



# Carta dei Servizi

## *AUTOSERVIZI* *CENCIOTTI s.r.l.*

**00013 Fonte Nuova  
(Roma)**

*servizi di*  
*noleggio bus con conducente*  
*trasporto scolastico*  
*trasporto scolastico con accompagnamento*  
*trasporto scolastico per alunni disabili*  
*trasporto pubblico locale*

*documento a revisione n. 18 del 8 febbraio 2024*

*redatta ai sensi del D.P.C. 27/01/1994 e D.P.C.M. 30/12/1998*

*approvato ed emesso dalla Direzione.....*

## Indice

1. Premessa.....	3
2. Presentazione dell'azienda.....	4
3. Dati tecnici.....	4
4. Parco mezzi.....	5
5. Caratteristiche del servizio.....	6
5. Servizi per clienti portatori di handicap.....	
6. Regolarità del servizio.....	6
7. Sicurezza del viaggio.....	6
Titolo I.....	8
Aspetti generali.....	8
Capo I - Definizioni.....	8
Art. 1 - Fattori di qualità.....	8
Art. 2 - Indicatori di qualità.....	8
Art. 3 - Standard.....	8
Capo II - Riferimenti normativi.....	8
Art. 4 - Riferimenti normativi.....	8
Capo III - Principi generali.....	8
Art. 5 - Principi fondamentali.....	8
Art. 6 - Eguaglianza.....	9
Art. 7 - Imparzialità.....	9
Art. 8 - Continuità.....	9
Art. 9 - Partecipazione.....	9
Art. 10 - Efficienza ed efficacia.....	9
Art. 11 - Libertà di scelta.....	9
Titolo II.....	10
Fattori ed indicatori di qualità e standard del servizio.....	10
Art. 12 - Fattori di qualità e standard.....	10
Art. 13 - Semplificazione delle procedure.....	10
Titolo III.....	11
Rapporti con l'utenza.....	11
Art. 16 - Trasporto di animali.....	12
Art. 17 - Trasporto di cose.....	12
Art. 18 - Oggetti smarriti.....	12
Art. 19 - Informazioni alla clientela.....	12
Art. 20 - Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con la clientela ...	14
Art. 21 - Segnalazioni e reclami.....	15
Art. 22 - Responsabilità da disservizio.....	15
Art. 23 - Responsabilità per mancata prestazione del servizio.....	15
Art. 24 - Assicurazioni.....	16
Art. 26 - Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali.....	16
Art. 27 - Esimenti della responsabilità.....	16
Titolo IV.....	16
Norme transitorie e finali.....	16
Art. 28 - Clausola di aggiornamento.....	16
Titolo V.....	17
Standard aziendali.....	17

## 1. Premessa

La Carta della Mobilità è un documento di carattere generale predisposto in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, della legge 11 luglio 1995, n. 273 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998.

Con tale ultimo decreto è stato, peraltro, approvato lo schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte dei servizi nel settore dei trasporti.

Tale schema è lo strumento attraverso il quale la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 riceve una traduzione settoriale, al fine di favorire l'adozione delle carte dei servizi da parte dei soggetti fornitori di servizi pubblici di trasporto e, in particolare, dalle imprese di trasporto, dai gestori di infrastrutture trasportati che e soggetti erogatori di servizi connessi.

La Carta della Mobilità è un documento destinato a modificare radicalmente 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 citato decreto del dicembre dello scorso anno, 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 ..." e "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi...";
- dall'art. 8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

La Carta della Mobilità che, in definitiva, si risolve in un documento di offerta con cui il soggetto erogatore il servizio assume precisi impegni e doveri verso gli utenti, si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra utente e fornitore dei servizi.

Sotto il primo profilo la Carta deve, oltre a richiamare i principi fondamentali dichiarati nella direttiva del 1994, individuare specifici indicatori di qualità del servizio (ad esempio, affidabilità, puntualità, sicurezza dei mezzi...) e per ognuno di essi stabilire gli standard di qualità e di quantità (livelli di servizio promesso) e, cioè, i valori da prefissare e da rispettare sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore.

Gli standard possono, secondo quanto si legge nella direttiva del 1994 e nello schema del dicembre 1998, essere formulati sulla base di indicatori quantitativi, e cioè, misurabili direttamente, e qualitativi. Essi sono periodicamente aggiornati per adeguarli alle esigenze dei servizi e sono sottoposti a continuo monitoraggio.

