



# CARTA DEI SERVIZI

Edizione 2023



# INDICE GENERALE

## 1. PREMESSA

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

- A] EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'
- B] CONTINUITA'
- C] PARTECIPAZIONE
- D] EFFICIENZA ED EFFICACIA
- E] LIBERTA' DI SCELTA

## 3. AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE

## 4. PROFILO DELLA SOCIETA'

## 5. SERVIZI FORNITI

- A] TIPOLOGIA SERVIZI
- B] PARCO AUTOBUS
- C] SISTEMA TARIFFARIO E TIPOLOGIA TITOLI DI VIAGGIO

## 6. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO

- A] MONITORAGGIO E SONDAGGIO SERVIZI EXTRAURBANI
- B] MONITORAGGIO E SONDAGGIO SERVIZI URBANI

## 7. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

## 8. INFORMAZIONI ALL'UTENTE

- A] ORARI – BIGLIETTERIE
- B] VIAGGIATORI A RIDOTTA CAPACITA' MOTORIA
- C] OGGETTI SMARRITI

## 9. PERSONALE DIPENDENTE

- A] FORMAZIONE
- B] ASPETTI RELAZIONALI

## 10. TUTELA DELL'UTENTE

- A] SEGNALAZIONI
- B] RECLAMI E AUTORITA' DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI (ART)
- C] RIMBORSI
- D] RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITA' CIVILE
- E] SERVIZI MINIMI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO



## 1. PREMESSA

A seguito dell'apertura del mercato europeo, anche nel nostro Paese, per il settore trasporti, si è adottato la "Carta dei Servizi" da parte degli enti erogatori di servizi pubblici.

Infatti dagli anni '90 diversi Stati della CEE hanno avviato azioni mirate alla rivalorizzazione dei servizi pubblici chiedendo agli enti erogatori un miglioramento della qualità dei servizi forniti agli utenti-clienti e del rapporto comunicativo tra ente ed utente-cliente anche attraverso la stesura e la diffusione della sopra citata "Carta dei Servizi".

Più dettagliatamente in Italia detto miglioramento è stato previsto mediante la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 (*"principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*), dalla legge n° 273/95 e, per le aziende di trasporto, dal Decreto del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998 (*schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti o "Carta della Mobilità"*).

La citata "Carta della Mobilità" è il documento preposto a rendere palese il rapporto tra le aziende esercenti servizi pubblici di trasporto ed i cittadini in quanto utenti del servizio medesimo.

Essa, infatti, secondo quanto si legge nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, rafforza la garanzia della libertà di circolazione (*mobilità*), dei cittadini prevista:

- ✧ Dall'art. 16 della Costituzione italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..." ed "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi...";
- ✧ Dall'art. 8 del trattato di Maastrich secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

In particolare, la Direttiva stabilisce che gli enti erogatori di servizi pubblici devono:

- Individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
  - Adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
  - Predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.
- L'obiettivo di questo documento mira alla descrizione trasparente delle diverse realtà che compongono la struttura societaria di A.C.A.P.T. S.r.l..

Per meglio realizzare lo scopo principale della Società, la medesima ha adottato un Sistema di Gestione per la Qualità aziendale certificato secondo quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 9001.

Le attività per le quali la Società assicura il Sistema di Gestione per la Qualità in oggetto sono:

- Progettazione ed Erogazione di servizi di trasporto di persone: servizi regolari.
- Erogazione di servizi di manutenzione autobus conto terzi.

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva, A.C.A.P.T. S.r.l. eroga i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### A] EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione;
- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture delle persone anziane e delle persone disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica della Società;
- Garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio offerto, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

### B] CONTINUITA'

- L'erogazione dei servizi è continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli enti concedenti e resi noti; fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà della Società, ed, in ogni caso, conformi alla normativa regolatrice di settore;
- Definizione e preventiva comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero: questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto alla Società.

### C] PARTECIPAZIONE

Istituzione di un rapporto di scambio informativo tra la Società e gli utenti-clienti sulle principali problematiche dei servizi erogati, mediante:

- L'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli utenti – clienti per il miglioramento del servizio;
- Il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (*Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori*).

### D] EFFICIENZA ED EFFICACIA

- Nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, la Società progetta, produce ed eroga servizi improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei medesimi.

### E] LIBERTA' DI SCELTA

- Garanzia, per la parte di sua competenza ed in riferimento ad ogni altro Ente interessato (*Regione, Province, Comuni*), ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

### 3. AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE

Questa è la 22<sup>ma</sup> diffusione della Carta della Mobilità di A.C.A.P.T. S.r.l.; ogni anno viene sottoposta a revisione ed aggiornamento.

La Carta della Mobilità è disponibile al cliente:

- in formato elettronico: consultabile e scaricabile dal sito internet [www.acapt.it](http://www.acapt.it) ;
- in formato cartaceo: presso la sede Sociale e presso gli Uffici aziendali in Apricena.

### 4. PROFILO DELLA SOCIETA'

**A.C.A.P.T. S.r.l.**, di seguito denominata Società o Azienda, opera nel settore dei trasporti di viaggiatori su strada fin dall'inizio del secolo mediante l'attività di trasporto con carrozza a cavalli fino al 1920.

A partire dal 1929 viene aperta in Apricena l'attività di trasporto con autobus.

Nel 1957 la Ditta Autolinee Biscotti viene trasformata in Società a Responsabilità Limitata S.r.l. e nel 1977 la ragione sociale viene modificata in **A.C.A.P.T. S.r.l.** (*Azienda Comprensoriale Autoservizi Pubblici e Turisitici*).



Nel 1982 viene creato il settore dei collegamenti regolari a lungo raggio, il quale nel 1986 viene conferito, unitamente al turismo, nella società SAPS.

Nel 1990 viene acquistata la Soc. Donatelli – ROSSI di Bovino, la quale nel 1998 viene fusa per incorporazione nella società **A.C.A.P.T.**

La società ha sede legale in Apricena – S.S. 89 Km 9+574.

**A.C.A.P.T. S.r.l.** fonda la sua attività su criteri di efficienza e economicità che si realizzano in una organizzazione aziendale propria delle migliori aziende del settore, quali la struttura organizzativa e le relazioni interne e periferiche.

La struttura organizzativa si realizza attraverso la Direzione Generale e di Esercizio, il Settore Movimento, il Settore Commerciale, il Servizio Legale e la Gestione del personale.

