

# Francesco Perrone S.r.l.

## Francesco Perrone S.r.l.

Via Cesare Battisti, 82 – 87013 Fagnano Castello (CS)  
Tel. e fax: 0984 525100 - 526334  
sito web: [www.perronebus.it](http://www.perronebus.it)  
e-mail: [info@perronebus.it](mailto:info@perronebus.it)

## **CARTA DELLA MOBILITÀ 2024**

(Decreto del Presidente del Consiglio del 30.12.1998)  
Rev. N° 13 del 23/01/24

**Approvata da: Luigi Perrone (Amministratore Unico).**



## **STRUTTURA DELLA** **"Carta della mobilità"**

### **INDICE**

Pagina riservata all'Ente affidante i servizi di trasporto pubblico locale

### **PREMESSA**

**SEZIONE I.** Parte generale

**SEZIONE II.** Fattori e indicatori aziendali di qualità. Standard.

Scheda modale: (A) Autolinee extraurbane

**SEZIONE III.** Procedure di dialogo tra l'azienda e gli utenti.

Procedure di reclamo

Procedure di rimborso

Procedure di risarcimento dei danni

Procedure di ritrovamento oggetti smarriti

Pagina riservata all'Ente affidante i servizi di trasporto pubblico locale

**REGIONE CALABRIA**  
**SETTORE TRASPORTO PUBBLICO LOCALE**

- Via Cassiodoro, 50 – 88060 S. Maria di Catanzaro (CZ);
- recapiti telefonici: tel. 0961 856341 - fax 0961 856334;
- indirizzo E.mail: [trasporti@regcal.it](mailto:trasporti@regcal.it)

## PREMESSA

Questo documento, denominato **Carta della mobilità**, è stato adottato dalla Francesco Perrone 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 PCM 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 (G.U. n. 26 del 2 febbraio 1999).

La carta della mobilità, oltre che uno strumento per migliorare la qualità dei servizi, rappresenta uno strumento di relazione con la clientela, attuale e potenziale, attraverso la quale sono comunicati:

- gli impegni assunti nei confronti dei clienti ed i risultati raggiunti dall'azienda;
- le modalità attraverso le quali si realizza in modo strutturato le relazioni con i clienti;
- i diritti e doveri del cliente;
- i risultati delle indagini sulla qualità percepita dal cliente;
- altri elementi conoscitivi del servizio.

Il documento “**Condizioni generali del contratto di trasporto passeggeri e bagagli – Trasporto Pubblico Locale**” costituisce parte integrante di questa carta della mobilità.

Attraverso la **Carta della mobilità**, la Francesco Perrone S.r.l. si impegna ad individuare e rispettare i fattori da cui dipende la qualità del servizio, tenendo conto delle esigenze dei propri clienti. Questo documento rappresenta un filo diretto che fornisce all'azienda l'opportunità di migliorare il trasporto pubblico mediante una collaborazione costruttiva basata sulla trasparenza.

A questo proposito, l'azienda verifica la conformità tra promesse ed effettivo servizio erogato secondo la percezione del cliente mediante indagini e confronto diretto con l'utenza. Tra gli strumenti utilizzati, si segnalano le campagne di ascolto mediante la compilazione dei questionari di soddisfazione dalle quali si ottengono indicatori utili per comprendere le aspettative e la soddisfazione del cliente stesso. Tali dati sono analizzati in azienda e, ove possibile, conducono ad azioni di miglioramento.

La **Carta della mobilità** è divulgata in versione integrale agli utenti mediante sito internet [www.perronebus.it](http://www.perronebus.it) e rimane a disposizione del pubblico presso il *front - office* della sede aziendale.

Può essere trasmessa a tutti gli enti locali del territorio in cui l'azienda esercita il servizio e, su richiesta, alle Associazioni degli utenti. Nel corso dell'anno di riferimento può essere aggiornata da integrazioni che si rendano necessarie. La carta aggiornata in tempo reale è consultabile sul sito e presso la sede.

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 dell'azienda, fornisce sintetiche informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti e indica i diritti e doveri del viaggiatore.

2. la **Sezione II** descrive i fattori di qualità ed i rispettivi indicatori di qualità adottati dalla Francesco Perrone S.r.l., nonché i corrispondenti valori derivanti a livello di standard con la precisazione delle modalità di rilevazione.

In particolare, si distinguono 12 *fattori di qualità*, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

Il *fattore di qualità* costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

I *fattori di qualità* sono:

1. sicurezza del viaggio;
2. sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
3. regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
4. pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi;
5. comfort del viaggio;
6. servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei nodi);
7. servizi per viaggiatori portatori di disabilità;
8. informazioni alla clientela;
9. aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
10. livello di servizio nelle operazioni di sportello;
11. integrazione modale;

12. attenzione all'ambiente.

Nell'ambito di ciascun *fattore* sono individuati alcuni specifici *indicatori di qualità*, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo *fattore*.

Gli *indicatori di qualità* sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun *fattore di qualità*, i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato.