Sotto il secondo profilo la Carta deve definire precisi impegni volti a migliorare il rapporto tra azienda ed utente del servizio.

In tal senso vanno definiti indirizzi chiari in materia di:

- riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggio del personale dipendente;
- procedura di dialogo tra utente ed azienda;
- procedura e casistica per i rimborsi;
- copertura assicurativa per danni alle persone e cose.

La Carta della Mobilità costituisce, quindi, per l'azienda, un importantissimo strumento per il miglioramento della qualità del servizio offerto, e, per l'utente, uno strumento per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti dall'azienda.

## **2. Presentazione dell'azienda**

### **2.1 Storia**

La Autoservizi Cenciotti S.r.l. nasce nell'anno 1995, in osservanza alle disposizioni della Legge 142 del Giugno 1990.

### **2.2 Compiti**

L'Autoservizi Cenciotti S.r.l. svolge in genere qualsiasi operazione o attività connessa o collegata al servizio di trasporto terrestre di persone, noleggio autobus con conducente, servizi di trasporto scolastico, servizi di trasporto scolastico per alunni diversamente abili e servizi di trasporto pubblico locale, nel rispetto dei principi fondamentali previsti nel proprio Statuto.

## **3. Dati tecnici**

La superficie coperta dai servizi di trasporto scolastico è pari a: 85%

La superficie coperta dai servizi di trasporto turistici è pari a: 15%

**il personale è pari a 45 unità di cui;**

**n° 21 autisti**

**n° 19 vigilatrici scuolabus**

**n° 4 impiegati**

**n° 1 direttore tecnico**

Nello scorso anno di riferimento, dal 1 gennaio 2023 al 31 dicembre 2023, sono stati percorsi circa 322.080 chilometri,

nello specifico:

Per lo svolgimento dei servizi di trasporto scolastico del Comune di Bracciano km 98.936

Per lo svolgimento dei servizi di trasporto scolastico disabili del Comune di Mentana km 8.924

Per lo svolgimento dei servizi di trasporto scolastico del Comune di Mentana km 46.643

Per lo svolgimento dei servizi di trasporto scolastico del Comune di Mazzano Romano km 18.266

Per lo svolgimento dei servizi di trasporto scolastico del Comune di Fonte Nuova km 40.767

Per lo svolgimento dei servizi di trasporto scolastico disabili del Comune di Fonte Nuova km 3.529

Per lo svolgimento dei servizi di trasporto scolastico del Comune di Faleria km 8.789

Per lo svolgimento dei servizi di trasporto pubblico locale Comune di Sant'Angelo Romano km 28.222

Per lo svolgimento dei servizi turistici km 71.974

Sono stati trasportati circa passeggeri. N. 158.080

## **4. Parco mezzi**

Il parco mezzi del 2022 è costituito da;

### **n. 2 Pullman GT di cui:**

n° 1 bus da 60 pax

n° 1 bus da 52 pax

### **N° 2 minibus di cui:**

n° 1 minibus da 14 pax

### **N° 1 minibus TPL di cui:**

n° 1 minibus da 16 pax

### **N° 13 scuolabus di proprietà costituito da;**

n° 6 scuolabus da 28 pax

n° 1 scuolabus da 32 pax

n° 2 scuolabus da 40 pax

n° 2 scuolabus da 41 pax

n° 2 scuolabus da 47 pax

### **N° 1 scuolabus in comodato d'uso dal Comune di Mentana per il servizio di trasporto scolastico per alunni diversamente abili con pedana;**

