




**T.A.M.**  
**TIRRENO AZIENDA MOBILITA' S.r.l.**  
**Via Portuense, 2400**  
**00054 – Fiumicino (Roma)**

## **CARTA DELLA MOBILITA'**

**Rev. E del 09-01-2018**

*La Direzione Aziendale*

	<b>CARTA DELLA MOBILITA'</b>	
	<b>Rev. E</b>	<b>del 09-01-2018</b>

## **PREMESSA**

### **SEZIONE I**

- Parte generale

### **SEZIONE II**


- Fattori e indicatori aziendali di qualità

### **SEZIONE III**

- Procedura di reclamo
- Procedura di rimborso e di risarcimento
- Diritti e doveri dei viaggiatori

### **ALLEGATO A**

- Questionario di soddisfazione del cliente – TAM/QSC/A

	<b>CARTA DELLA MOBILITA'</b>	
	Rev. E	del 09-01-2018

## PREMESSA

Questo documento, denominato Carta della Mobilità, è adottato dalla Azienda **T.A.M. S.r.l.** in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del DPCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998 (Supplemento ordinario alla G.U. n°26 del 02/02/1999) ed ha lo scopo di raggiungere questi obiettivi:

- migliorare la qualità dei servizi erogati dall'Azienda;
- migliorare il rapporto tra gli utenti e l'Azienda.

La Carta della mobilità viene trasmessa al:


- Comitato Permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici costituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- Dipartimento Funzione Pubblica;
- Ministero dei Trasporti e della Navigazione.

Il contenuto della Carta della mobilità viene verificato con frequenza annuale ed aggiornato in base alle modifiche relative alla gestione operativa dell'azienda (variazione linee, numero dipendenti, numero veicoli, aggiornamenti normativi, ecc).

La Carta della mobilità è comunicata agli utenti mettendone copie a disposizione negli autobus e presso gli uffici della società.

Questo documento è costituito dalla presente **Premessa** e da **3 Sezioni**:

0. la **Premessa** descrive la struttura e gli aspetti generali del documento;
1. la **Sezione I** descrive i principi fondamentali della Carta, le peculiarità della Azienda e fornisce sintetiche informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti;
2. la **Sezione II** descrive i fattori di qualità anche con le schede allegate che per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato;
3. La **Sezione III** descrive gli impegni che l'Azienda assume nei confronti dei propri utenti in ordine ad eventuali reclami ed alle modalità di rimborsi e di risarcimento danni.

	<b>CARTA DELLA MOBILITA'</b>	
	Rev. E	del 09-01-2018

## **SEZIONE I**

### **Parte generale**

1. Principi fondamentali della Carta
2. Presentazione dell'Azienda e informazioni sulle strutture aziendali e sui servizi forniti


#### **1. Principi fondamentali della Carta**

L'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Normativa che sono:

- a) Eguaglianza ed imparzialità:
  - E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività dell'Azienda sono l'equità e la obiettività;
  - il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) applicate in base a criteri predeterminati ed in ogni caso obiettivi e noti;
  - il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) è una delle finalità perseguite dall'azienda, utilizzando le tecnologie più moderne ed avanzate.
- b) Continuità:
  - L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi di esercizio autorizzati;
  - questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, dei quali, quando sarà possibile, se ne darà tempestivo avviso all'utenza;
  - in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate, come normativamente previsto, notizie anche circa i servizi minimi garantiti.
- c) Partecipazione:
  - L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi di trasporto resi, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).
- d) Efficienza ed efficacia:
  - L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, programma e programmerà l'erogazione dei servizi perseguendo il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

#### **2. Presentazione dell'Azienda con informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti**

**2.1** La **T.A.M. S.r.l.** è una società a responsabilità limitata, trasformazione di una società in accomandita semplice costituita nell'anno 1992, con capitale sociale di € 86.000,00

	<b>CARTA DELLA MOBILITA'</b>	
	<b>Rev. E</b>	<b>del 09-01-2018</b>

interamente versato e con sede legale alla Via Portuense 2400 – 00054 Fiumicino (RM). Il legale rappresentante della società è l'Amministratore Unico.

