



Ditta Serra Gesuino

Carta della Mobilità

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

DOCUMENTO DEL 01/01/2026

INDICE DEI CONTENUTI:

CONTATTI.....	4
1. SEZIONE 1 – PRESENTAZIONI E INFORMAZIONI GENERALI	5
1.1. Presentazione della carta.....	5
2. SEZIONE 2 – PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA	7
2.1 L’Azienda	7
3. SEZIONE 3 – OFFERTA COMMERCIALE E SERVIZI OFFERTI	9
3.1 Linee	9
3.2 Orari e frequenze	9
3.3 Ammissione in servizio	10
3.4 I titoli di viaggio	10
3.5 Emissione dei titoli di viaggio.....	11
3.6 Agevolazioni tariffarie regionali	11
3.7 Sanzioni (Decreto RAS N. 654 17.12.1996)	12
4. SEZIONE 4 –CONDIZIONI DI VIAGGIO	12
4.1 Diritti degli utenti	12
4.2 Doveri degli utenti	13
4.3 Trasporto bambini.	14
4.4 Trasporto bagagli	14
4.5 Trasporto animali	14
4.6 Oggetti smarriti.....	14
5. SEZIONE 5 – INFORMAZIONI AGLI UTENTI E RELAZIONI CON LA CLIENTELA	15
5.1 Personale a contatto con il pubblico	15
5.2 Informazioni agli utenti	15
5.3 Procedura di inoltro reclami e suggerimenti	15
5.4 I rimborsi	16
5.5 Risarcimento danni a persone o cose	17
5.6 Gestione privacy – D.lgs 196/2003.....	17
6. SEZIONE 6 – DEFINIZIONE STANDARD DI QUALITA’	17
6.1 Indicatori di qualità.....	17
6.2 Standard.....	17
6.3 La customer satisfaction	18

PREMESSA

Gentile Utente, la Carta della mobilità ha lo scopo di rendere trasparente il rapporto tra l'Azienda esercente servizi pubblici di trasporto ed gli Utenti che usufruiscono di tali servizi. Attraverso tale Carta la ditta Serra Gesuino intende rendere espliciti gli sforzi compiuti ed in atto per migliorare il livello qualitativo dei servizi erogati e l'impegno in direzione di una progressiva semplificazione e facilitazione delle relazioni tra l'Azienda e gli Utenti.

Edizione, aggiornamento e distribuzione della Carta della Mobilità

La Carta della Mobilità è stata adottata in attuazione della Legge n. 273/1995, sulla base dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e del DPCM 30.12.1998 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi del settore trasporti o "Carta della mobilità") e della DELIBERAZIONE N. 49/14 DEL 28.11.2006 (L.R. 7 dicembre 2005, n.21 Direttive di applicazione e atto preliminare alla definizione e alla progettazione dei servizi minimi).

La prima edizione della Carta della Mobilità è stata pubblicata nel 2008, ad essa è susseguita la versione del 2022 redatta in occasione del rinnovo del contratto di servizio per il Trasporto Pubblico Locale con la Regione Autonoma della Sardegna. La presente versione risale a gennaio 2024 ed è stata redatta in occasione del rinnovo del contratto di servizio di TPL per il triennio 2024-2026 e riporta gli aggiornamenti occorsi sugli orari del programma di esercizio.

La ditta Serra Gesuino si impegna ad aggiornare la Carta della Mobilità a seguito di ogni modifica dei dati in essa contenuti, nel termine di trenta giorni dall'avvenuta variazione.

La Carta della mobilità, con le eventuali modifiche ed integrazioni, viene posta in visione all'utenza presso le sedi aziendali, con decorrenza dal termine ultimo di pubblicazione.