n° 1 scuolabus da 14 pax + 1 pax carrozzati

### **N° 2 scuolabus in comodato d'uso dal Comune di Mentana per il servizio di trasporto scolastico;**

n° 2 scuolabus da 31 pax

### **N° 2 scuolabus in comodato d'uso dal Comune di Bracciano per il servizio di trasporto scolastico;**

n° 2 scuolabus da 28 pax

### **N° 1 scuolabus in comodato d'uso dal Comune di Faleria per il servizio di trasporto scolastico;**

n° 1 scuolabus da 40 pax

### **N° 1 scuolabus in comodato d'uso dal Comune di Fonte Nuova per il servizio di trasporto scolastico;**

n° 2 scuolabus da 40 pax

n° 2 scuolabus da 31 pax

n° 1 scuolabus da 27 pax

n° 1 scuolabus da 28 pax

n° 1 scuolabus da 5 pax +1 carrozzato

## **5. Caratteristiche del servizio di noleggio**

La definizione e la pianificazione dei servizi nei dettagli, come i luoghi di appuntamento, la destinazione, le soste i percorsi le tempistiche ed eventuali punti di scarico e check point, sono definite sulla base delle necessità della propria clientela, e nel rispetto delle norme dettate dal Codice della Strada e dal contratto collettivo nazionale di categoria.

Dall'ufficio logistico vengono considerate le richieste del cliente ed elaborati tutti i dati trasmessi, come i tempi di percorrenza, periodi di riposo degli autisti e l'assegnazione del mezzo al servizio da effettuare.

### **5.1 Caratteristiche dei servizi di trasporto scolastico e trasporto scolastico per alunni diversamente abili per conto di Pubbliche Amministrazioni**

Le caratteristiche dei servizi vengono definite nel rispetto della documentazione di gara "in quanto servizi in appalto con Pubbliche Amministrazioni", ovvero nel rispetto del Capitolato speciale e disciplinare di gara, e comunque in collaborazione con gli uffici comunali preposti i quali trasmettono all'ufficio logistico della Società gli elenchi nominativi degli alunni trasportati, con i rispettivi indirizzi delle abitazioni, il plesso scolastico presso il quale vanno trasportati, le classi e le sezioni per la valutazione degli orari di uscita dalla scuola.

Nello specifico per il servizio di trasporto scolastico per alunni diversamente abili espletato per conto del Comune di Fonte Nuova nell'elenco generale saranno specificati gli alunni diversamente abili e verranno comunicate le disabilità dell'utente al fine di permettere alla Società la debita organizzazione nel rispetto delle normative.

## **6. Regolarità del servizio**

L'affidabilità del servizio dal punto di vista della puntualità e regolarità dipende da un insieme di fattori; tra essi alcuni sono condizionati dal buon funzionamento organizzativo nella gestione delle risorse in termini di uomini e mezzi, altri dipendono invece dal contesto in cui si svolge il servizio.

Come è noto la caratteristica della viabilità e del traffico possono avere un peso notevole su questo aspetto della qualità del servizio ed è auspicabile, che le autorità istituzionalmente preposte a regolamentare la materia possano dare un contributo con provvedimenti finalizzati al miglioramento delle condizioni del traffico e ad una adeguata priorità del mezzo pubblico.

L'Autoservizi Cenciotti srl ha garantito l'effettuazione del **100%** dei servizi acquisiti da gennaio 2022 a dicembre 2022.

## **7. Sicurezza del viaggio**

Il viaggio a bordo dei mezzi di Autoservizi ha caratteristiche di sicurezza derivanti dal tipo di mezzi impiegati nel servizio e dalla professionalità del personale di guida; inoltre, ogni mezzo in servizio viene sottoposto ad una puntuale manutenzione effettuata e monitorata sistematicamente.

Tali manutenzioni garantiscono in la perfetta efficienza atta a garantire l'incolumità del cliente e terzi. In ogni caso i mezzi in servizio hanno superato i controlli annuali effettuati da parte della M.C.T.C.

I dati relativi alla sicurezza della clientela sono:

355.517 chilometri effettuati da gennaio 2022 a dicembre 2022.

i sinistri stradali sono stati in tutto n. 1 percentuale quasi irrilevante se rapportata alla mole di servizio svolto e soprattutto se si tiene presente il traffico caotico, che, oltre rallentare la marcia, fa aumentare notevolmente la possibilità di incidenti.

Altro dato importante sotto il profilo della sicurezza è quello relativo ai passeggeri feriti. Nel periodo da gennaio 2023 a dicembre 2023 a fronte di n. 158.080 passeggeri trasportati, quelli che, a seguito dei sinistri, sono rimasti feriti sono stati, 0 ; anche in questo caso la percentuale è decisamente bassa, e valgono le considerazioni fatte poc'anzi per il punto precedente.