La direzione tecnica e d'esercizio, ha due livelli di compiti. Il primo di natura preminentemente tecnica riguarda l'organizzazione degli impianti (officina – autorimesse, piazzole e parcheggi, depositi, magazzini, fabbricati – uffici, macchinari ed impianti per riparazioni, lavaggi e tipi di manutenzione – da incidenti e programmata). Il secondo compito riguarda l'esercizio vero e proprio nelle specifiche funzioni dell'attuazione, organizzazione e sorve-



glianza della rete, un'accurata sorveglianza degli orari e delle corse, della circolazione dei veicoli ed esecuzione di servizi occasionali (emergenze e soccorso).

La direzione amministrativa sovrintende la contabilità (bilancio, magazzino) la meccanizzazione ed elaborazione del sistema di gestione, al fine di esprimere compiutamente la reale situazione economica e patrimoniale dell'azienda.

Ciò è possibile grazie alla capacità funzionale della struttura aziendale organizzativa su un'area di circa 20.000 mq. in Apricena con tre piani di palazzina uffici; tre ampi reparti operativi (meccanica – manutenzione – pulizia veicoli), capannoni ricovero mezzi e

notevole spazio per il movimento e manovre e circa 100 mq. in Bovino. Il sistema rilevamento dati è condizione di garanzia gestionale, sicché eventuali inconvenienti organizzativi e di lavoro e il rapporto con l'utenza, in quanto così rilevabili, non sfuggono all'esame ed ai propositi per la loro eliminazione.

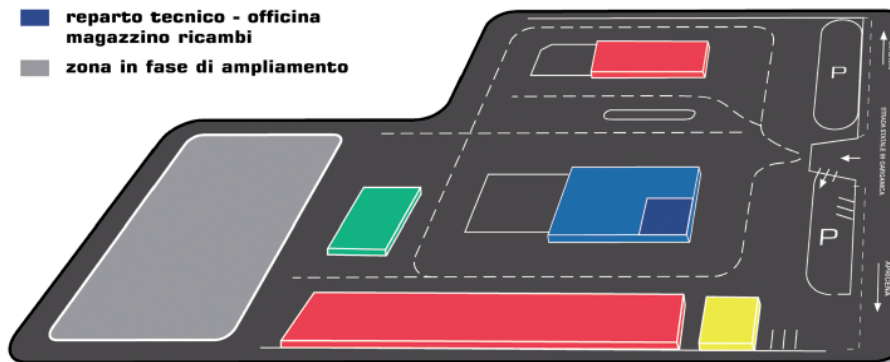
I quadri aziendali sotto l'attenta guida della dirigenza perseguono costantemente l'efficienza con una reale rigidità.



## LA STRUTTURA

**direzione, centro lavorazione  
e manutenzione autobus**

- palazzina direzionale
- centro riparazione e manutenzione
- reparto carrozzerie
- capannoni ricovero autobus
- reparto tecnico - officina  
magazzino ricambi
- zona in fase di ampliamento





## 5. SERVIZI FORNITI

La società in regime di contratto di servizio con il Consorzio COTRAP svolge dal 1.1.2005 i seguenti servizi linea:

- di competenza provinciale sulle direttrici San Nicandro - San Severo - Foggia, Bovino - Foggia e relativi collegamenti termali (Castelnuovo - Margherita di S.);
- di competenza regionale sulle direttrici Foggia - Termoli e Bovino - Melfi;
- Urbano di Manfredonia (gestito al 50%).

Le città servite sono: Termoli, Lesina, Poggio Imperiale, Apricena, Sannicandro G.co, San Severo, Foggia, Margherita di Savoia, Castelnuovo della Daunia, Bovino, Castelluccio dei Sauri, Melfi, Torremaggiore;  
Manfredonia per il solo servizio urbano.



La popolazione servita è pari a circa 300.000 abitanti.

L'esercizio è organizzato in tre gruppi distinti:

1. il primo gruppo riguarda le direttrici Termoli – Foggia e Sannicandro – Foggia, nonché il collegamento stagionale Lesina – Margherita di Savoia e Castelnuovo della Daunia;
2. il secondo gruppo riguarda le direttrici Bovino- Foggia, Bovino-Melfi Z.I. e Bovino-Margherita di Savoia;
3. il terzo gruppo riguarda il servizio urbano di Manfredonia.

## **A) TIPOLOGIA SERVIZI**

L'azienda fornisce servizio di trasporto giornaliero di tipo ordinario, corse per studenti, collegamenti con zone industriali e con località termali.

Dispone di uffici aperti al pubblico in Apricena, nonché di biglietterie autorizzate in tutti i Comuni serviti.

*Il servizio extraurbano è organizzato:*

- su 14 autolinee
- rete servita pari a 700/Km.
- percorrenza complessiva = 2.009.336 atb/km/anno.
- passeggeri trasportati = 822.545
- n. 38 unità: personale viaggiante.

*Il servizio urbano "Manfredonia" è organizzato:*

- su 3 autolinee
- rete servita pari a 20/Km.
- percorrenza complessiva = 149.950 atb/km/anno
- passeggeri trasportati = 240.712
- n. 8 unità: personale viaggiante.

## **B) PARCO AUTOBUS**

### Servizi extraurbani

Il parco autobus aziendale è costituito da n. 39 veicoli così suddivisi :

- n. 33 autobus da mt. 12.00
- n. 6 autobus da mt. 15.00

I veicoli utilizzati sono omologati per il trasporto di viaggiatori in piedi. L'ACAPT è autorizzata dalla Regione Puglia al trasporto di viaggiatori in piedi entro i limiti di omologazione dei veicoli.

Il **62%** del parco rotabile è dotato di pedane per utenti diversamente abili.

### Servizi urbani

Il parco autobus è costituito da n. 7 veicoli così suddivisi:

- n. 3 autobus da mt. 8.00
- n. 2 autobus da mt. 11.00
- n. 2 autobus da mt.12.00

I veicoli utilizzati sono omologati per il trasporto di viaggiatori in piedi. ACAPT è autorizzata dalla Regione Puglia al trasporto di viaggiatori in piedi entro i limiti di omologazione dei veicoli.

Il **100%** del parco rotabile è dotato di pedane per utenti diversamente abili.

### **C) SISTEMA TARIFFARIO e TIPOLOGIA TITOLI DI VIAGGIO**

Il sistema tariffario per il trasporto pubblico locale in vigore nella provincia di Foggia e nella Regione Puglia è quello approvato con Delibera della Giunta Regionale n. 553 del 20/04/2022. del 22.12.2020.

#### **I titoli di viaggio si distinguono in:**

- Servizi Extra Urbani
- Servizi Urbani

#### **Servizi Extra-Urbani: Sistema Unico Titoli di viaggio**

A.C.A.P.T. S.r.l. ha aderito, mediante il consorzio "COTRAP", al sistema unico di bigliettazione elettronica.