CONTATTI

- INFORMAZIONI, ABBONAMENTI E BIGLIETTI, TESSERE, AGEVOLAZIONI TARIFFARIE, MANCATO PAGAMENTO O IRREGOLARITÀ DEL DOCUMENTO DI VIAGGIO
- SEGNALAZIONI ANOMALIE - RICHIESTA INFORMAZIONI - INOLTRO RECLAMI – SEGNALAZIONE OGGETTI SMARRITI
- CONTENZIOSI INCIDENTISTICI
- CUSTOMER CARE

UFFICIO INFORMAZIONI

- Via Circonvallazione Oristano n° 7 - 07034 Perfugas (SASSARI)
- TEL. : 3498045573 - 3494708091
- E-MAIL : gp.serra@tiscali.it
- PEC : serragesuino@ticertifica.it
- Dal lunedì al sabato 9.00-13.00 - 16.00-19.00

1. SEZIONE 1 – PRESENTAZIONI E INFORMAZIONI GENERALI

1.1. Presentazione della carta

1.1.1 Riferimenti normativi

- **Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.94** “Principi sull’erogazione dei pubblici servizi” che dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l’erogazione dei servizi pubblici;
- **Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 30.12.1998** “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi” che costituisce il riferimento per l’emanazione della Carta dei Servizi degli enti ed aziende del settore trasporti;
- **Legge 281 del 30 Luglio 1998** “Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti”
- **Legge regionale 7 dicembre 2005, n. 21** “Disciplina e organizzazione del trasporto pubblico locale in Sardegna” che, nell’ambito della riorganizzazione e dello sviluppo del trasporto collettivo pubblico nell’ambito regionale, prevede l’adozione della Carta regionale dei servizi di mobilità;
- **Deliberazione n. 49/14 del 28.11.2006 - L.R. 7 dicembre 2005, n.21** - Direttive di applicazione e atto preliminare alla definizione e alla progettazione dei servizi minimi.
- **Legge N. 244 del 24.12.2007** (Finanziaria 2008) - Art. 2 Carta della qualità de servizi.
- **Contratto di Servizio stipulato con la Regione Autonoma della Sardegna per il biennio 2022-2023**
- **Proroga del Contratto di Servizio stipulato con la Regione Autonoma della Sardegna per il triennio 2024-2026**

1.1.2 Principi ispiratori della Carta

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva, la ditta Serra Gesuino si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

1.1.3 Eguaglianza ed imparzialità

- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture (bus e uffici) senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione;
- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture (bus e uffici) delle persone anziane attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell’Azienda;
- Garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, 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.

1.1.4 Continuità

- 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 dell'Azienda, 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 all'Azienda.

1.1.5 Partecipazione

- Istituzione di un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli Utenti/Clienti sulle principali problematiche dei servizi erogati attraverso:
- L'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli Utenti per il miglioramento del servizio;
- Il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazione dei Consumatori, Comuni, Comunità Montane; Consorzi).

1.1.6 Efficienza ed efficacia

- Nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati l'Azienda progetta, produce ed eroga servizi improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

1.1.7 Libertà di scelta

- Garanzia per la parte unitamente a tutti gli altri Enti preposti (Regione, Provincia, Comuni) ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

1.1.8 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.

SEZIONE 2 – PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

2.1 L'Azienda

Ragione Sociale :	DITTA SERRA GESUINO
Legale rappresentante:	SERRA GESUINO (Titolare)
Sede legale:	Via Circonvallazione Oristano n°7, - 07034 PERFUGAS (SS)
Sede Operativa :	Via N. Sauro n°9, - 07034 PERFUGAS (SS)

2.1.1 Storia

La ditta Serra Gesuino opera nel mercato del trasporto passeggeri dal 1980 anno nel quale il titolare il Sig. Serra Gesuino dopo una lunga esperienza maturata nel settore alle dipendenze, decise di intraprendere la sua attività imprenditoriale inizialmente nel solo settore turistico.