L'Autoservizi Cenciotti srl ha dato, e continua a dare, in modo sempre più crescente, molta importanza alla sicurezza mettendo in atto tutta una serie di iniziative di prevenzione, mirate alla diminuzione dei fattori che incidono negativamente sulla sicurezza del proprio personale e della clientela.

L'Autoservizi Cenciotti S.r.l. esercita nel rispetto del D.LG. 81/2008, al fine di ottemperare alle normative sulla sicurezza, e sulla base di questo forma il proprio personale viaggiante attraverso il piano della formazione emesso con cadenza annua. Alla base della formazione ci sono gli aggiornamenti normativi in materia di sicurezza stradale ed ogni aggiornamento legislativo legato al settore noleggio con conducente, trasporto scolastico e trasporto scolastico per alunni diversamente abili. Nonché per i servizi di trasporto scolastico, tutto quanto compreso dai regolamenti comunali d'appalto.

# **Titolo I**

## **Aspetti generali**

### **Capo I - Definizioni**

#### **Art. 1 - Fattori di qualità**

Per fattori di qualità a questi effetti si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

#### **Art. 2 - Indicatori di qualità**

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato distinti per tipologia di servizio.

#### **Art. 3 - Standard**

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

Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e sulla base di indicatori qualitativi, senza fare diretto riferimento a valori quantitativamente misurabili ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

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

### **Capo II - Riferimenti normativi**

#### **Art. 4 - Riferimenti normativi**

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

- art. 16 Costituzione italiana
- art. 8 Trattato di Maastricht
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- art. 2 del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997;
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti".
- Decreto Legislativo 50/2016 Codice dei contratti pubblici;
- Decreto Legislativo 81/2008 Sicurezza sul lavoro;
- CE 1071/2009
- Regolamento 561
- GDPR Codice Privacy 679/2016

### **Capo III - Principi generali**

#### **Art. 5 - Principi fondamentali**

L'autoservizi Cenciotti srl si obbliga ad erogare il servizio di trasporto sia il noleggio con conducente che i servizi di trasporto scolastici anche quelli per gli alunni diversamente abili, e del trasporto pubblico locale, nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia
- Libertà di scelta

#### **Art. 6 - Eguaglianza**

L'Autoservizi Cenciotti srl si impegna ad improntare l'erogazione del pubblico servizio di trasporto al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

Si impegna, altresì, a garantire:

- la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse categorie o fasce di utenti;
- l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture senza distinzione alcuna tra utenti e fasce di utenti;
- l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone invalide, adottando le necessarie iniziative volte ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di tali categorie di utenti.

#### **Art. 7 - Imparzialità**

L'autoservizi Cenciotti srl si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **Art. 8 - Continuità**

L'autoservizi Cenciotti srl si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio secondo quanto richiesto dal cliente, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda, ed, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore.

Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

#### **Art. 9 - Partecipazione**

L'autoservizi Cenciotti srl si impegna a garantire e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine l'azienda fornisce informazioni all'utenza e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano l'utenza.

In particolare, è riconosciuto all'utente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami.

l'azienda, poi, acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utenza circa la qualità del servizio erogato.

#### **Art. 10 - Efficienza ed efficacia**

L'autoservizi Cenciotti srl si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso. A tal fine adotta tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi od al miglioramento degli stessi.

#### **Art. 11 - Libertà di scelta**

L'autoservizi Cenciotti srl garantisce, per la sua parte unitamente a tutti gli altri enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità (Comuni, Province, Regione) il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

## **Titolo II**

### **Fattori ed indicatori di qualità e standard del servizio**

#### **Art. 12 - Fattori di qualità e standard**

L'autoservizi Cenciotti srl, per migliorare la qualità e la quantità del servizio erogato, definisce, in corrispondenza a ciascun indicatore di qualità, standard di prestazione che si impegna a rispettare.

A tal fine è considerato standard generale il livello quantitativo e qualitativo dei servizi minimi erogati con riferimento a ciascuno dei seguenti fattori di qualità:

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi;
- comfort del viaggio;
- servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei nodi);
- servizi per viaggiatori portatori di handicap;
- informazioni alla clientela;
- aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- attenzione all'ambiente.

Per standard specifico si intende il livello quantitativo e qualitativo dello specifico servizio erogato.