Il sistema di vendita dei biglietti e degli abbonamenti viene effettuato con apparecchiatura elettronica che collega la rete aziendale, off-line, a COTRAP. Dette apparecchiature sono inoltre posizionate in tutte le biglietterie convenzionate A.C.A.P.T.

La vendita dei titoli di viaggio Acapt avviene attraverso i seguenti canali:

- Le biglietterie convenzionate *esclusivamente per gli abbonamenti*, oltre che per i titoli di corsa semplice. L'elenco delle rivendite è reperibile sul sito [www.acapt.it](http://www.acapt.it).
- *la piattaforma on-line ITINERIS* sul sito del consorzio [www.cotrap.it](http://www.cotrap.it) esclusivamente per i titoli di Corsa Semplice;
- in via residuale, eccezionalmente a bordo autobus possono essere emessi i biglietti di corsa semplice con sovrapprezzo di € 1,00.

Le tipologie di biglietti sono costituiti da:

- Biglietto ordinario di corsa semplice
- Biglietto a bordo maggiorato di € 1,00 - oltre la tariffa ordinaria
- Abbonamento settimanale ridotto
- Abbonamento settimanale ordinario
- Abbonamento mensile ridotto
- Abbonamento mensile ordinario
- Abbonamento settimanale/mensile gratuito art. 30 comma 3 legge Regionale 18/2022
- Biglietto di corsa semplice gratuito art. 30 comma 3 Legge Regionale 18/2022

Costo della tessera per abbonamento (validità anni 3) € 2,60

### **Validità e Condizioni dei Titoli di Viaggio emessi da punto vendita**

- 1) Ogni biglietto deve essere obliterato.
- 2) Il biglietto di corsa semplice è valido solo dopo l'obliterazione.
- 3) Il biglietto di abbonamento va obliterato nella prima corsa della settimana o del mese. È valido se accompagnato dalla carta di riconoscimento aziendale.
- 4) L'abbonamento settimanale a tariffa ordinaria è valido dal lunedì al sabato. L'abbonamento settimanale a tariffa ridotta (10 corse) è valido dal lunedì al venerdì e viene rilasciato esclusivamente sui servizi in esercizio dal lunedì al venerdì. L'abbonamento mensile a tariffa ordinaria è valido dal primo all'ultimo giorno del mese. L'abbonamento mensile ridotto (42 corse) viene rilasciato esclusivamente sui servizi in esercizio dal lunedì al venerdì.
- 5) Il viaggiatore privo di titoli di viaggio o comunque non regolare è soggetto alla sanzione amministrativa prevista dall'art. 32 della L.R. 18/2002.
- 6) Il viaggiatore è tenuto a controllare la corrispondenza fra il prezzo e la relazione.
- 7) Il titolo di viaggio va conservato integro nelle misure di cm. 10,5 x 4,2. Non è cedibile e rimborsabile.
- 8) La conservazione del titolo di viaggio è a cura del passeggero che ne risponde in caso di deterioramento o di smarrimento. Il passeggero è tenuto ad esibire il titolo di viaggio ad ogni richiesta del personale ispettivo o di controllo. Il titolo di viaggio è personale e non può essere ceduto.

### **Servizi Urbani**

A.C.A.P.T. ha organizzato la vendita dei biglietti, nell'ambito del Comune di Manfredonia, attraverso una rete di rivendite il cui elenco è reperibile presso il sito [www.acapt.it](http://www.acapt.it) oppure richiedendo informazioni ai seguenti recapiti:

Le tipologie di biglietti sono costituiti da:

<b>APRICENA</b>	<b>Biglietteria Informazioni</b>	<b>S.S. 89 Km. 9+574</b>	<b>Tel. 0882.643811 0882.643812 0882.643813 Fax 0882.643814 <a href="mailto:info@acapt.it">info@acapt.it</a></b>	<b>Orari di apertura: 09,00 - 13,00 16,00 - 18,30 Dal Lunedì al Venerdì</b>
-----------------	--------------------------------------	--------------------------	--	---

- Biglietto ordinario di corsa semplice
- Biglietto a bordo maggiorato € 0,30 oltre la tariffa ordinaria
- Biglietto ordinario da 8 corse semplici
- Abbonamento settimanale ridotto per studenti e lavoratori
- Abbonamento settimanale ordinario
- Abbonamento mensile ridotto per studenti e lavoratori
- Abbonamento mensile ordinario
- Abbonamento settimanale/mensile gratuito art. 30 comma 3 legge Regionale 18/2022
- Biglietto di corsa semplice gratuito art. 30 comma 3 Legge Regionale 18/2022
- Costo della tessera per abbonamento (validità anni 3): € 2,60

### **Validità e condizioni dei Titoli di Viaggio**

Il biglietto di corsa semplice ed il biglietto da 8 corse hanno validità per un'ora dalla obliterazione.

Gli abbonamenti ridotti sono rilasciati dietro documentazione attestante la condizione di studente o lavoratore e previa emissione della tessera di riconoscimento.

- 1) La conservazione del titolo di viaggio è a cura del passeggero che ne risponde in caso di deterioramento o di smarrimento. Il passeggero è tenuto ad esibire il titolo di viaggio ad ogni richiesta del personale ispettivo o di controllo. Il titolo di viaggio è personale e non può essere ceduto.



## 6. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' ED OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98, recepito da A.C.A.P.T. S.r.l., ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (*sicurezza del viaggio, sicurezza personale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi, comfort del viaggio, etc.*) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrisponde:

- Una specifica unità di misura dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- Un obiettivo (*o livello di servizio promesso*) che è il valore che la società provvederà a rispettare, determinato in base alle reali potenzialità dell'azienda;
- Una modalità di rilevazione dei risultati.

### **Monitoraggio e sondaggi**

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicato dalla Direttiva, A.C.A.P.T. S.r.l. provvederà a verificarne periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso, per valutare il grado di soddisfazione dell'utente-cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- Analisi degli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- Segnalazioni di reclamo ricevute all'Azienda; sondaggi ed indagini periodiche tra i propri utenti sulla qualità percepita del servizio.

Nel corso dell'esercizio **2022** è stato effettuato un **sondaggio** presso l'utenza, relativo alle autolinee in esercizio alla Società che sono esposti nei paragrafi seguenti.

I risultati conseguiti (*livelli di qualità raggiunti e rilevati*) sono stati utilizzati dall'Azienda per delineare possibili piani di miglioramento successivi e pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (*promesso nella Carta*).