La ditta operante nel settore del trasporto persone da oltre quarant'anni ha base operativa a Perfugas, è titolare di un contratto di servizio stipulato con la Regione Autonoma della Sardegna, la propria autolinea di tipo scolastico concessa circa trent'anni orsono collegando i centri abitati di Perfugas con Tempio Pausania ha attirato intorno ad essa una numerosa clientela e popolazione studentesca.

Gli autobus utilizzati per lo svolgimento di tale servizio sono due, un bus lungo con capienza passeggeri di 55 posti + 27 in piedi e un bus corto con capienza passeggeri di 20 posti.

La capacità organizzativa della ditta, i contatti e contratti instaurati nonché le relazioni intraprese e mantenute nel tempo la rendono particolarmente vivace e attiva in questo settore. Inoltre il personale, sia quello responsabile della struttura tecnica amministrativa che quello addetto all'esercizio è altamente qualificato e in possesso di titoli scolastici e accademici, di iscrizioni agli albi professionali e di tutte le certificazioni necessarie allo svolgimento dei propri compiti e mansioni previsti dalla legge compreso quelli di polizia amministrativa ai sensi e agli effetti della L. R. n. 17/2015.

L'alta qualità del servizio è garantita anche sotto il profilo della sicurezza: ogni singolo mezzo è sottoposto a controlli tecnici periodici ed è assicurato per un massimale ben oltre quello previsto dalla legge.

Lo staff di conducenti è formato con periodici e ripetuti aggiornamenti sull'uso dei mezzi di servizio e per sicurezza dei viaggiatori anche sulle norme di primo soccorso. E' tutelato da orari di lavoro formulati secondo le normative vigenti, in modo da assicurare una costante attenzione alla guida.

2.1.2 Il personale

Il personale dipendente, alla data di emissione della presente Carta della Mobilità, ammonta a 1 unità

2.1.3 Il parco mezzi

Alla data dell'emissione del presente documento, gli autobus destinati ai servizi di autolinee sono 2.

Il parco mezzi utilizzato per lo svolgimento dei servizi di linea è costituito da autobus da 20 e da 55 posti a sedere escluso i posti in piedi.

2.1.4 Le infrastrutture

Le infrastrutture della ditta Serra Gesuino sono le seguenti:

- Sede con uffici/biglietteria;
- Deposito aziendale per rimessaggio.

2.1.5 Il Sistema di gestione

La ditta Serra Gesuino, con una scelta coerente con l'ultra decennale impegno verso la qualità dei servizi, ha stabilito di introdurre nella propria organizzazione di un Sistema di Gestione che attiene la Progettazione e gestione di autolinee di trasporto pubblico al fine di organizzare la gestione e l'erogazione dei servizi sulla base del rispetto di regole riconosciute a livello nazionale e internazionale, a testimonianza dell'impegno aziendale diretto al miglioramento continuo ed a garantire la tutela dei diritti dell'Utente e la sua piena soddisfazione.

SEZIONE 3 - OFFERTA COMMERCIALE E SERVIZI OFFERTI

3.1 Linee

Attualmente la ditta Serra Gesuino gestisce le seguenti linee:

CODICE	LINEA	NOTE
6601	Perfugas - Tempio Pausania A/R	Linea scolastica

3.2 Orari e frequenze

Andata	Denominazione Fermata	Orario
1	Perfugas (V. Sciesa)	7:15
2	Perfugas (Via San Giorgio)	7:17
3	Perfugas (Via Oristano)	7:18
4	Perfugas (Via Lamarmora)	7:20
5	Perfugas	7:22
6	Perfugas (V. Mazzini / V. Sauro)	7:23
7	Sa Contra	7:29
8	Tempio (Tribunale / Stazione)	8:00

Andata	Denominazione Fermata	Orario
1	Tempio (Tribunale / Stazione)	14:20
2	Sa Contra	14:38
3	Perfugas (V. Mazzini/V. Sauro)	14:57

4	Perfugas	14:58
5	Perfugas (V. Lamarmora)	15:00
6	Perfugas (V. Oristano)	15:02
7	Perfugas (V. San Giorgio)	15:03
8	Perfugas (V. Sciesa)	15:05

3.3 Ammissione in servizio

Gli utenti del servizio sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale in servizio.