Gli standard di cui sopra sono sottoposti a verifica ed a periodico monitoraggio ed aggiornamento al fine di adeguarli alle esigenze del servizio.

Essi sono riportati nella scheda allegata alla presente carta dei servizi.

#### **Art. 13 - Semplificazione delle procedure**

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione del servizio di trasporto, l'azienda si impegna a provvedere ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate e ad assicurare la più ampia informazione all'utenza circa le modalità di prestazione del servizio.

## **Titolo III**

### **Rapporti con l'utenza**

#### **Capo I - Diritti e doveri del viaggiatore**

##### **Art. 14 - Diritti del viaggiatore**

All'utente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche mediante una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

##### **Art. 15 - Doveri del viaggiatore**

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

- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi nonché pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi;
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone; pertanto, sono comunque esclusi dal trasporto, coloro che:
  1. offendono o danno scandalo agli altri viaggiatori;
  2. schiamazzano e/o infastidiscono il rimanente pubblico;
  3. non accompagnati non siano in grado di badare a se stessi;
  4. ricusino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza del servizio;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le indicazioni/limitazioni stabilite dall'azienda;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo
- non ostacolare il conducente durante la guida;
- non salire o scendere dal mezzo quando lo stesso non sia perfettamente fermo;
- non salire o scendere da porte diverse da quelle destinate per tali funzioni;
- non gettare oggetti dai finestrini;
- non sporgersi dai finestrini;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'azienda nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate, insieme a quelle del vivere civile, non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori.

### **Art. 16 - Trasporto di animali**

Il passeggero può portare con sé, animali di piccola taglia purché trasportati in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri (gli animali dovranno essere tenuti in una borsa, cestino, essere muniti di museruola, ecc).

Il passeggero risponde dei danni che gli animali dovessero recare agli altri passeggeri o al bus.

### **Art. 17 - Trasporto di cose**

Il passeggero può trasportare un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm. 25x30x50.

Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi.

L'azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati, salvo quando non sia stato disposto diversamente dal contratto.

Il passeggero risponde dei danni che le cose dovessero recare agli altri passeggeri.

### **Art. 18 - Oggetti smarriti**

Gli oggetti rinvenuti a bordo dei mezzi sono consegnati dal personale di guida all'apposito ufficio di sede.

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali verranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile.

Per la riconsegna dell'oggetto il titolare deve presentarsi di persona e deve dare certezza della proprietà dell'oggetto di cui chiede la riconsegna. Per la riconsegna degli oggetti non è dovuto nessun contributo oneroso.

Gli oggetti smarriti non richiesti rimangono a disposizione per la riconsegna per 6 mesi, dopo di che L'Autoservizi Cenciotti srl può deciderne l'alienazione definitiva.

## **Capo II - Informazioni all'utenza e aspetti relazionali**

### **Art. 19 - Informazioni alla clientela**

L'Autoservizi Cenciotti srl assicura, attraverso tutte le forme disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio.

A tal fine le informazioni sono disponibili a bordo dei mezzi, e negli uffici.

L'Azienda è a disposizione dei propri clienti attraverso i numeri telefonici, di fax e e-mail, che per comodità si riportano di seguito:

#### **Servizi di noleggio**

<b>Operazione da effettuare</b>	<b>A chi rivolgersi</b>	<b>Orario di apertura</b>	<b>Telefono. - Telefax - e-mail</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Segnalazioni anomalie</li><li>• Richiesta informazioni</li><li>• Oggetti smarriti</li></ul>	Ufficio amministrativo e logistico	08.30-13.00 15.00-17.00 dal lunedì al venerdì	Tel. 06-9057919 Fax 06-90024937 e-mail <a href="mailto:info@autoservizicenciotti.it">info@autoservizicenciotti.it</a> Sito Internet. <a href="http://www.autoservizicenciotti.it">www.autoservizicenciotti.it</a> H 24 Per emergenze 348/0445677- 347/8718406