## AJ MONITORAGGIO E SONDAGGIO: SERVIZI EXTRAURBANI

Considerati i risultati del sondaggio e del monitoraggio **2022** di seguito si elencano gli standard relativi ai parametri dei fattori di qualità individuati.

### 1) SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI 2022	Consuntivo 2022	PREVISIONI 2023
Incidentalità Complessiva mezzo di Trasporto	N. sinistri / n° viaggiatori Totale dei sinistri e danni, rilevati nell'arco di un anno e per i quali vi sia stata denuncia alla compagnia di assicurazione diviso per n° viaggiatori	Raccolta dati	≤ 0,000012	0,000013	≤ 0,000013
	N. morti/viaggiatori Numero dei decessi rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori	Raccolta dati	0,000000	0,000001	≤0,000001
	N. feriti/viaggiatori Numero dei feriti rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori	Raccolta dati	0,000000	0,000000	0,000000
Incidentalità passiva mezzi di Trasporto	N. sinistri/n° viaggiatori per Km Totale dei sinistri passivi e danni, rilevati nell'arco di un anno e per i quali vi sia stata denuncia alla compagnia di assicurazione diviso n° viaggiatori per Km	Raccolta dati	≤ 0,000012	0,000013	≤ 0,000013
	N. morti/viaggiatori per Km. Numero dei decessi, in sinistri passivi, rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per Km.	Raccolta dati	0,000000	0,000000	0,000000
	N. feriti/viaggiatori per Km. Numero feriti, in sinistri passivi, rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per Km.	Raccolta dati	0,000000	0,000000	0,000000
Vetustà mezzi.	media mezzi (espressa in anni) Anzianità media di vetture in servizio	Raccolta dati	≥ 13,50	14,50	≥ 14,50
Percezione livello	% soddisfatti	Sondaggio	≥ 92,67%	92,46%	≥ 92,46%

### 2) SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL SERVIZIO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI 2022	Consuntivo 2022	PREVISIONI 2023
Denunce (furti, danni e molestie)	N. denunce/viaggiatori Numero di denunce agli organi di polizia, rilevate nell'arco di un anno.	raccolta dati	0,00	0,00	0,00
Percezione del livello	% soddisfatti	Sondaggi	≥ 95,12%	95,91%	≥ 95,91%

### 3) REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI 2022	Consuntivo 2022	PREVISIONI 2023
Regolarità complessiva del servizio	% corse effettive/corse programmate Numero di corse effettivamente svolte diviso per il numero di quelle programmate, come desumibile dagli orari forniti dall'utenza.	Rilevazione diretta	≥90%	90%	≥90%
Puntualità (nelle ore di punta, s'intendono le fasce orarie)	% autobus in orario (0 / 5') Numero di autobus in orario, secondo gli orari forniti all'utenza, nelle ore di punta; si considera il mezzo in orario se non supera i 5 minuti di ritardo.	Rilevazione diretta a campione 1 volta al mese	≥ 99%	99%	≥ 99%
	% autobus in ritardo (5' / 15') Numero di autobus in ritardo, secondo gli orari forniti all'utenza, nelle ore di punta; si considera quale ritardo totale un tempo compreso tra i 5 e i 15 minuti.	Rilevazione diretta a campione 1 volta al mese	≤ 1%	1%	≤ 1%
	% Autobus in ritardo (> 15') Numero di autobus in ritardo, secondo gli orari forniti all'utenza, nelle ore di punta; si considera quale ritardo totale un tempo superiore ai 15 minuti.	Rilevazione diretta a campione 1 volta al mese	0%	0%	0%
Velocità commerciale		Rilevazione diretta	40 km/h	40 km/h	40 km/h
Percezione livello	% soddisfatti	Sondaggi	≥ 98,26%	98,08%	≥ 98,08%

### 4) PULIZIE E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI 2022	Consuntivo 2022	PREVISIONI 2023
Pulizia ordinaria	N. interventi per autobus - Numero totale di interventi di pulizia ordinaria effettuati nell'arco delle 24 ore diviso per il numero dei mezzi che compongono il parco aziendale.	Rilevazione Diretta	≥ 1	1	≥ 1
Pulizia radicale	Frequenza media per autobus Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia radicale dei mezzi.	-	1 volta all'anno per ogni autobus	1 volta all'anno per ogni autobus	1 volta all'anno per ogni autobus
Percezione livello	% soddisfatti	Sondaggi	≥ 98,84%	98,47%	≥ 98,47%

## 5) CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI 2022	Consuntivo 2022	PREVISIONI 2023
Affollamento	Posti offerti in piedi / viaggiatori Numero dei posti in piedi, secondo la carta di circolazione, delle vetture impiegate diviso i viaggiatori.	Rilevazione diretta	≥ 0,0013	0,0013	≥ 0,0013
	Posti offerti seduti / viaggiatori Numero dei posti seduti, secondo la carta di circolazione, delle vetture impiegate diviso i viaggiatori.	- -	≥ 0,0037	0,0037	≥ 0,0037
Climatizzazione	% mezzi sul totale Numero dei mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio di linea	- -	100%	100%	100%
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% mezzi sul totale Numero di mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio di linea	- -	≥ 62%	62%	≥ 62%
Percezione livello	% soddisfatti	Sondaggi	≥ 96,90%	95,99%	≥ 95,99%

## 6) SERVIZIO VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI 2022	Consuntivo 2022	PREVISIONI 2023
Servizi aggiuntivi (pedana mobile, sistema di ancoraggio per carrozzine)	% mezzi sul totale Numero di vetture attrezzate con servizi aggiuntivi diviso per il totale dei mezzi.	Rilevazione diretta	≥ 62%	62%	≥ 62%
Percezione livello	% soddisfatti	Sondaggi	≥ 86,28%	92,33%	≥ 92,33%

## 7) INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI 2022	Consuntivo 2022	PREVISIONI 2023
Tempestività	Tempo medio (anche al telefono) Tempo medio telefonico di attesa per le informazioni rilevabile mediante campionamento od altri metodi.	Campionamento di 1 settimana	Immediato	Immediato	Immediato
	Tempo medio sui disservizi Tempo medio di attesa per le informazioni sui disservizi rilevabile mediante campionamento od altri metodi.	Rilevazione diretta mediante analisi reclami	≤ 30 gg	30 gg	≤ 30 gg
Diffusione	Fascia oraria di operatività (anche telefono) Fascia oraria del servizio informazioni. Lunedì – venerdì feriali	Rilevazione diretta	18h. su 24h.	18h. su 24h.	18h. su 24h.
	% mezzi con dispositivi visivi sul totale mezzi Percentuale delle vetture dotate dei dispositivi visivi per l'indicazione di percorso (display luminoso) diviso per il numero totale dei mezzi.	Rilevazione diretta	100%	100%	100%
Diffusione orari alle fermate	Numero totale di paline Numero di orari presenti alle fermate	Rilevazione diretta	100%	100%	100%
Rivendite	N. rivendite - Numero di sportelli abilitato alla vendita di titoli di viaggio, ivi compresi gli agenti unici.	Rilevazione diretta	≥ 59	63	≥ 63
Percezione livello	% soddisfatti	Sondaggio	≥ 95,12%	94,80%	≥ 94,80%



