



**Autolinee  
F.lli LATTUCA s.r.l**

**CARTA DELLA MOBILITÀ  
2022**

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO DI LINEA DELLA  
PROVINCIA DI AGRIGENTO

## SOMMARIO

### *PARTE PRIMA – PRESENTAZIONE DELLA CARTA*

- **RIFERIMENTI NORMATIVI**
- **PRINCIPI ISPIRATORI**
- **FINALITA'**
- **ELEMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI**
- **VALIDITA' DELLA CARTA**

### *PARTE SECONDA – DESCRIZIONE DELL'AZIENDA*

- **STRUTTURA GIURIDICA E ORGANIZZATIVA**
- **SISTEMA QUALITÀ AZIENDALE**
- **SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO**
- **ORARI DEL SERVIZIO DI LINEA**

### *PARTE TERZA – OFFERTA COMMERCIALE*

- **SISTEMA TARIFFARIO- ANNO 2022**
- **ACQUISTO TITOLI DI VIAGGIO – ANNO 2022**
- **I DOCUMENTI DI VIAGGIO**

### *PARTE QUARTA – IL RAPPORTO CON GLI UTENTI*

- **DOVERI DELL'UTENTE**
- **DIRITTI DELL'UTENTE**
- **TRASPORTO BAGAGLI**
- **TRASPORTO ANIMALI**
- **SANZIONI**
- **OGGETTI SMARRITI**
- **SERVIZIO INFORMAZIONI**

### *PARTE QUINTA – RELAZIONI CON L'UTENZA*

- **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**
- **TERMINI PER LA RISPOSTA**
- **RECLAMI DI SECONDA ISTANZA**

### *PARTE SESTA – GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA*

- **FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD DI SERVIZIO**

### *PARTE SETTIMA – SICUREZZA DEL VIAGGIO*

- **I COMPORTAMENTI PER L'UTILIZZO DEI NOSTRI SERVIZI**

### **EDITING, DISTRIBUZIONE e AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI**

## PARTE PRIMA – PRESENTAZIONE DELLA CARTA

### RIFERIMENTI NORMATIVI

La CARTA DELLA MOBILITÀ è un documento che definisce i rapporti tra la **AUTOLINEE F.LLI LATTUCA S.R.L.**, ed i cittadini cui fornisce il servizio.

Essa ha origine da una Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/94 riguardante i “*Principi sull’erogazione dei servizi pubblici*”, dalla Legge 281 del 30/07/98 relativo alla “*Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti*”, e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98 relativo allo “*Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti*”, con l’adozione di questa carta, **Autolinee F.Ili Lattuca s.r.l.** s’impegna ad erogare un servizio controllato, che rispetti certi standard qualitativi, ed a misurare il grado di soddisfazione dei clienti.

La presente CARTA DEI SERVIZI è fornita ai clienti mediante distribuzione ed è a disposizione del pubblico presso la stessa Direzione.

### PRINCIPI ISPIRATORI

L' **Autolinee F.Ili Lattuca s.r.l.** s’impegna a garantire:

#### 1 – Eguaglianza ed imparzialità

- accessibilità ai servizi ed alle relative infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse categorie o fasce di utenti;
- accessibilità ai servizi ed alle relative infrastrutture per gli anziani e per le persone invalide attraverso l’adozione di iniziative adeguate.

#### 2 – Continuità

- un’erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni, eccezion fatta per quelle dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto dipendente da terzi, stato di necessità indipendente dalla volontà dell’Azienda;
- l’adozione, in queste circostanze, di tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, per ridurre il disagio dei clienti;
- la preventiva e tempestiva informazione per le variazioni programmate di orario tramite l’apposizione di avvisi alle fermate;
- in caso di sciopero, tempestiva comunicazione tramite quotidiani locali, televisioni private ed avvisi al pubblico garantendo in ogni modo, in assenza di esplicito accordo con le organizzazioni sindacali, l’effettuazione dei “servizi minimi” nelle seguenti fasce orarie coincidenti con i periodi di massima richiesta dell’utenza con particolare riguardo ai lavoratori ed agli studenti (Accordo Nazionale del 7/02/91 art.3 d)