#### **Servizi di trasporto scolastico per il Comune di Bracciano**

<b>Operazione da effettuare</b>	<b>A chi rivolgersi</b>	<b>Orario di apertura</b>	<b>Telefono. - Telefax - e-mail</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Segnalazioni anomalie</li><li>• Richiesta informazioni</li><li>• Oggetti smarriti</li><li>• Richiesta informazioni orari/fermate</li><li>• Comunicazioni urgenti</li></ul>	Ufficio amministrativo e logistico	08.30-13.00 15.00-17.00 dal lunedì al venerdì	Tel. 06-9057919 Fax 06-90024937 e-mail <a href="mailto:info@autoservizicenciotti.it">info@autoservizicenciotti.it</a> Sito Internet. <a href="http://www.autoservizicenciotti.it">www.autoservizicenciotti.it</a> Per emergenze 348/4704650 Ref. Simone Cenciotti 347/8718406

**Servizi di trasporto scolastico e servizi di trasporto scolastico per il  
Comune di Mentana**

<b>Operazione da effettuare</b>	<b>A chi rivolgersi</b>	<b>Orario di apertura</b>	<b>Telefono. - Telefax - e-mail</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segnalazioni anomalie</li> <li>• Richiesta informazioni</li> <li>• Oggetti smarriti</li> <li>• Richiesta informazioni orari/fermate</li> <li>• Comunicazioni urgenti</li> </ul>	Ufficio amministrativo e logistico	08.30-13.00 15.00-18.00 dal lunedì al venerdì	Tel. 06-9057919 Fax 06-90024937 e-mail <a href="mailto:scuolabusmentana@autoservizicenciotti.it">scuolabusmentana@autoservizicenciotti.it</a> Sito Internet. <a href="http://www.autoservizicenciotti.it">www.autoservizicenciotti.it</a> Per emergenze 348/4704651  Ref. Simone Cenciotti 347/8718406

**Servizi di trasporto scolastico e servizi di trasporto scolastico per il  
Comune di Mazzano Romano**

<b>Operazione da effettuare</b>	<b>A chi rivolgersi</b>	<b>Orario di apertura</b>	<b>Telefono. - Telefax - e-mail</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segnalazioni anomalie</li> <li>• Richiesta informazioni</li> <li>• Oggetti smarriti</li> <li>• Richiesta informazioni orari/fermate</li> <li>• Comunicazioni urgenti</li> </ul>	Ufficio amministrativo e logistico	08.30-13.00 dal lunedì al venerdì	Tel. 06-9057919 Fax 06-90024937 e-mail <a href="mailto:info@autoservizicenciotti.it">info@autoservizicenciotti.it</a> Sito Internet. <a href="http://www.autoservizicenciotti.it">www.autoservizicenciotti.it</a> Per emergenze 347/8718406  Resp. Simone Cenciotti 347/8718406

**Servizi di trasporto scolastico e servizi di trasporto scolastico per il  
Comune di Faleria**

<b>Operazione da effettuare</b>	<b>A chi rivolgersi</b>	<b>Orario di apertura</b>	<b>Telefono. - Telefax - e-mail</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segnalazioni anomalie</li> <li>• Richiesta informazioni</li> <li>• Oggetti smarriti</li> <li>• Richiesta informazioni orari/fermate</li> <li>• Comunicazioni urgenti</li> </ul>	Ufficio amministrativo e logistico	08.30-13.00 dal lunedì al venerdì	Tel. 06-9057919 Fax 06-90024937 e-mail <a href="mailto:info@autoservizicenciotti.it">info@autoservizicenciotti.it</a> Sito Internet. <a href="http://www.autoservizicenciotti.it">www.autoservizicenciotti.it</a>  Ref. Simone Cenciotti 347/8718406

**Servizi di trasporto scolastico e servizi di trasporto scolastico per il  
Comune di Fonte Nuova**

<b>Operazione da effettuare</b>	<b>A chi rivolgersi</b>	<b>Orario di apertura</b>	<b>Telefono. - Telefax - e-mail</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segnalazioni anomalie</li> <li>• Richiesta informazioni</li> <li>• Oggetti smarriti</li> <li>• Richiesta informazioni orari/fermate</li> <li>• Comunicazioni urgenti</li> </ul>	Ufficio amministrativo e logistico	08.30-13.30 dal lunedì al venerdì	Tel. 06-9057919 Fax 06-90024937 e-mail <a href="mailto:scuolabusfontenuova@autoservizicenciotti.it">scuolabusfontenuova@autoservizicenciotti.it</a> Sito Internet. <a href="http://www.autoservizicenciotti.it">www.autoservizicenciotti.it</a> Per emergenze Simone Cenciotti 347/8718406  Ref. Ilenia Cenciotti 348/0445677