## 8) ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI 2022	Consuntivo 2022	PREVISIONI 2023
Presentabilità, riconoscibilità e comportamento del personale	% <b>soddisfatti</b>	Sondaggio	≥ 88,60%	88,75%	≥ 88,75%

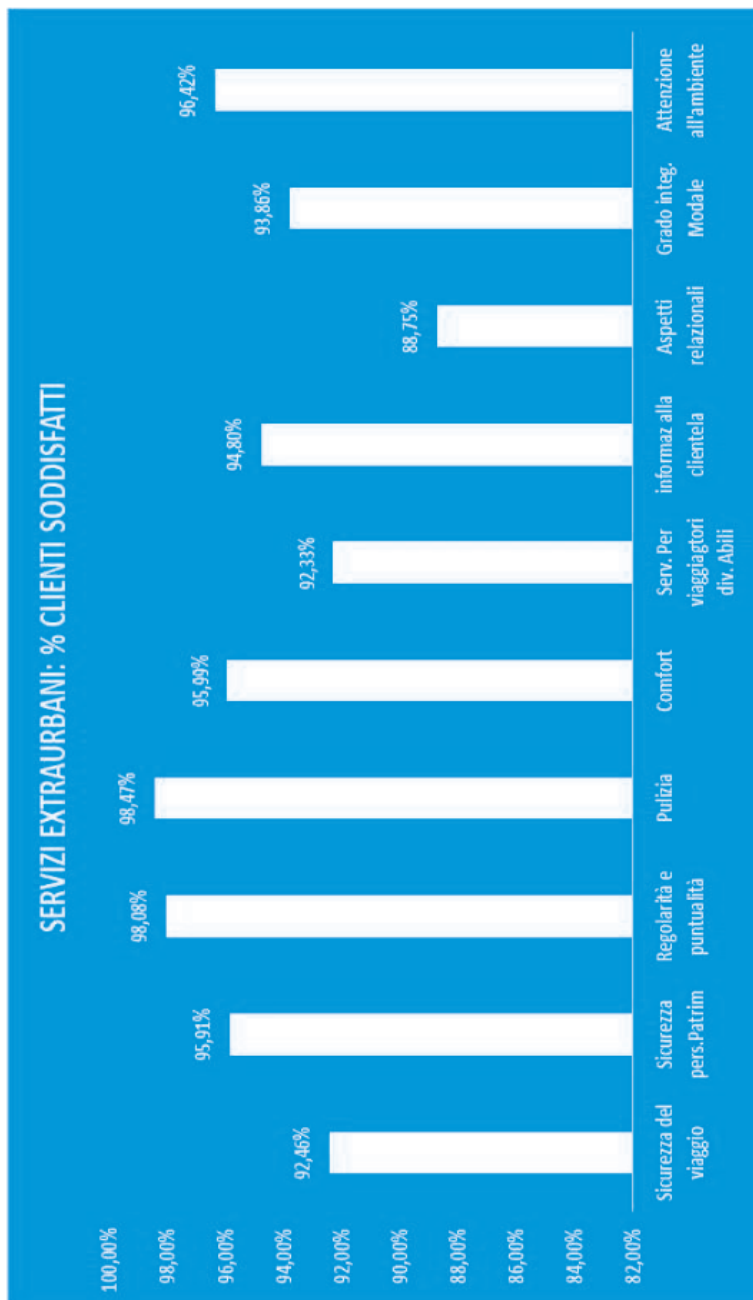
## 9) COINCIDENZE CON ALTRE MODALITA'

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI 2022	Consuntivo 2022	PREVISIONI 2023
Coincidenze con altre modalità	<b>N. corse intermodali / totali corse.</b> Numero di corse di collegamento di diverse modalità di trasporto (ferrovia, metropolitana, parcheggi, ecc.)	Diretta	100%	100%	100%
Percezione livello	% <b>soddisfatti</b>	Sondaggio	≥ 93,02%	93,86%	≥ 93,86%

## 10) ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI 2022	Consuntivo 2022	PREVISIONI 2023
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2 e successivi	N° Autobus Euro 2 su totale parco autobus	Rilevazione diretta	≤ 7,70%	7,70%	≤ 7,70%
	N° Autobus Euro 3 su totale parco autobus		≤ 43,59%	43,59%	≤ 43,59%
	N° Autobus Euro 4 su totale parco autobus		≤ 20,51%	20,51%	≤ 20,51%
	N° Autobus Euro 5 su totale parco autobus		0,00%	0,00%	0,00%
	N° Autobus Euro 6 su totale parco autobus		≥ 28,21%	28,21%	≥ 28,21%
Percezione livello	% <b>soddisfatti</b>	sondaggio	≥ 96,51%	96,42%	≥ 96,42%

## CLIENTI SODDISFATTI: SERVIZI EXTRAURBANI



## B] MONITORAGGIO E SONDAGGIO: SERVIZIO URBANO DI MANFREDONIA

Considerati i risultati del sondaggio e del monitoraggio **2022** di seguito si elencano gli standard relativi ai parametri dei fattori di qualità individuati.