3.4 I titoli di viaggio

Il sistema dei titoli di viaggio della ditta Serra Gesuino è strutturato come di seguito illustrato:

LINEA

TITOLO DI VIAGGIO:

ABBONAMENTO

6601	Perfugas - Tempio Pausania A/R	Biglietti corsa semplice Biglietti giornalieri da 24h Settimanale/Mensile Mensile studenti
------	--------------------------------	---

Le tariffe:

Biglietto corsa semplice € 2,50

Biglietto giornaliero € 6,30

Abbonamento settimanale impersonale € 21,50

Abbonamento mensile impersonale € 77,00

Abbonamento studenti € 55,00 (sotto fascia ISEE € 11,00 sopra fascia ISEE € 22,00)

3.5 Emissione dei titoli di viaggio

L'emissione degli abbonamenti può effettuarsi: a bordo dell'autobus.

3.6 Agevolazioni tariffarie regionali

Ne possono usufruire i cittadini residenti e/o domiciliati in Sardegna compresi nelle seguenti categorie:

- invalidi con percentuale di invalidità minima riconosciuta del 34%;
- reduci della I e II guerra mondiale.

Le agevolazioni tariffarie sono differenziate in rapporto:

- alla percentuale di invalidità;
- al reddito del nucleo familiare corrispondente alle risorse economiche maggiori del minimo vitale;
- al percorso con riferimento all'ambito extraurbano;
- ad una quota da corrispondere (ticket) da parte dei beneficiari all'atto dell'acquisto dei titoli

di viaggio prescelti.

Per poter usufruire dell'agevolazione occorre:

1. Richiedere il rilascio della tessera regionale di riconoscimento all'Assessorato dei Trasporti della Regione Sardegna.
2. Presentare la tessera regionale presso la sede della ditta Serra Gesuino in Via Circonvallazione Oristano n° 7 - 07034 PERFUGAS (SS), dove sarà possibile acquistare i titoli pagando un ticket variabile dal 5% al 50%.

Ulteriori informazioni in merito alle agevolazioni possono essere richieste presso l'Assessorato Regionale dei Trasporti di Cagliari.

3.7 Sanzioni (Decreto RAS N. 654 17.12.1996)

Chiunque, senza averne dato preavviso al personale di bordo, risulti sprovvisto del prescritto titolo di viaggio o fornito di documenti di viaggio irregolari è tenuto, oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria, anche al pagamento di una sanzione amministrativa pari a:

- 60 volte il prezzo del biglietto nel caso in cui il passeggero risulti sprovvisto di abbonamento o munito di titolo di viaggio scaduto;
- 40 volte la tariffa evasa in tutti gli altri casi di documento di viaggio irregolare.

Il pagamento in misura ridotta potrà avvenire:

- in vettura (esclusivamente in contanti);
- presso la sede aziendale in Via Circonvallazione Oristano n° 7 - 07034 PERFUGAS (SS).

SEZIONE 4 – CONDIZIONI DI VIAGGIO

4.1 Diritti degli utenti

Gli utenti dei servizi della ditta Serra Gesuino godono dei seguenti diritti:

- continuità e certezza del servizio;
- tranquillità e sicurezza del viaggio;
- facilità di accesso alle informazioni sulle modalità del viaggio, sugli orari e sulle tariffe,
- riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;

- comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- prontezza nel fornire informazioni sul proseguimento del servizio in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari del servizio, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- efficienza, igiene e pulizia dei mezzi; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- limitazione dei tempi di attesa agli sportelli;
- semplicità di accesso alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi;
- possibilità di esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- rispetto della privacy, in conformità al D.lgs. 196/2003, in occasione dell'invio di comunicazioni all'azienda;
- fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella presente carta.