Il personale addetto alla guida e quello tecnico è appositamente addestrato, con specifici corsi interni, ai fini della sicurezza, ed ha acquisito le competenze fondamentali per prestare i primi soccorsi in caso di necessità.

L'autoparco aziendale adibito all'esercizio delle autolinee, costituito da n° 10 autobus, viene sottoposto a continui controlli dal personale aziendale a tale compito addetto ed anche, così come previsto dalla normativa vigente, alla revisione da parte degli addetti Uffici Provinciali del Ministero dei Trasporti e della Navigazione Dipartimento dei Trasporti Terrestri.

L'azienda non è dotata di propria officina: le attività di manutenzione funzionale, ordinaria e straordinaria sono affidate a terzi in outsourcing.

Infine si sottolinea che le prestazioni lavorative del personale addetto alla guida, anche in relazione all'orario di lavoro, si attengono in modo imperativo alle norme di legge e contrattuali vigenti in materia.

L'azienda ha in forza n° 35 dipendenti.

Attualmente la sua attività, nell'ambito del trasporto di viaggiatori su strada, per una percorrenza complessiva sviluppata di oltre centomila km annui, comprende:


- Linea Gran Turismo Roma - Fiumicino Aeroporto - Fiumicino Traghetto - Roma attiva dal 09-09-2010;
- Linea Napoli - Assisi attiva dal 23-09-2015
- Servizi di noleggio bus in campo nazionale ed internazionale.

E' fermo obiettivo aziendale rendere più agevole all'utenza il raggiungimento della destinazione finale del viaggio, curando in particolare il collegamento con poli di notevole pubblica utilità, quali l'aeroporto etc., impegnandosi, nel rispetto della normativa vigente, ad ampliare l'operatività dei servizi.

Inoltre l'azienda è dotata di un proprio sistema aziendale di gestione integrato conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e OHSAS 18001 certificato dal prestigioso ente internazionale BUREAU VERITAS.

## **2.2** Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti:

- riconoscibilità del personale a contatto diretto (cartellino di riconoscimento);
- presentabilità del personale (abbigliamento decoroso con divisa, corretta cura personale);
- comportamento del personale: l'Azienda cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti;
- L'azienda da sempre cura l'attività formativa dei propri dipendenti sin dall'assunzione, sia per l'espletamento delle mansioni sia per quanto attiene ai rapporti con l'utenza ed i terzi in generale.

	<b>CARTA DELLA MOBILITA'</b>	
	<b>Rev. E</b>	<b>del 09-01-2018</b>

**2.3** L'Azienda è dotata di un sistema di monitoraggio della qualità del servizio di trasporto erogato finalizzato a valutare:

- gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- l'andamento dei reclami da parte degli utenti (vedi Sezione III).

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese;

I risultati conseguiti, rispetto agli obiettivi, saranno resi noti nelle forme e termini di legge.

## SEZIONE II

### Fattori e indicatori aziendali di qualità


AREA	ASPETTO DA RILEVARE	REGISTRAZIONE	CHI	FREQUENZA	INDICATORE QUALITÀ	VALORE RISCONTRATO
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	BNC da rapporti di sinistri	RQ	12 mesi	N° morti /viaggiatori per Km	0
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	BNC da rapporti di sinistri	RQ	12 mesi	N° feriti /viaggiatori per Km	0
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	BNC da rapporti di sinistri	RQ	12 mesi	N° sinistri /vetture per Km	0
Sicurezza del viaggio	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	BNC da rapporti di sinistri	RQ	12 mesi	N° morti /viaggiatori per Km	0
Sicurezza del viaggio	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	BNC da rapporti di sinistri	RQ	12 mesi	N° feriti /viaggiatori per Km	0
Sicurezza del viaggio	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	BNC da rapporti di sinistri	RQ	12 mesi	N° sinistri /vetture per Km	0
Sicurezza ed affidabilità del viaggio	Vetustà mezzi	EAA - SMA	RQ	12 mesi	% mezzi con oltre 10 anni di vita.	0
Sicurezza personale e patrimoniale	Furti, danni e molestie	BNC da denunce	RQ	12 mesi	N° denunce /viaggiatori	0
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità complessiva del servizio	Rapporti di servizio	MOV	12 mesi	% corse effettive/corse programmate	100