### 1) SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI 2022	Consuntivo 2022	PREVISIONI 2023
Incidentalità <b>Complessiva</b> mezzo di Trasporto	<b>N. sinistri/n° viaggiatori</b> Totale dei sinistri e danni, rilevati nell'arco di un anno e per i quali vi sia stata denuncia alla compagnia di assicurazione diviso n° viaggiatori.	Rilevazione Diretta	≤ 0,000024	0,000025	≤ 0,000025
	<b>N. morti/viaggiatori</b> Numero dei decessi rilevati nell'arco di un anno diviso il numero dei viaggiatori	Rilevazione Diretta	0,000000	0,000000	0,000000
	<b>N. feriti/viaggiatori</b> Numero dei feriti rilevati nell'arco di un anno diviso il numero dei viaggiatori	Rilevazione Diretta	0,000000	0,000000	0,000000
Incidentalità <b>passiva</b> mezzi di Trasporto	<b>N. sinistri/n° viaggiatori</b> Totale dei sinistri passivi e danni, rilevati nell'arco di un anno e per i quali vi sia stata denuncia alla compagnia di assicurazione diviso n° viaggiatori	Rilevazione Diretta	≤ 0,000020	0,000008	≤ 0,000008
	<b>N. morti/viaggiatori</b> Numero dei decessi, in sinistri passivi, rilevati nell'arco di un anno diviso il numero dei viaggiatori	Rilevazione Diretta	0,000000	0,000000	0,000000
	<b>N. Feriti /n° viaggiatori</b> Numero dei feriti, in <b>sinistri passivi</b> , rilevati nell'arco di un anno diviso il numero dei viaggiatori	Rilevazione Diretta	0,000000	0,000000	0,000000
Vetustà mezzi.	<b>Vetustà media mezzi (espressa in anni)</b> Anzianità media di vetture in servizio	Rilevazione Diretta	≥ 16,83	13,00	≥ 13,00
Percezione livello	% <b>soddisfatti</b>	sondaggi	≥ 91,10%	92,42%	≥ 92,42%

### 2) SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI 2022	Consuntivo 2022	PREVISIONI 2023
Denunce (furti, danni e molestie)	<b>N. denunce/viaggiatori</b> Numero di denunce agli organi di polizia, rilevate nell'arco di un anno.	Rilevazione diretta	0,0000	0,0000	0,0000
Percezione del livello	% <b>soddisfatti</b>	Sondaggi	≥ 95,64%	95,64%	≥ 95,64%

### 3) REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEI MEZZI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI 2022	Consuntivo 2022	PREVISIONI 2023
Regolarità complessiva del servizio	% corse effettive/corse programmate Numero di corse effettivamente svolte diviso per il numero di quelle programmate, come desumibile dagli orari forniti dall'utenza.	Rilevazione diretta	≥95%	100%	100%
Puntualità (nelle ore di punta, s'intendono le fasce orarie)	% autobus in orario (0 / 5') Numero di autobus in orario, secondo gli orari forniti all'utenza, nelle ore di punta; si considera il mezzo in orario se non supera i 5 minuti di ritardo.	Rilevazione diretta a campione 1 volta al mese	≥ 99%	99%	≥ 99%
	% autobus in ritardo (5' / 15') Numero di autobus in ritardo, secondo gli orari forniti all'utenza, nelle ore di punta; si considera quale ritardo totale un tempo compreso tra i 5 e i 15 minuti	Rilevazione diretta a campione 1 volta al mese	≤ 1%	1%	≤ 1%
	% Autobus in ritardo (> 15') Numero di autobus in ritardo, secondo gli orari forniti all'utenza, nelle ore di punta; si considera quale ritardo totale un tempo superiore ai 15 minuti.	Rilevazione diretta a campione 1 volta al mese	0%	0%	0%
Velocità commerciale		Rilevazione diretta	20 km/h	20 km/h	20 km/h
Percezione livello	% soddisfatti	Sondaggi	≥ 89,20%	92,42%	≥ 92,42%

### 4) PULIZIE E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI 2022	Consuntivo 2022	PREVISIONI 2023
Pulizia ordinaria	N. interventi per autobus - Numero totale di interventi di pulizia ordinaria effettuati nell'arco delle 24 ore diviso per il numero dei mezzi che compongono il parco aziendale.	Rilevazione Diretta	≥ 1	1	≥ 1
Pulizia radicale	Frequenza media per autobus Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia radicale dei mezzi.	Rilevazione Diretta	1 volta all'anno per ogni autobus	1 volta all'anno per ogni autobus	1 volta all'anno per ogni autobus
Percezione livello	% soddisfatti	Sondaggi	≥ 86,74%	90,91%	≥ 90,91%

## 5) CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI 2022	Consuntivo 2022	PREVISIONI 2023
Affollamento	Posti offerti in piedi / viaggiatori Numero dei posti in piedi, secondo la carta di circolazione, delle vetture impiegate diviso i viaggiatori per chilometri	Rilevazione diretta	$\geq 0,0021$	0,0022	$\geq 0,0022$
	Posti offerti seduti / viaggiatori Numero dei posti seduti, secondo la carta di circolazione, delle vetture impiegate diviso i viaggiatori per chilometri	Rilevazione diretta	$\geq 0,0005$	0,0005	$\geq 0,0005$
Climatizzazione	% mezzi sul totale Numero dei mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio di linea.	Rilevazione diretta	100%	100%	100%
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% mezzi sul totale Numero di mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio di linea	Rilevazione diretta	100%	100%	100%
Percezione livello	% soddisfatti	Sondaggi	$\geq 97,22\%$	97,35%	$\geq 97,35\%$

## 6) SERVIZIO VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI 2022	Consuntivo 2022	PREVISIONI 2023
Servizi aggiuntivi (pedana mobile, sistema di ancoraggio per carrozzine)	% mezzi sul totale Numero di vetture attrezzate con servizi aggiuntivi diviso per il totale dei mezzi.	Rilevazione diretta	100%	100%	100%
Percezione livello	% soddisfatti	Sondaggi	$\geq 89,02\%$	89,77%	$\geq 89,77\%$

## 7) INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI 2022	Consuntivo 2022	PREVISIONI 2023
Tempestività	<b>Tempo medio (anche al telefono)</b> Tempo medio telefonico di attesa per le informazioni rilevabile mediante campionamento od altri metodi.	Campionamento di 1 settimana	Immediato	Immediato	Immediato
	<b>Tempo medio sui disservizi</b> Tempo medio di attesa per le informazioni sui disservizi rilevabile mediante campionamento od altri metodi.	Rilevazione diretta mediante analisi reclami	≤ 30 gg	30 gg	≤ 30 gg
Diffusione	<b>Fascia oraria di operatività (anche telefono)</b> Fascia oraria del servizio informazioni. Lunedì - venerdì feriali	Rilevazione diretta	16h. su 24h.	16h. su 24h.	16h. su 24h.
	<b>% mezzi con dispositivi visivi sul totale mezzi</b> Percentuale delle vetture dotate dei dispositivi visivi per l'indicazione di percorso (display luminoso) diviso per il numero totale dei mezzi.	Rilevazione diretta	100%	100%	100%
Diffusione orari alle fermate	<b>Numero totale di paline</b> Numero di orari presenti alle fermate	Rilevazione diretta	100%	100%	100%
Rivendite	<b>N. rivendite</b> - Numero di sportelli abilitato alla vendita di titoli di viaggio, ivi compresi gli agenti unici.	Rilevazione diretta	≥ 51	32	≥ 32
Percezione livello	<b>% soddisfatti</b>	Sondaggio	≥ 92,80%	92,17%	≥ 92,17%