#### 3 – Partecipazione e Trasparenza

- l’Azienda assicura 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 la più ampia informazione all’utenza riconoscendo il diritto di accesso a tutti i dati aziendali che la riguardano. Inoltre l’Azienda riconosce ai clienti il diritto di presentare memorie e documenti, formulare proposte per il miglioramento del servizio ed inoltrare reclami. Infine l’Azienda s’impegna ad acquisire periodicamente le
- valutazioni dell’utenza su vari aspetti del servizio erogato;
- l’aggiornamento e la diffusione annuale della presente Carta dei Servizi;
- l’istituzione di un Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- la consultazione delle Associazioni degli utenti di seguito indicate, prima dell’adozione della Carta stessa.

#### 4 – Efficienza ed efficacia

- l'adozione di misure atte a ricercare un continuo miglioramento del servizio, con l'obiettivo minimo di garantire il rispetto degli standard indicati nella Carta;
- il monitoraggio di processi critici per cercare di ridurre la criticità;
- il monitoraggio del grado di soddisfazione dei clienti.

#### **FINALITÀ**

La Carta costituisce per gli utenti:

- strumento di conoscenza perché fornisce informazioni sulla struttura aziendale, sul sistema di trasporto regionale, sui servizi offerti e sulle modalità per usufruirne e garantisce un sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato e la pubblicazione e diffusione della carta stessa;
- strumento di partecipazione perché mette a disposizione dei clienti l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per comunicare con l'Azienda e garantisce l'effettuazione di indagini sulla qualità del servizio percepita dagli utenti;
- strumento di tutela perché garantisce risposte alle richieste degli utenti e stabilisce una procedura reclami da attivare in caso di violazione dei diritti degli stessi.

#### **ELEMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Nella Carta dei Servizi sono elencate tutte le iniziative rivolte alla collettività da noi servita e le modalità con le quali intendiamo continuare a servirla nel pieno rispetto delle sue esigenze, ci auguriamo pertanto di farvi cosa gradita nel presentare la nostra nuova identità ed i nostri impegni per il prossimo periodo.

#### **Validità della carta**

La presente pubblicazione costituisce l'edizione aggiornata della Carta dell'**Autolinee F.Ili Lattuca s.r.l.** Qualsiasi modifica dovessero subire nel corso dell'anno i servizi in generale od il sistema tariffario, sarà comunicata tempestivamente tramite specifiche campagne informative. La Carta sarà sottoposta a revisione annuale.

## PARTE SECONDA – DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

### STRUTTURA GIURIDICA E ORGANIZZATIVA

L'Azienda Autolinee F.Ili Lattuca S.r.l., è sorta nel 1972 ad iniziativa dei fratelli Raimondo e Girolamo Lattuca, noti imprenditori dell'agrigentino e, di fatto continuano l'attività iniziata intorno al 1940 dal fratello dei due promotori, Sig. Lattuca Francesco, attraverso la omonima ditta individuale confluita nella società attuale in sede di costituzione della stessa. Essa opera, in regime di contratto di Affidamento provvisorio delle autolinee di trasporto pubblico locale già in concessione regionale con l'introduzione della L.R. 22/12/2005 n.19 e L.R. 08/02/2007 e la sua attività si estrinseca nel servizio di collegamento tra il capoluogo "Agrigento" ed alcuni centri della Provincia.

### SISTEMA QUALITÀ AZIENDALE

La ditta **Autolinee F.Ili Lattuca s.r.l.** ha ottenuto la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

### SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO

Lunghezza della rete complessiva delle autolinee in concessione: Km. 358.015

COMUNI SERVITI: **Sant' Angelo Muxaro - Sant'Elisabetta – Aragona – Comitini - Agrigento**, per una popolazione totale di circa **64.000<sup>1</sup>**.

