata, l'intenzione di scendere dalla vettura utilizzando il pulsante di prenotazione di fermata;
- servirsi delle porte di entrata e uscita come indicato dalla segnaletica;
- adottare nei confronti dei conducenti, comportamenti di rispetto e collaborazione;
- non chiedere all'autista di scendere fuori fermata;

- non distribuire, affiggere o esporre stampe, esercitare commercio e vendere o offrire oggetti anche a scopo pubblicitario;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, ignorando le indicazioni/limitazioni al riguardo stabilite dall'Azienda.

7) Regole per i trasporti speciali ed oggetti smarriti

L'azienda, a sensi delle norme vigenti in materia, dispone di regole particolari per il trasporto di soggetti specifici e gli oggetti smarriti:

7.1) bambini

I bambini di età inferiore ai 10 anni possono viaggiare gratuitamente purché non occupino posti a sedere e siano accompagnati da adulti (non più di un bambino per ogni adulto). Chi accompagna più di un bambino di età inferiore ai 6 anni deve acquistare un biglietto ogni 2 bambini. È consentito trasportare gratuitamente carrozzine e passeggini per bambini, anche non ripiegati, purché sistemati in modo tale da non costituire pericolo e intralcio per i passeggeri.

7.2) cose

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano che non superi le dimensioni di cm. 80 x 45 x 25; in tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. L'azienda non è responsabile per furti, manomissioni, deterioramento e totale o parziale perdita degli oggetti trasportati.

7.3) animali

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio, gatti o cani di piccola e media taglia purché trasportati in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri. A tal proposito è possibile, a tariffa ordinaria, l'utilizzo di gabbie non superiori ai (80 x 45 x 25) possono viaggiare gratuitamente cani guida per non vedenti. È consentito l'accesso agli autobus anche ai cani di grossa taglia purché il proprietario provveda:

- a munirsi del titolo di viaggio;
- a munire il cane di museruola, fitta e solida, tale da impedire che i medesimi possano mordere;
- a condurre costantemente il cane munito di museruola al guinzaglio

Animali di taglia grande non possono essere condotti all'interno dei mezzi pubblici attivi nei servizi urbani nelle fasce orarie di punta:

- 7:30 – 9:00
- 13:00 – 14:30

Infine gli accompagnatori di animali sono tenuti al risarcimento di eventuali danni provocati a persone, vetture o cose.

7.4) Oggetti smarriti

- Gli oggetti smarriti, rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali, verranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice civile e consegnati all'Ufficio Mobilità e Trasporti del comune di Terracina via Appia Km 99.
- In ogni caso il Cotri declina ogni responsabilità per lo smarrimento a bordo dei mezzi e strutture aziendali di qualsiasi tipo di oggetto.

8) Effetti dei diritti e dei doveri

L'elenco dei diritti e dei doveri necessita di strumenti per regolare eventuali violazioni in capo alle parti:

8.1) Sanzioni amministrative

La sanzione amministrativa a carico dei clienti trovati sprovvisti del titolo di viaggio o di titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non adeguato, è fissata, in base alla legge regionale ossia Euro 50,00 più biglietto se pagata contestualmente in vettura al personale di verifica altrimenti e' prevista una sanzione amministrativa tra € 100,00 e € 500,00 più spese di notifica.

8.2) Risarcimento danni per responsabilità civile

Il Cotri provvede al rimborso di eventuali danni a cose o persone provocati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:

- danni procurati a terzi (compresi i passeggeri trasportati) dalla circolazione dei veicoli;
- danni ai passeggeri durante la permanenza a bordo dell'autobus ed all'atto della salita o discesa dello stesso;
- danni ai bagagli ed alle cose in generale trasportate da terzi (esclusi denaro, preziosi e titoli), ricompresi in essi anche quelli involontariamente subiti dagli indumenti dei passeggeri.

Il Cliente per accedere all'eventuale indennizzo dovrà contattare:

- al momento dell'incidente, l'autista del mezzo interessato per segnalare il danno subito e fornire le proprie generalità ad eventuali recapiti;
- entro e non oltre 48 ore dall'accaduto, il Cotri fornendo comunicazione in forma scritta al fine di attivare la relativa procedura di denuncia;
- in seguito, la compagnia Assicuratrice per l'attivazione della procedura di rimborso.