## 8) ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI 2022	Consuntivo 2022	PREVISIONI 2023
Presentabilità, riconoscibilità e comportamento del personale	<b>% soddisfatti</b>	Sondaggio	≥ 84,19%	82,48%	≥ 82,48%

## 9) ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI 2022	Consuntivo 2022	PREVISIONI 2023
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2 e successivi	Numero Autobus Euro 2 / totale parco autobus	Rilevazione diretta	≤ 28,57%	0,00%	0,00%
	Numero Autobus Euro 3 / totale parco autobus		≤ 28,57%	28,57%	≤ 28,57%
	Numero Autobus Euro 4 / totale parco autobus		≤ 14,29%	14,29%	≤ 14,29%
	Numero Autobus Euro 5 / totale parco autobus		≤ 14,29%	42,86%	≤ 42,86%
	Numero Autobus Euro 6 / totale parco autobus		≥ 14,29%	14,29%	≥ 14,29%
Percezione livello	<b>% soddisfatti</b>	sondaggio	≥ 75,38%	76,52%	≥ 76,52%

## CLIENTI SODDISFATTI – SERVIZIO URBANO DI MANFREDONIA



## 7. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la convalida del documento di viaggio, tra l'utente – cliente e A.C.A.P.T. S.r.l., nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto / dovere che regolano, in via generale la fruizione del servizio.

### Diritti del Viaggiatore

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- Pubblicazione tempestiva e di facile reperibilità degli orari di servizio;
- Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- Igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- Riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- Contenimento dei tempi di attesa agli uffici;
- Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestività nella risposta agli stessi.

### Doveri del Viaggiatore

- Non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato;
- Non occupare più di un posto a sedere;
- Non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- Rispettare il divieto di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- Non gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- Agevolare durante il viaggio le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- Non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- Non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'azienda;
- Non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata o il comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- Attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- Rispettare le avvertenze e le disposizioni aziendali, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli di servizio.



## 8. INFORMAZIONI ALL'UTENTE

### A) ORARI . BIGLIETTERIE. VARIAZIONI ESERCIZIO

Le informazioni relative ad elenco biglietterie, orari, tariffe, sono consultabili sul sito internet [www.acapt.it](http://www.acapt.it). Inoltre, possono essere richieste:

APRICENA	Biglietteria/Informazioni	S.S. 89 km. 9+574	Tel. 0882.643811 0882.643813
----------	---------------------------	-------------------	---------------------------------

oltre che in tutte le biglietterie convenzionate sul territorio.

Gli opuscoli con gli orari delle linee sono presenti presso le principali biglietterie A.C.A.P.T. ed esposti sulle fermate capolinea.

A bordo degli autobus è inoltre possibile trovare utili indicazioni sulle modalità d'uso del servizio: orari ed *avvisi relativi ad eventuali variazioni sulle modalità di erogazione del servizio, anche in caso di sciopero, come previsto della Legge.12/06/90 n. 146 Servizi Pubblici essenziali.*

Le Condizioni Generali di Viaggio, e gli *avvisi* di cui sopra, sono presenti sul sito internet [www.acapt.it](http://www.acapt.it)

### B) INFORMAZIONI PER VIAGGIATORI A RIDOTTA CAPACITA' MOTORIA

Al fine di disporre l'utilizzo di veicoli muniti di pedana per utenti diversamente abili, le persone a ridotta capacità motoria devono contattare l'ufficio:



APRICENA	Biglietteria/Informazioni	S.S. 89 km. 9+574	Tel. 0882.643811 0882.643813
----------	---------------------------	-------------------	---------------------------------

### C) OGGETTI SMARRITI

Tutte le informazioni su come ritrovare quanto smarrito a bordo dei veicoli possono essere richieste contattando:

APRICENA	Ufficio movimento / Deposito	S.S. 89 km. 9+574	Tel. 0882.647647 Fax 0882.643814
----------	------------------------------	-------------------	-------------------------------------

Il servizio è attivo nei giorni feriali (lunedì – venerdì) dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 16,00 alle ore 18,00.

Se possibile, è cura di A.C.A.P.T. contattare il legittimo proprietario ed invitarlo al ritiro dell'oggetto smarrito; ove vi sia il riferimento certo di proprietà, l'oggetto viene tenuto a disposizione del legittimo proprietario, per il suo ritiro, nei termini di legge e comunque non oltre i 60 gg.

## 9. PERSONALE DIPENDENTE

### A) Formazione

A.C.A.P.T. considera fondamentale l'attività di formazione e aggiornamento di tutto il personale, con particolare riferimento al personale di guida ed agli operatori a diretto contatto con il pubblico.

I progetti formativi si articolano su due livelli, coordinati tra di loro, al fine di garantire continuità ed omogeneità all'attività formativa:

- formazione del personale neo assunto
- aggiornamento costante del personale.

### B) Aspetti relazionali

A.C.A.P.T. S.r.l. si propone come uno degli obiettivi principali per il raggiungimento di un buon livello quantitativo del servizio, che tutto il personale viaggiante a contatto con l'utente-cliente operi in maniera qualificata e qualificante in conformità a quanto definito nella documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale.

- **RICONOSCIBILITA' E PRESENTABILITA':** il personale viaggiante durante il servizio deve esibire il cartellino di riconoscimento contenente la fotografia, il numero di matricola e la mansione svolta; per quanto riguarda, invece, il personale operante agli uffici, la risposta è preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza.
- **COMPORAMENTI, MODI E LINGUAGGIO:** il personale deve comportarsi con gli utenti-clienti con rispetto e cortesia, utilizzare un linguaggio corretto e appropriato, fornire puntualmente le informazioni necessarie e agevolare in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.  
Il personale deve inoltre garantire prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere e stabilire in genere rapporti di fiducia e collaborazione.

## 10. TUTELA DELL'UTENTE

L'Azienda al fine di garantire un costante miglioramento della qualità del servizio offerto, mette a disposizione dei propri clienti gli strumenti della SEGNALAZIONE e del RECLAMO.

### A) *Segnalazioni*

Per “*segnalazioni*” si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti.