Servizio extraurbano articolato su un'unica linea regionale: **5 linee di cui due stagionali.**

Corse programmate durante i giorni feriali: **79**

Corse complessive erogate durante l'anno: **21007.**

### ORARI DEL SERVIZIO DI LINEA

Si possono trovare informazioni sugli orari del servizio di trasporto:

- Sito internet [www.autolineelattuca.it](http://www.autolineelattuca.it);
- Biglietterie (negli orari aperti al pubblico).

---

<sup>1</sup> Analisi demografica stimata al 2021.

## PARTE TERZA – OFFERTA COMMERCIALE

### SISTEMA TARIFFARIO- ANNO 2022

Le tariffe vengono applicate secondo disposizioni dell'Assessorato Regionale del Turismo, delle Comunicazioni e dei Trasporti.

### ACQUISTO TITOLI DI VIAGGIO – ANNO 2022

La vendita dei biglietti viene effettuata sui mezzi.

### I DOCUMENTI DI VIAGGIO

L'utente è tenuto ad acquistare il titolo di viaggio direttamente sull'autobus.

Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale dipendente dell'azienda incaricato del controllo, conducente compreso. I titoli di viaggio che danno diritto ad un numero plurimo di viaggi (c.d. abbonamenti) riportano la data e le condizioni aggiuntive di utilizzo.

**Tutti gli abbonamenti devono essere accompagnati dal tesserino di riconoscimento; Il tesserino di riconoscimento aziendale, viene emesso presso gli uffici dell'azienda.**

L'abbonamento viene accompagnato da una tessera di riconoscimento aziendale, che vale 5 anni e ha un **costo di emissione di 3 €**. Solo se studente, ha una validità annuale se abbonato pendolare. Ricordiamo, però, che all'inizio di ogni anno scolastico o accademico si deve rinnovare il profilo studente.

### Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza

L'azienda assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico attraverso la dotazione di appositi cartellini aziendali di riconoscimento riportanti, in modo visibile, le generalità o il numero di matricola del personale medesimo. 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.

### Informazioni all'utenza

L'azienda assicura, attraverso tutte le forme ed i mezzi disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio.

## PARTE QUARTA – IL RAPPORTO CON GLI UTENTI

### Doveri dell'utente

L'utente ha il dovere di:

- utilizzare gli autobus con un titolo di viaggio valido e regolarmente vidimato al momento della salita a bordo, e in ogni modo prima della fermata successiva;
- conservare il titolo di viaggio per tutto il percorso ed esibirlo a richiesta del personale di controllo;
- non occupare più di un posto a sedere, lasciando liberi in caso di necessità quelli riservati ai portatori di handicap;
- non sporcare né danneggiare i mezzi e le strutture;
- rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- non fumare sui mezzi e nei locali aziendali;
- non trasportare oggetti nocivi o pericolosi;
- non tenere comportamenti che arrechino disturbo ad altre persone;
- non azionare i segnali d'allarme o i dispositivi d'emergenza se non in caso di grave pericolo;
- non disturbare il conducente durante la guida;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni ricevute dal personale dell'Azienda e pubblicate sugli avvisi affissi sulle vetture, con particolare riguardo a quelle relative alla sicurezza;
- usare ogni precauzione per vigilare sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone.

### Diritti dell'utente

L'utente ha diritto alla:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari in vigore;
- facilità di accesso, anche tramite servizio telefonico, alle informazioni sulle modalità di viaggio e sulle tariffe;
- rispetto degli orari di partenza ed arrivo in tutte le fermate programmate, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle strutture aperte al pubblico;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- rispondenza tra i servizi acquistati e ricevuti;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumare sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi;
- trasporto di bagaglio nei limiti precedentemente indicati;
- comportamento rispettoso e cortese da parte del personale in servizio;
- possibilità di esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- rispetto degli standard qualitativi indicati nella presente carta;
- rimborso del titolo di viaggio, valido e convalidato, nel caso in cui la corsa sia effettuata con più di 30 minuti di ritardo per cause imputabili all'Azienda (Del. C.R. 34/99).