AREA	ASPETTO DA RILEVARE	REGISTRAZIONE	CHI	FREQUENZA	INDICATORE QUALITÀ	VALORE RISCOSTRATO
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Velocità commerciale servizio extraurbano	Rapporti di servizio	RQ	12 mesi	Km / h	Non Disponibile
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Puntualità (nelle ore di punta: 7/9, 12/14, 17/19)	Rapporti di servizio	RQ	12 mesi	% autobus in orario	Non Disponibile
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Puntualità (nelle ore rimanenti)	Rapporti di servizio	RQ	12 mesi	% autobus in orario	Non Disponibile
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria	SMA	RQ	12 mesi	N° interventi giornalieri/ n° mezzi	1
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Pulizia radicale	SMA	RQ	12 mesi	Frequenza media in giorni	2
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia impianti di servizio pubblico (aree di attesa, paline delle fermate, ecc.)	BNC	RQ	12 mesi	Frequenza media in giorni	QUOTIDIANA
Confortevolezza a del viaggio	Affollamento (nelle ore di punta)	Rapporti di servizio	MOV	12 mesi	Posti offerti totali per Km prodotti/ viaggiatori per Km	Non Disponibile
Confortevolezza a del viaggio	Affollamento (nelle ore di punta)	Rapporti di servizio	MOV	12 mesi	Posti offerti seduti per Km prodotti/ viaggiatori per Km	Non Disponibile
Confortevolezza a del viaggio	Affollamento (nelle ore rimanenti)	Rapporti di servizio	MOV	12 mesi	Posti offerti totali per Km prodotti/ viaggiatori per Km	Non Disponibile
Confortevolezza a del viaggio	Affollamento (nelle ore rimanenti)	Rapporti di servizio	MOV	12 mesi	Posti offerti seduti per Km prodotti/ viaggiatori per Km	Non Disponibile



AREA	ASPETTO DA RILEVARE	REGISTRAZIONE	CHI	FREQUENZA	INDICATORE QUALITÀ	VALORE RISCONTRATO
Confortevolezza del viaggio	Climatizzazione extraurbano	Rapporti di servizio / SMA	MOV	12 mesi	% mezzi sul totale	100
Confortevolezza del viaggio	Accessibilità facilitata (piano ribassato) urbano	Rapporti di servizio / SMA	MOV	12 mesi	% mezzi sul totale	0
Confortevolezza del viaggio	Accessibilità facilitata (piano ribassato) extraurbano	Rapporti di servizio / SMA	MOV	12 mesi	% mezzi sul totale	0
Servizi aggiuntivi	Presenza giornali a bordo, musica per singolo posto, ecc.	Rapporti di servizio / SMA	MOV	12 mesi	% mezzi sul totale	0
Servizi per viaggiatori con handicap	Sistemi di annuncio fermata successiva, pedana mobile, sistemi di ancoraggio carrozzine	Rapporti di servizio / SMA	MOV	12 mesi	% mezzi sul totale	0
Informazione alla Clientela	Diffusione	EAA - SMA	MOV	12 mesi	% mezzi con dispositivi acustici e/o visibili/totale	100
Soddisfazione del Cliente	Sicurezza del viaggio	QSC	RQ	12 mesi	Voto	8,27
Soddisfazione del Cliente	Sicurezza personale e patrimoniale	QSC	RQ	12 mesi	Voto	7,84
Soddisfazione del Cliente	Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	QSC	RQ	12 mesi	Voto	7,76
Soddisfazione del Cliente	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	QSC	RQ	12 mesi	Voto	8,02
Soddisfazione del Cliente	Confortevolezza del viaggio	QSC	RQ	12 mesi	Voto	7,95