**Servizi di trasporto scolastico e servizi di trasporto scolastico per il  
Comune di Sant'Angelo Romano**

<b>Operazione da effettuare</b>	<b>A chi rivolgersi</b>	<b>Orario di apertura</b>	<b>Telefono. - Telefax - e-mail</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segnalazioni anomalie</li> <li>• Richiesta informazioni</li> <li>• Oggetti smarriti</li> <li>• Richiesta informazioni orari/fermate</li> <li>• Comunicazioni urgenti</li> </ul>	Ufficio amministrativo e logistico	08.30-13.30 dal lunedì al venerdì	Tel. 06-9057919 Fax 06-90024937 e-mail <a href="mailto:info@autoservizicenciotti.it">info@autoservizicenciotti.it</a> Sito Internet. <a href="http://www.autoservizicenciotti.it">www.autoservizicenciotti.it</a> Per emergenze 348/4704650  Ref. Simone Cenciotti 347/8718406

**Art. 20 - Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con la clientela**

Per il personale operante ai centralini la risposta deve essere preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza o, comunque, da una sigla di identificazione univoca del soggetto.

Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve indossare la divisa aziendale ed è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale è, in ogni caso, tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra azienda ed utenti.

### Capo III - Tutela del cliente

#### **Art. 21 - Segnalazioni e reclami**

Ogni cliente può inviare all'azienda comunicazioni, segnalazioni, istanze, e suggerimenti indirizzandoli all'Ufficio Relazioni Esterne, precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare, in caso di reclamo, per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'eventuale accaduto.

I reclami possono essere:

#### **SCRITTI**

- Per posta ordinaria indirizzati alla Direzione
- Tramite e-mail, sempre indirizzati come sopra a: [info@autoservizenciotti.it](mailto:info@autoservizenciotti.it) o all'indirizzo di posta certificata: [autoservizenciotti@pec.it](mailto:autoservizenciotti@pec.it)

#### **VERBALI**

- Rivolgendosi direttamente alla sede in Fonte Nuova.
- Telefonando all' ufficio al numero 06/9057919.

L'azienda si impegna a fornire una risposta scritta tempestivamente e comunque entro un periodo di tempo non superiore a trenta giorni decorrenti dalla data di ricezione della lettera o dalla presentazione verbale o telefonica del suggerimento o del reclamo presso gli uffici dotati, a tal fine, di apposito registro.

#### **Art. 22 - Responsabilità da disservizio**

L'azienda si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente alle condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera (traffico, viabilità...).

In tale quadro l'azienda fornisce alla propria utenza tutte le informazioni afferenti le polizze di assicurazione esistenti a copertura del trasporto di persone e le modalità di accesso alle procedure di risarcimento.

L'azienda, inoltre, risponde nei confronti dell'utenza dei danni derivanti dalla mancata realizzazione degli standard di servizio descritti nella presente Carta, laddove tale inadempienza derivi da colpa dell'azienda stessa.

Tale responsabilità di natura contrattuale vale esclusivamente nei confronti di quegli utenti che siano in grado di dimostrare il loro rapporto contrattuale mediante esibizione di idoneo e valido titolo di viaggio. Per coloro che siano sprovvisti di titolo di viaggio l'azienda risponde esclusivamente ai sensi dell'Art. 2043 del Codice Civile e, cioè, a titolo di responsabilità extracontrattuale per la quale l'Azienda stipulerà apposita polizza RCT – RCO generale dell'azienda.

L'entità dei danni subiti dovrà, peraltro, essere dimostrata dall'utente danneggiato. Nel caso che questi rivendichi il risarcimento dei danni indiretti e/o del lucro cessante, dovrà essere dall'utente dimostrato anche il nesso causale fra l'inadempienza agli standard di servizio dell'azienda ed il pregiudizio subito.

L'azienda risponde nei confronti dell'utenza per tutti i danni derivanti dalla circolazione e per gli standard di servizio previsti dalla presente Carta laddove si ravvisi titolo di responsabilità a suo carico.