La ditta **Autolinee F.Ili Lattuca s.r.l.** emette normalmente i biglietti a bordo tramite l'autista tramite cartaceo. Il biglietto pertanto è convalidato dallo stesso nel momento della sua emissione, è fatto obbligo di conservare per tutto il percorso, il biglietto, esibire lo stesso in qualsiasi momento al personale addetto al controllo.

Il biglietto dà diritto ad un solo viaggio entro la tratta corrispondente alla tariffa corrisposta; non possono essere ammesse fermate intermedie, ad eccezione fatta per quelle necessarie ad usufruire coincidenze. Si fa presente che chiunque utilizzi biglietti contraffatti o alteri i segni presenti sui biglietti stessi è punibile a norma degli Artt. 465 e 466 e successive modificazioni del Codice Penale (sanzione amministrativa). Chiunque, falsifichi biglietti o fornisca false generalità a persona incaricata di pubblico servizio è punibile a norma degli Artt. 462 e 496 del Codice Penale.

## **TRASPORTO BAGAGLI**

È consentito a ciascun viaggiatore trasportare gratuitamente un bagaglio di peso non superiore a kg.10 e di dimensioni non superiori a cm. 50x30x25. Per il bagaglio non in franchigia il passeggero dovrà pagare la relativa tariffa chilometrica.

La ditta **Autolinee F.Ili Lattuca s.r.l.** non è responsabile per furti, manomissioni, deterioramento o perdite di oggetti trasportati.

È proibito trasportare bagagli contenenti materiale esplosivo, infiammabile, corrosivo, di cattivo odore che possano costituire pericolo o arrecare disturbo ai viaggiatori o danno al materiale rotabile.

## **TRASPORTO ANIMALI**

NON è consentito il trasporto di animali.

## **SANZIONI**

Il mancato rispetto delle norme contenute nel presente regolamento comporta l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dalla Legge Regionale vigente in materia; i passeggeri non in grado di presentare valido documento di viaggio al momento del controllo saranno tenuti, oltre al pagamento del biglietto a tariffa ordinaria tra i capolinea della corsa effettuata, anche al pagamento di una sanzione amministrativa nella misura prevista dalla Legge Regionale vigente in materia; i trasgressori hanno facoltà di conciliare l'illecito, con effetto liberatorio, in via breve a mani dell'accertatore. In caso di mancato pagamento sarà steso un verbale di accertamento, copia del quale sarà notificata all'interessato. In quest'ultima ipotesi il trasgressore sarà tenuto al pagamento anche delle spese di procedimento.

*(eventuali future modifiche comporteranno la sostituzione sugli autobus dello stampato relativo nonché l'aggiornamento sul presente documento all'atto della riedizione annuale)*

## **OGGETTI SMARRITI**

Ogni oggetto smarrito sugli autobus o nei locali aziendali potrà essere richiesto a:

**Autolinee F.Ili Lattuca s.r.l. – Via Tukory 5 - Aragona**

**L' Autolinee F.Ili Lattuca s.r.l.** applicherà la normativa prevista dal Codice Civile (artt.927-931) che stabilisce, tra l'altro, la consegna al Sindaco del Comune dove l'oggetto è stato ritrovato.

## **SERVIZIO INFORMAZIONI**

Tutte le informazioni relative a servizi, orari, percorsi, tariffe e titoli di viaggio possono essere richiesti o all' Ufficio in Via Tukory al 0922 36125 oppure sui mezzi.