8.3) Reclami

L'azienda dispone di un apposito Ufficio riservato ai rapporti con i clienti, dove possono essere inoltrati reclami, suggerimenti e richieste di informazioni via telefonica (0773-1533319) e dal sito internet aziendale (www.cotriterracina.it)

8.4) Rimborsi

Nesun rimborso è dovuto qualora il ritardo o l'interruzione di servizio derivino da circostanze e fattori al di fuori del controllo dell'Azienda (calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali, guasti al veicolo, traffico intenso). Il rimborso potrà essere corrisposto qualora:

- il servizio venga soppresso senza una preventiva informazione
- si verificano ritardi imputabili all'Azienda che comportino un grave e dimostrato danno al cliente

ed in particolare per il servizio urbano in caso di servizio non effettuato o interrotto, per cause imputabili all'azienda, in un arco di tempo in cui non vi siano altre corse sulla linea interessata o non intervenga un servizio sostitutivo entro 60 minuti anche realizzato attraverso altre linee. Il rimborso sarà pari al valore del documento del titolo di viaggio pagato; in caso di utilizzo di taxi verrà rimborsato, dietro esibizione di ricevuta, un corrispettivo massimo fino a tre volte il costo della corsa aziendale che si sarebbe inteso utilizzare.

9) Relazione tra il personale e la clientela

Il rapporto tra cliente ed il Cotri non si basa esclusivamente su relazioni giuridiche pertanto il Cotri, attraverso azioni di formazione e di comunicazione interna sollecita gli operatori d'esercizio che lavorano a contatto con la clientela a rappresentare un interlocutore visibile e riconoscibile per i cittadini e i clienti a creare una relazione positiva. A tal proposito è cruciale il ruolo del personale a contatto con gli utenti ed in particolare questi devono:

- possedere appositi cartellini di riconoscimento riportanti, in modo visibile, la foto e il numero di matricola;
- far precedere la propria risposta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza;
- nello svolgimento dei compiti assegnati, indossare la divisa e trattare i clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro, compatibilmente con l'attività di guida, tutte le informazioni in suo possesso;
- utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile e mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra Cotri e clienti;
- seguire specifici corsi di formazione orientati alla customer satisfaction.

10) L'analisi della customer satisfaction

Il Cotri al fine di garantire un servizio coerente con la qualità prevista dal contratto di servizio si impegna, oltre a stabilire una relazione costruttiva grazie al personale a contatto coi clienti, a raccogliere dati ed analizzare i medesimi per valutare la qualità erogata tenuto conto dei dati provenienti dal Cotri e dai clienti.

10.1) Lato cliente

L'attivazione periodica di analisi di customer satisfaction permette di valutare il proprio operato ascoltando i pareri e le opinioni della clientela e promuovere un utilizzo delle informazioni raccolte per un miglioramento continuo del servizio.

Le indagini sui vari servizi verranno effettuate con periodicità biennale con i seguenti strumenti e metodi:

- TPL: attraverso interviste ogni 24 mesi per il servizio invernale ed estivo.
- SCUOLABUS: ogni 24 mesi con il coinvolgimento delle famiglie e studenti, Scuole materne, elementari e medie.

Inoltre il Cotri si impegna a costruire le condizioni affinché i diversi stakeholders possano contribuire al miglioramento continuo del servizio erogato, riconosce il diritto di accesso alle proprie strutture con osservazioni suggerimenti e reclami, impegnandosi poi per fornire tempestivi riscontri. A tal scopo si utilizzano diversi strumenti:

- il numero di telefono 0773-1533319, al quale è possibile rivolgersi per richieste di informazioni, reclami, segnalazioni, proposte;
- il sito internet: www.cotriterracina.it su di esso sono disponibili tutte le informazioni inerenti i servizi erogati, con una parte interattiva che permette il ricevimento dell'informazione direttamente all'operatore;
- la realizzazione di periodiche ricerche di customer satisfaction.

10.2) Lato azienda

Il Cotri al fine di dar conto di quanto realizzato nell'erogazione del servizio di trasporto pubblico individua alcune aree di intervento e relativi standard e modalità di monitoraggio da tener sotto osservazione nel corso dell'anno. Sono state individuate 3 aree di intervento e per ogni area alcuni fattori di qualità sui quali realizzare la misurazione. La misurazione viene realizzata sia attraverso dati oggettivi relativi alla qualità realizzata, che attraverso dati provenienti dalla valutazione dei clienti attraverso le indagini di soddisfazione. Le aree sono le seguenti:

- Affidabilità del servizio
- Comfort e pulizia
- Informazione ed accesso alla rete

A fronte di tali riferimenti l'Azienda potrà ogni anno misurare i livelli di servizio raggiunti e impostare gli obiettivi per l'anno successivo.