4.2 Doveri degli utenti

Gli utenti dei servizi della ditta Serra Gesuino sono tenuti a:

- occupare un solo posto a sedere,
- rispettare le disposizioni relative ai posti riservati,
- non disturbare gli altri viaggiatori,
- non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture,
- non trasportare oggetti nocivi e pericolosi,
- non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza pubblica. Le munizioni di dotazione devono essere accuratamente custodite negli appositi contenitori. Il divieto non si applica agli agenti della forza pubblica in servizio,
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo,
- rispettare le disposizioni concernenti il trasporto di animali e bagagli,
- non fumare,
- non gettare alcun oggetto dai veicoli.
- essere provvisti, a bordo del mezzo, dell'abbonamento personale regolarmente validato, relativamente agli utenti in possesso di tale forma di titolo di viaggio.

4.3 Trasporto bambini

Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di età compresa tra 0 e 4 anni, purché non occupi un posto a sedere.

4.4 Trasporto bagagli

Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio, purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25 e di peso non superiore a 10 Kg.

L'azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati.

4.5 Trasporto animali

Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia, al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc.)

E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.

Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti, muniti di museruola.

Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus. o; per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

4.6 Oggetti smarriti

I beni di proprietà degli utenti, eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus, vengono depositati presso gli uffici aziendali in Via Circonvallazione Oristano n° 7 - 07034 PERFUGAS (SS).

Chi ritenga di aver smarrito oggetti nel corso dei servizi, potrà rivolgersi agli uffici aziendali, indicando il servizio nel corso del quale si è verificato e la data dello stesso.

Nel caso di ritrovamento del bene smarrito, lo stesso verrà conservato per mesi 12 e, se non riconsegnato al proprietario, verrà devoluto in beneficenza.

In caso di segnalazione di smarrimento, si provvederà alla riconsegna a seguito dell'apposizione su apposito documento della firma del proprietario o di chi ne fa le veci e della data di consegna.

SEZIONE 5 – INFORMAZIONI AGLI UTENTI E RELAZIONI CON LA CLIENTELA

5.1 Personale a contatto con il pubblico

Tutto il Personale a contatto con il pubblico:

- dimostra nei rapporti con il cittadino la massima disponibilità e non ne ostacola l'esercizio dei diritti risponde alle richieste di informazioni con gentilezza e premura;
- cura il proprio aspetto personale.

5.2 Informazioni agli utenti

La ditta Serra Gesuino assicura la più ampia diffusione delle informazioni agli utenti circa le modalità di erogazione del servizio, mediante esposizione a bordo dei mezzi, presso gli uffici aziendali ed ai recapiti riportati alla pagina 4.

Il personale a contatto con l'utenza tratta i clienti con rispetto e cortesia, facendo il possibile per semplificare l'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 e clienti.

5.3 Procedura di inoltro reclami e suggerimenti

Eventuali reclami e, suggerimenti di qualsiasi natura possono essere inoltrati utilizzando le seguenti modalità:

5.3.1 I reclami

I reclami possono essere inoltrati mediante compilazione di un apposito modulo a disposizione degli utenti presso la sede Aziendale.

Tale Modulo dovrà essere notificato alla ditta Serra Gesuino ai recapiti indicati nella sezione **CONTATTI** (Pag. 4) mediante:

- Consegna a mano;
- Per posta ordinaria o raccomandata;
- Via PEC

Al momento della presentazione del reclamo, per iscritto o di persona, l'Utente dovrà fornire, oltre le proprie generalità, tutti gli estremi in suo possesso relativamente all'accaduto, o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché la ditta Serra Gesuino possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti.

A questo proposito il personale addetto è a disposizione dell'Utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni e aiutandolo nella compilazione del modulo.