## PARTE QUINTA – RELAZIONI CON L'UTENZA

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Per contribuire alla soddisfazione della clientela e per mantenere gli impegni assunti, dichiarati in questa Carta dei Servizi, la ditta **Autolinee F.Ili Lattuca s.r.l.** s'impegna a favorire la partecipazione dei clienti ad un confronto costruttivo, attraverso gli organismi di rappresentanza organizzata (associazioni dei consumatori, comitati) e direttamente con ciascun cittadino.

Il cliente può inviare reclami, suggerimenti e segnalazioni tramite posta elettronica all'indirizzo [info@autolineelattuca.it](mailto:info@autolineelattuca.it)

Tutte le comunicazioni possono essere fatte anche telefonicamente agli uffici aziendali.

### Termini per la risposta

L'Azienda s'impegna, nel caso in cui non sia in grado di dare una tempestiva risposta definitiva, a comunicare all'utente al momento del ricevimento del reclamo il nome del dipendente responsabile del procedimento ed i tempi previsti per la risposta stessa. L'Azienda s'impegna in ogni modo a rispondere a ciascun reclamo entro 30 giorni dalla data di ricevimento, procedendo anche ad eventuali ulteriori contatti diretti per i necessari approfondimenti.

In caso di superamento di detti termini l'Azienda comunicherà all'utente i motivi del ritardo nella risposta. L'Azienda fornirà ai clienti anche tutte le informazioni sui mezzi di tutela in caso risposta sfavorevole, che variano secondo l'argomento del reclamo presentato.

### RECLAMI DI SECONDA ISTANZA

Per eventuali violazioni ai sensi del Regolamento UE n. 181/2011 e limitatamente ai casi previsti:

- 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,

è possibile inoltrare **in seconda istanza** un reclamo all'**AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI**, mediante Modulo di reclamo, scaricabile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it), compilato e corredato dalla copia di un documento di identità, in corso di validità, dal reclamante, da inviare a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, via posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it) oppure via posta elettronica semplice all'indirizzo: [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it), oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità.

Tali reclami hanno natura di seconda istanza, possono cioè essere presentati solo dopo che si è inviato un reclamo alla azienda che gestisce i trasporti e siano trascorsi inutilmente i termini previsti per la risposta (90 giorni).

## PARTE SESTA – GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

### FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD DI SERVIZIO

Tenendo presente quanto previsto nel Decreto applicativo del 30/12/98, **L' Autolinee F.Ili Lattuca s.r.l.** ha individuato i seguenti fattori di qualità come base per il controllo del livello qualitativo del servizio erogato:

1. **Sicurezza del viaggio**
2. **Sicurezza personale del viaggiatore**
3. **Regolarità del servizio**
4. **Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture**
5. **Comfort a bordo e sul percorso**
6. **Servizi aggiuntivi a bordo ed a terra**
7. **Informazione alla clientela**
8. **Aspetti relazionali**
9. **Attenzione all'ambiente**