La segnalazione può essere inoltrata all'Azienda tramite i seguenti canali:

In forma scritta con raccomandata R.R., o a mano con firma e recapito, o via mail, a:

APRICENA	Biglietteria Informazioni	S.S. 89 Km. 9+574	Tel. 0882.643811 0882.643813 Fax 0882.643814 info@acapt.it	Orari di apertura: 09,00 - 13,00 16,00 - 18,30 Dal Lunedì al Venerdì
----------	------------------------------	-------------------	---	---

### B) *RECLAMI e Organismo Nazionale Autorità Regolazione Trasporti (ART)*

- Per “reclamo” si intende ogni comunicazione scritta con la quale l'utente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle Condizioni Generali di Trasporto o dalla Carta dei Servizi.
- L'Azienda garantisce la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque il rispetto delle misure minime individuate dall'Allegato A alla Delibera ART n.28/2021.
- Le informazioni qui contenute sono reperibili anche nella sezione dedicata del sito [www.acapt.it](http://www.acapt.it), accessibile dall'Home page, tramite il link “Reclami” e nella Carta dei Servizi, nella sezione denominata “Reclami”.
- Il passeggero può presentare un “reclamo” utilizzando più canali, tra cui:
  1. Il sito web, con accesso dall'apposito link denominato “Reclami” accessibile dall'Home page del sito aziendale [www.acapt.it/reclami/](http://www.acapt.it/reclami/)
  2. Inoltrando una mail all'indirizzo : [reclami@acapt.it](mailto:reclami@acapt.it)
  3. A mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo: c/o ACAPT S.S.89 Km.9+574 71011 APRICENA (FG);
  4. Compilando l'apposito modulo per reclami, anche stampabile, reperibile nell'Area Reclami sul sito [www.acapt.it](http://www.acapt.it);E' fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo predefinito; in questo caso, per essere esaminati, i reclami dovranno riportare almeno i seguenti elementi:

- a) Riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- b) I riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
- c) La descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle Condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla Carta dei Servizi.

I motivi di presentazione del Reclamo, ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente nella fattispecie:

➤ **Per i servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 Km.:**

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

Il Reclamo, nelle modalità e con gli elementi sopra indicati, può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio, e/o dall'eventuale rappresentante, e trasmesso all'Azienda nel rispetto dei termini previsti dall'art.27 del Regolamento (UE) n.181/2011. In particolare il reclamo deve essere inoltrato entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea. Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del Reclamo, l'Azienda notificherà al passeggero il proprio motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva.

### **B.1 ] Reclamo in seconda istanza all’Autorità di Regolazione dei Trasporti (A.R.T.)**

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all’Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all’Organismo nazionale responsabile dell’applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest’ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell’Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale.

L’Organismo in questione è l’Autorità per la Regolazione dei Trasporti (A.R.T.) - Via Nizza n. 230 - 10126 Torino contatto: +390111912550 - alla quale il reclamo può essere proposto compilando l’apposito modulo disponibile nell’Area Clienti del sito <https://www.autorita-trasporti.it/modulistica/> a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

- posta elettronica certificata (PEC) [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)
- posta elettronica semplice: [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it).
- oppure utilizzando l’apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell’Autorità.

Inoltre, è possibile inoltrare reclamo all’ART direttamente on line nella sezione dedicata. Per ulteriori informazioni si consulti il sito : [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)

È garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi ad A.C.A.P.T., che è tenuta ad osservare le disposizioni normative stabilite dal Regolamento Europeo 2016/679, indicato con l’acronimo GDPR, riguardante la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

## **C] Rimborsi**

### **Rimborso per Servizi mancati o irregolari**

A.C.A.P.T. S.r.l. prevede forme di rimborso a seguito di eventuali disservizi e irregolarità riscontrate nello svolgimento del proprio servizio.

Al verificarsi dell’evento si prevedono i seguenti comportamenti e procedure:

- Se il servizio è irregolare o viene annullato per cause di forza maggiore (*calamità naturali, eventi atmosferici, scioperi, interruzioni stradali o comunque per cause derivanti da situazioni non imputabili all’Azienda*): non si prevede alcuna forma di rimborso.
- Se il servizio non è svolto regolarmente a causa di inadempienze attribuibili all’Azienda: in questo caso il diritto al rimborso del biglietto di viaggio matura quando la partenza subisce un ritardo oltre i 30 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo. In ogni caso nulla è dovuto laddove l’importo del biglietto è inferiore a € 4,00.

Il rimborso consisterà nel riconoscimento del costo del biglietto acquistato previa restituzione dello stesso o, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del biglietto di corsa semplice per la tratta riferita all'abbonamento stesso.

L'utente, entro le 48 ore successive all'evento, dovrà inoltrare il reclamo tramite richiesta scritta allegando il biglietto non utilizzato o fotocopia dell'abbonamento. Dovrà altresì essere dichiarato nome, cognome, giorno, fermata, ora e tipo di linea oggetto del mancato servizio. In caso di invio tramite servizio postale farà fede il timbro dell'ufficio postale accettante.

L'Azienda accettata la richiesta, procederà all'invio presso il domicilio indicato dal richiedente di un buono di rimborso utilizzabile per l'acquisto di un altro titolo di viaggio.

#### **D] Risarcimento danni per Responsabilità Civile**

L'Azienda provvede, tramite la propria compagnia di assicurazione, al rimborso di eventuali danni a cose o persone cagionati per propria responsabilità civile.

Per ogni informazione riguardante le denunce di risarcimento o danni, l'utente deve contattare

APRICENA	Biglietteria Informazioni	S.S. 89 Km. 9+574	Tel. 0882.643811 0882.643813 Fax 0882.643814 info@acapt.it	Orari di apertura: 09,00 - 13,00 16,00 - 18,30 Dal Lunedì al Venerdì
----------	------------------------------	-------------------	---	---

che provvederà ad esperire le procedure necessarie.

I massimali di garanzia, per danni a persone e a cose, che possono occorrere durante il viaggio, sono pari ad € 50.000.000,00 (Euro cinquanta milioni/00) per sinistro.

#### **E] Servizi minimi garantiti in caso di sciopero**

In caso di sciopero del settore trasporti, si garantirà l'effettuazione dei servizi dalle ore 5,30 alle ore 8,30 e dalle ore 12,30 alle ore 15,30.

In ogni caso ACAPT si impegna a darne ampia informazione tramite comunicazioni sul sito web [www.acapt.it](http://www.acapt.it) e canale social aziendale, e con avvisi reperibili a bordo autobus e presso i punti vendita convenzionati.



**ACAPT** S.r.l.

S.S. 89 Km. 9+574 APRICENA

Tel. 0882.643811 0882.643813

[info@acapt.it](mailto:info@acapt.it)



ACAPT

ACAPT IVECO

COPIAP  
El transporto en

COPIAP

COPIAP

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT

ACAPT