5.3.2 Suggerimenti

Eventuali suggerimenti, proposte e osservazioni possono essere inoltrate per iscritto alla ditta Serra Gesuino ai recapiti indicati nella sezione [CONTATTI](#) (Pag. 4) mediante:

- Consegna a mano;
- Per posta ordinaria o raccomandata;
- Via PEC

5.3.3 Risposta ai reclami

La ditta Serra Gesuino si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta in tutti quei casi in cui non sia possibile dare una immediata risposta ed entro 10 giorni dalla presentazione del reclamo, in cui sarà specificato all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti, le azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.

5.4 I rimborsi

La ditta Serra Gesuino attua le procedure di rimborso limitatamente alla tariffa pagata, nei casi in cui:

- per colpa grave della ditta Serra Gesuino non sia stato garantito il proseguimento del viaggio, con mezzo sostitutivo, fino alla destinazione pagata, per guasti al mezzo.

La richiesta motivata di rimborso con l'originale del documento di viaggio pagato, va indirizzata

ai recapiti indicati nella sezione **CONTATTI** (Pag. 4), entro le 48 ore successive all'accadimento.

La ditta Serra Gesuino declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze, ed in genere per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà. Nessun rimborso di biglietto viene ammesso, a qualsiasi titolo richiesto, in caso di interruzione o di ritardo del viaggio per causa di forza maggiore, fermo restando il diritto di richiesta del cliente.

5.5 Risarcimento danni a persone o cose

In caso di sinistri, e comunque nei limiti dell'art. 1681 del c.c., la ditta Serra Gesuino si attiva tempestivamente per assistere i danneggiati, e ove sia accertata la responsabilità dell'azienda vengono avviate le pratiche del caso; le informazioni possono essere richieste ai recapiti indicati nella sezione **CONTATTI** (Pag. 4) .

La ditta Serra Gesuino ha stipulato con la compagnia UNIPOL SAI, polizze RCA per la copertura dei danni derivanti dalla circolazione stradale.

5.6 Gestione privacy – D.lgs 196/2003

La ditta Serra Gesuino gestisce tutti i dati personali acquistati in fase di gestione dei rapporti con l'utenza (Gestione sanzioni, reclami, comunicazioni e suggerimenti) nel rispetto delle disposizioni previste dal D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

SEZIONE 6 – DEFINIZIONE STANDARD DI QUALITA'

6.1 Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative, cioè direttamente misurabili, e parametri qualitativi utili a fornire informazioni sui livelli prestazionali del servizio erogato, in corrispondenza ai diversi fattori di qualità che caratterizzano un servizio di trasporto pubblico (es. affidabilità, comfort, informazioni...).

6.2 Standard

Lo standard, o livello di servizio promesso, è il valore che il soggetto erogatore deve prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, sulla base delle aspettative della clientela e delle proprie potenzialità.

6.2.1 Standard aziendali

La ditta Serra Gesuino provvede a definire degli standard aziendali con riferimento a ciascuno dei seguenti fattori di qualità:

- sicurezza di viaggio e di circolazione;
- sicurezza personale e patrimoniale;
- regolarità del servizio e la puntualità dei mezzi in corrispondenza di fermate e stazioni;
- pulizia e le condizioni igieniche a bordo dei mezzi e in corrispondenza di fermate e stazioni;
- comfort di viaggio;
- servizi aggiuntivi a disposizione degli utenti;
- informazioni alla clientela;
- aspetti relazionali e la comunicazione del personale di front-line a contatto con gli utenti;
- livello di servizio nelle operazioni di sportello di biglietteria e di gestione dei reclami;
- l'integrazione modale e il collegamento con altri servizi di trasporto;
- attenzione all'ambiente, attraverso la riduzione della congestione, delle emissioni gassose e del rumore, in conformità alle disposizioni del Codice della strada.

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

6.3 La customer satisfaction

La ditta Serra Gesuino ha in atto un sistema finalizzato al monitoraggio della soddisfazione degli utenti dei propri servizi. Vengono a tal fine svolte indagini sulla soddisfazione degli utenti mediante somministrazione di apposito questionario di valutazione.