AREA	ASPETTO DA RILEVARE	REGISTRAZIONE	CHI	FREQUENZA	INDICATORE QUALITÀ	VALORE RISCONTRATO
Soddisfazione del Cliente	Servizi aggiuntivi	QSC	RQ	12 mesi	Voto	7,8
Soddisfazione del Cliente	Informazione alla clientela	QSC	RQ	12 mesi	Voto	7,96
Soddisfazione del Cliente	Aspetti relazionali e comportamentali del ns personale	QSC	RQ	12 mesi	Voto	7,83
Soddisfazione del Cliente	Servizio di sportello	QSC	RQ	12 mesi	Voto	7,64
Soddisfazione del Cliente	Grado di integrazione modale	QSC	RQ	12 mesi	Voto	8,06
Soddisfazione del Cliente	Soddisfiamo le sue aspettative	QSC	RQ	12 mesi	Voto	7,98
Soddisfazione del Cliente	Indice di soddisfazione generale ISG	QSC	RQ	12 mesi	Voto	7,91

	<b>CARTA DELLA MOBILITA'</b>	
	Rev. E	del 09-01-2018

### SEZIONE III

#### Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti

1. Procedura di reclamo
2. Procedura di rimborso e di risarcimento
3. Diritti e doveri dei viaggiatori

##### 1. Procedura di reclamo

La **T.A.M. S.r.l.** dispone di un sistema per il trattamento dei reclami relativi ai diritti e agli obblighi previsti dal Regolamento UE 181/2011. Inoltre, notifica sempre al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame fornendo sempre e comunque una risposta definitiva in ottemperanza all'art. 17 del Decreto Leg. vo n. 169/2014.

I passeggeri possono presentare segnalazioni e reclami telefonicamente (Numero telefonico 06/65047426 ), a mezzo fax (num. 06/83960567), tramite lettera (Via Portuense 2400, 00054 Fiumicino (RM) ) con posta elettronica (e-mail: [info@tambus.it](mailto:info@tambus.it) e tramite il sito internet [www.tambus.it](http://www.tambus.it) ).

Nella segnalazione l'utente deve esporre chiaramente il fatto facendo riferimento a circostanze specifiche, allegando – ove possibile – la documentazione relativa. In base alla normativa vigente che regola il trasporto pubblico locale, l'utente, in caso di disservizio dovuto a cause di forza maggiore e comunque non dipendenti dalla volontà stessa, non ha diritto ad alcun rimborso da parte dell'azienda, la quale, tuttavia, in base al contratto di servizio sottoscritto con la Provincia di Roma, a fronte del mancato raggiungimento degli standard di servizio concordati, è soggetta soltanto a delle "penalità economiche". I passeggeri possono trasmettere un reclamo alla **T.A.M. S.r.l.** entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro un mese dal ricevimento del reclamo la **T.A.M. S.r.l.** notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. La risposta definitiva avverrà entro e non oltre tre mesi dal ricevimento del reclamo. I suddetti termini non si applicano alle questioni relative al risarcimento in caso di decesso, lesioni personali o danni e perdite di bagagli in caso di incidenti.


##### 2. Procedure di rimborso e di risarcimento (dei danni alle persone o alle cose)

Le richieste di rimborso e di risarcimento danni alle persone o alle cose, opportunamente documentate, dovranno essere inviate a mezzo servizio postale – raccomandata A/R – presso la sede aziendale al seguente indirizzo: Via Portuense 2400 – 0054 Fiumicino (Roma)

Le stesse saranno, ricorrendone gli estremi ed i presupposti, esaminate ed eventualmente soddisfatte nei tempi, forme e modi previsti dalla legge.

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

Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi di trasporto pubblici, vanno riconosciuti i seguenti **diritti** del viaggiatore:

	<b>CARTA DELLA MOBILITA'</b>	
	<b>Rev. E</b>	<b>del 09-01-2018</b>

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia alle stazioni; tempestiva informazione sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi, in caso di anomalità o di incidente;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte, facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni del divieto di fumo sui mezzi;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore ai trenta giorni).

Il cittadino che viaggia ha i seguenti **doveri** da rispettare:

- non salire sui mezzi di trasporto senza prenotazione quando richiesta e biglietto per sé e quanto previsto per i bagagli;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non insudiciare e non danneggiare sedili, accessori e suppellettili degli autobus;
- rispettare il divieto di fumare;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;
- non usare i segnali di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare i mezzi di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate assieme a quelle del vivere civile – non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.