#### **Art. 23 - Responsabilità per mancata prestazione del servizio**

Il diritto alla prestazione del servizio deriva in generale dagli statuti comunali e/o dagli altri impegni afferenti i servizi pubblici locali eventualmente assunti nei confronti di tutti i cittadini a livello amministrativo e non contrattuale.

## **Art. 24 – Assicurazioni**

L'Autoservizi Cenciotti srl ha stipulato con la compagnia Reale Mutua;

- polizze RCA per la copertura dei danni derivanti dalla circolazione stradale;
- polizze contro gli infortuni nell'area della rimessa
- polizze contro gli infortuni nell'area degli uffici
- polizza RCT per i contratti in appalto.

Inoltre per i servizi di trasporto scolastico e trasporto scolastico per alunni diversamente abili ha stipulato:

- polizze contro gli infortuni nelle operazioni di salita e discesa alunni dagli scuolabus.

## **Art. 25 - Responsabilità dell'utente**

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

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

L'utente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose.

Per i danni causati da utenti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la potestà o tutela.

## **Art. 26 - Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali**

Il conducente risponde personalmente per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o con colpa grave. Per tali danni l'azienda è responsabile in via oggettiva ma è fatta, in ogni caso, salva l'azione di regresso nei confronti del dipendente.

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

## **Art. 27 - Esimenti della responsabilità**

L'azienda erogatrice del servizio è presunta in colpa per la responsabilità vettoriale salvo che non dimostri che il danno è derivato da forza maggiore, da caso fortuito, da colpa esclusiva di un terzo, dal mancato rispetto da parte del danneggiato delle norme di sicurezza dettate dall'Azienda o dai suoi operatori come indicato all'Art. 15 della presente carta, da stato di necessità. In tale ultimo caso l'esonero da responsabilità è parziale.

Di analoghi esoneri fruiscono anche gli altri soggetti sopra citati (utenti, terzi, dipendenti...) anche se, nelle diverse situazioni, muta il regime probatorio processuale.

## **Titolo IV**

### **Norme transitorie e finali**

#### **Art. 28 - Clausola di aggiornamento**

I rapporti con l'utenza che derivano dalla presente Carta dovranno essere annualmente aggiornati in presenza di modifiche di legge o di suggerimenti dettati dall'esperienza.

In prima applicazione la presente Carta potrà essere modificata in ogni momento sino a tre anni dalla sua entrata in vigore.

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

Titolo V  
Standard aziendali

<b>Voce</b>	<b>indicatore 2023</b>	<b>Standard 2024</b>
<b>Sicurezza nel Viaggio</b>		
n. morti/viaggiatori	0	0
n. feriti/ viaggiatori	0	0
n. sinistri	1	Mantenimento standard
anzianità parco	media anni 6	Mantenimento standard
<b>Regolarità del servizio e puntualità</b>		
n. ritardi	0	0
Percentuale di conformità	100%	Mantenimento standard
n. mancata partenza	0	Mantenimento standard
n. reclami	0	0
<b>Monitoraggio andamento del servizio</b>		
<b>Questionari soddisfazioni clienti n.compilati/positivi</b>		Mantenimento dell'attuale standard
<b>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi</b>		
Pulizie giornaliere	n. 365 ./anno	Mantenimento attuale standard (pulizia giornaliera su tutti i mezzi in servizio)
Pulizie radicali	N 200./anno	Mantenimento attuale standard (pulizia mensile su tutti i mezzi in servizio)
<b>Comfort del viaggio</b>		
Accessibilità facilitata	n. 1 mezzi attrezzati in comodato d'uso Comune di Mentana n. 1 mezzi attrezzati in comodato d'uso Comune di Fonte Nuova	Inserimento in flotta di almeno n. 1 scuolabus con pedana per disabili
<b>Informazione alla clientela</b>		
Tempestività	Entro 5 minuti	Mantenimento dello standard
diffusione con sist. Audio/visivi	N 2 mezzi	Mantenimento dello standard
<b>Ambiente</b>		Ampliamento flotta di almeno 1 unità
Euro 6	1 mezzo	
Euro 6 a Metano	3 mezzi	Con GPS
Euro 5	4 mezzi	
Euro 5 a Metano	1 mezzo	Con GPS
Euro 4	2 mezzi	
Euro 3	3 mezzi	
Euro 2	2 mezzi	
Euro 1	1 mezzo	
Euro 0	1 mezzo	