### INDICATORI DI QUALITÀ RELATIVI ALL'ANNO 2021 E OBIETTIVI PER L'ANNO 2022.

STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE 2021	OBIETTIVO 2022
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b>		
La sicurezza del viaggio è stata monitorata verificando il numero di incidenti che hanno provocato danni ai passeggeri presenti sui mezzi.	0	=
<b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE</b>		
L'indicatore indica il grado di sicurezza del viaggio in relazione a furti, effrazioni e quant'altro rechi danno ai passeggeri sui mezzi. L' indicatore è dato dal n. di segnalazioni da parte dei passeggeri all'azienda.	0	=
<b>REGOLARITÀ DEL SERVIZIO</b>		
Il grado di regolarità è stato calcolato come rapporto tra il numero di corse realmente effettuate dalla linea ed il numero di corse programmate per la linea stessa, su base annuale.	98,3 %	99%
<b>PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO</b>		
Il grado di puntualità è stato calcolato dal rapporto tra il numero di corse non puntuali della linea e le corse totali della linea stessa, su base annuale.	98,1%	99%
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI (ORDINARIA E RADICALE)</b>		
L'indicatore verifica la regolarità con cui l'azienda provvede a mantenere il decoro, in termini di pulizia, dei mezzi e delle altre strutture a servizio dei viaggiatori.	100%	=
<b>COMFORT DEL VIAGGIO</b>		
L'indicatore verifica le condizioni con le quali l'azienda serve il passeggero durante il suo spostamento. Il comfort del viaggio è funzione delle caratteristiche del mezzo, quali la climatizzazione e la rumorosità del veicolo. In riferimento alla rumorosità, viene eseguita regolarmente la manutenzione su tutti gli impianti.	100%	=
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>		
Questo indicatore è relativo ad eventuali servizi aggiuntivi a bordo dei mezzi (es. ricarica cellulare/tablet ecc.). L'indicatore utilizzato è dato dalla percentuale di veicoli che presentano tali servizi.	50%	60%
<b>SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP</b>		
L'indicatore verifica se le vetture a servizio dei viaggiatori sono munite o meno di servizi aggiuntivi finalizzati alla mobilità dei portatori di handicap. L'indicatore utilizzato è dato dalla percentuale di veicoli attrezzati per il trasporto di diversamente abili.	10%	20%
<b>ATTENZIONE ALL'AMBIENTE</b>		
L'indicatore che può essere utilizzato è dato dalla percentuale di veicoli a bassa emissione (EURO 3, GPL, Metano) sul totale.	35%	40%

**ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DELL'AZIENDA NEI CONFRONTI DELL'UTENZA (Anno 2021).**

FATTORE	PUNTEGGIO
<b>INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA</b>	
Il fattore verifica il grado di diffusione delle informazioni all'utenza sul servizio erogato; la tempestività nonché la diffusione di informazioni in situazioni di emergenza o di anomalie del servizio; la disponibilità e la tempestività nelle risposte alle richieste degli utenti.	5
<b>ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA</b>	
Tale fattore di qualità è relativo al comportamento del personale aziendale nei riguardi dell'utente; esso è stato rilevato tramite i reclami pervenuti in Azienda.	5
<b>LIVELLI DI SERVIZIO DELLO SPORTELLLO</b>	
Tale fattore indica la facilità di reperibilità dei titoli di viaggio e di raccolta dei reclami effettuati dagli utenti.	5

## PARTE SETTIMA – SICUREZZA DEL VIAGGIO

# I COMPORTAMENTI PER L'UTILIZZO DEI NOSTRI SERVIZI

- ☞ Acquista i titoli di viaggio prima di salire a bordo;
- ☞ Indossa correttamente la mascherina per la protezione di naso e bocca, per tutta la durata del viaggio;
- ☞ Igienizza frequentemente le mani durante il viaggio;
- ☞ Evita di avvicinarti o chiedere informazioni al conducente;
- ☞ Non metterti in viaggio se hai sintomi influenzali (febbre, tosse, raffreddore).

**IL RISPETTO DELLE NORME DI COMPORTAMENTO È AFFIDATO AL SENSO DI RESPONSABILITÀ INDIVIDUALE DI CIASCUN VIAGGIATORE.**

**IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME POTRÀ CONTEMPLARE L'INTERUZIONE DEL SERVIZIO.**

**IN NESSUN CASO IL CONDUCENTE È RESPONSABILE PER I COMPORTAMENTI DEI PASSEGGERI NON CONFORMI ALLE NORME RIPORTATE.**

### EDITING, DISTRIBUZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La ditta **Autolinee F.Ili Lattuca s.r.l.** si impegna a pubblicare annualmente una versione integrale della Carta dei Servizi che rispetta lo schema regionale ed a svolgere durante l'anno almeno un monitoraggio della qualità percepita dai clienti, utilizzando un questionario riguardante tutti i fattori elencati nella tabella precedente

Tale versione è a disposizione dei clienti, o di chiunque intenda consultarla, presso l'ufficio dell'azienda.