Per quanto concerne le aree indicate le tabelle indicano i parametri che l'azienda monitora durante l'anno:

affidabilità del servizio

Ara di intervento	Parametri	Standard del contratto servizio	Modalità di monitoraggio	Obiettivo
Regolarità	% corse programmate su corse effettuate (servizi di TPL)	99%	AVM - Rilevazione diretta	99%
Puntualità	% di partenze dal capolinea in orario su totale effettuate con ritardo e/o anticipo compreso tra 1' e 15' Oltre i 15'	-	AVM - Rilevazione diretta	5 % 1%
	% corse su totale effettuate con ritardo e/o anticipo compreso tra 1' e 15' Oltre i 15'	-	AVM - Rilevazione diretta	5% 1%

Comfort e Pulizia

Area di intervento	Parametri	Standard del contratto servizio	Modalità di monitoraggio	Obiettivo
Caratteristiche dei mezzi	% veicoli utilizzati per i servizi urbani dotati di sistemi da accessibilità per i portatori di handicap	-	Raccolta dati	100 % nuovi mezzi
	% mezzi climatizzati urbani	-	Raccolta dati	100%
Pulizia ordinaria dei mezzi	Valore dell'indice di pulizia	-	Registrazioni aziendali	Ogni giorno pulizia interna 3 volte al mese l'esterno
Pulizia straordinaria dei mezzi	Numero medio interventi mensili	-	Registrazioni aziendali	Quando necessario

Informazione ed accesso alla rete

Aree di intervento	Parametri	Standard del contratto servizio	Modalità di monitoraggio	Obiettivo
Fermate attrezzate	% con informazione sui punti vendita più vicini	-	Data base aziendale	Urbano 100%
Punti di vendita dei titoli di viaggio	N° rivendite attive	-	Data base aziendale	Circa 20

Elenco rivenditori biglietti Terracina

Angelucci Roberto	Bar Tabacchi	Via Appia 72
Battaglia Stefano	Bar Tabacchi Caffetteria della Fortuna	Via Badino 76
Badelli Mirella	Alimentari	Via Mediana Vecchia San Vito
Carroccia Vanda	Tabacchi Cartoleria	Piazza Garibaldi 10
Cirillo Ilenia	Edicola Cirillo	Via Badino km 1,200
Coccia Patrizia	Bar Tabacchi	Piazza G. Antonelli 4-5
D. Fabio Laura	Chiosco fiori	Piazzale Cimitero
Dasio Alessia	PC -Scuol@	Via dei Bonificatori 25
Giannetti Daniela	Tabacchi Riv. 32	Piazza Orfanotrofio 2
Giovannoni Massimo	Tabacchi Riv. 21	Via Consolare 47
Grande Enrico	Bar 4 lampioni	Piazza 4 Lampioni 3
Lauretti Italia	Tabacchi	Via Anxur 59-61
La Marna	Associazione Socio Culturale	Via Lungo Sisto 15
Lombardi Paolo	Bar Malù	Viale Circe 226
Maceroni Davide & Fabrizio	Bar I Gemelli snc	Via Cesare Battisti 53
Maietti Sonia	Bar Tabacchi Giocomania	Piazza della Stazione 31-33
Marzullo Anna Maria	Tabacchi	Piazza della Repubblica 28
Masala Nicoletta	Tabacchi Articoli da regalo Lotto	Via dei Bonificatori snc
Nasso Giovanni	Bar Tabacchi Lotto Royal	Via Roma 88/90
Ottaviani Amerigo	Tabacchi Articoli da regalo	Piazza XXIV Maggio 29/30
Pagnutti Ida	Tabacchi - riv 22 - ric. 5504	Via Porta Romana 10
Rocci Amerigo	Tabaccheria - ric. Lotto Lt 5507-Rm 5493	Via Badino 184
Silva Valerio	Bar Centrale La Perla	Via Cesare Battisti 97/B
Tarozzi Paola	Tabacchi	Via Migliara 54
Venerelli Paola	Chiosco Fiori Vittoria	Piazzale Cimitero
Zarotti Ermes	Tabacchi	Piazza IV Novembre 7

Il presente verbale viene così sottoscritto :

IL PRESIDENTE
Dr. Nicola Procaccini

IL VICE SEGRETARIO COMUNALE
Dott. Lucio Ranaldi Junior

REFERTO DI PUBBLICAZIONE

Certifico io sottoscritto Segretario Comunale su conforme dichiarazione del Messo, che copia del presente verbale è stato pubblicato il giorno 4 LUG. 2012 sull'Albo Pretorio on-line del Comune (all'indirizzo www.gazzettaamministrativa.it) ai sensi dell'art.32 della legge 18 giugno 2009 n.69.

Terracina,

4 LUG. 2012

IL MESSO COMUNALE

OTTOCENTI

IL SEGRETARIO COMUNALE

Dott. Marco Raponi

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il _____:

perché trascorsi 10 giorni dalla data di inizio pubblicazione (art. 134, comma 3, del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267)

perché adottata con la formula della immediata eseguibilità (art. 134, comma 4, del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267)

Terracina,

p. L'UFFICIO DELIBERAZIONI

IL SEGRETARIO COMUNALE