Ad ogni *indicatore* corrispondono:

- una specifica *unità di misura* dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- uno *standard*, vale a dire il livello di servizio promesso, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità dell'azienda e delle aspettative degli utenti;
- una *modalità di rilevazione* dei risultati.

In particolare, lo *standard*, che è un valore, può essere:

- A. prefissato in base a un metodo quantitativo (dati misurabili);
- B. prefissato in base a un metodo qualitativo (garanzia rispetto ad aspetti determinati del servizio. Es.: comportamento del personale).

Inoltre, lo *standard* quantitativo (A) può essere:

- *specifico*, quando, riferito alla singola prestazione, è espresso da misure minime o massime e può essere, direttamente, verificato dall'utente;
- *generale*, quando è espresso da misure medie, riferite al complesso delle prestazioni oggetto del medesimo indicatore (es.: percentuale dei mezzi in orario).

Per quanto concerne le *modalità di rilevazione* dei risultati si distinguono:

- il sondaggio (considerazione del livello di percezione globale del servizio);
- altri modi di rilevazione (rilevazione diretta sul campo, rilevazione a campione, rilevazione tramite sistema informatico, etc.).

La scelta delle specifiche tipologie atte a rilevare i risultati è demandata all'azienda.

3. La **Sezione III** descrive gli impegni che la Francesco Perrone S.r.l. assume nei confronti dei propri

utenti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e di risarcimento danni.

## **SEZIONE I. Parte generale**

1. Principi fondamentali della Carta.
2. Presentazione della Francesco Perrone S.r.l.
3. Informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti.

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

1.1 L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.94, "Principi sull'erogazione di servizi pubblici" (G.U. n. 43, 22.1.94), dalla L. 11.7.95, n. 273 (G.U. n. 160, 11.7.95) e dal DPCM del 19.5.95 (G.U. n. 123, 29.5.95).

1.2 La Francesco Perrone S.r.l. si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva che sono:

#### 1.2.1 *eguaglianza ed imparzialità*

- È 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) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti;
- il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di disabilità motorie) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'azienda.

#### 1.2.2 *continuità*

- L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi;
- questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso

imprevedibili;

- in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate tempestivamente notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'azienda;
- inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone tempestiva comunicazione.

#### 1.2.3 partecipazione

- L'azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

#### 1.2.4 efficienza ed efficacia

- L'azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia ed a tale fine adotta il sistema della scheda modale (indicatori aziendali di qualità) di cui alla Sezione II di questa Carta.

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

La Francesco Perrone S.r.l. è un'azienda che opera con successo nel settore del Trasporto Pubblico Locale dal 1925, oggi è un'azienda moderna e polivalente, operante anche nel settore noleggio autobus e autovetture con conducente e nel settore Agenzia Viaggi e Turismo e, gode di una forte esperienza sul territorio regionale, tanto da potersi collocare fra le maggiori realtà del settore degli autoservizi di tutta la Calabria.

Le autolinee vengono da sempre gestite con la massima serietà da uno staff accuratamente selezionato e motivato al raggiungimento di molteplici obiettivi aziendali. È inoltre dotata di officina e carrozzeria, gestite da tecnici specializzati nel settore, che permettono di realizzare una costante manutenzione al fine di ottenere la massima efficienza di ogni veicolo.

La ditta Perrone è una realtà importante che si esprime su tutto il territorio nazionale ed internazionale come azienda turistica, forte di anni di esperienza. L'acquisizione di un'ottima conoscenza delle

esigenze di mercato ha permesso di creare una struttura in grado di gestire le proposte di viaggio curandole nei minimi particolari. Oltre che per i tradizionali tours, che oggi si arricchiscono di mete sempre nuove ed originali, la Perronebus è in continua crescita nei settori scolastico ed aziendale, per tale motivo ha scelto per i suoi veicoli i marchi più prestigiosi del mercato (es. SETRA, che da sempre è sinonimo di massima qualità). Il settore del noleggio viene gestito offrendo un parco veicoli molto vasto che comprende auto di rappresentanza, veicoli per piccoli gruppi, fino ad autobus Gran Turismo in grado di ospitare gruppi numerosi. Le caratteristiche, le foto, gli allestimenti di questi veicoli sono presenti anche sulla rete internet e sul sito.

### 3. Informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti

#### 3.0 Servizi di trasporto pubblico affidati

##### Elenco delle autolinee regionali esercite

N°	Principali località servite
347-A	Scalo F. S. di Cetraro - Cetraro - Fagnano Castello - Roggiano Gravina - Scalo F. S. di San Marco Argentano/Roggiano Gravina - Cosenza autostazione, con diramazione per Joggi e deviazione di percorso abitato di Cetraro
347-B	Fagnano Castello - Roggiano Gravina - Scalo F. S. di San Marco Argentano/Roggiano Gravina - Cosenza autostazione, con diramazione per Santa Caterina Albanese
348	Scalo ferroviario San Marco/Roggiano - Fagnano Castello - Acquappesa Marina - Cetraro Ospedale, con diramazioni per Vaditari, Santa Caterina Albanese e per Cetraro
349-A	Vaditari - Malvito - Pianette - San Marco Argentano, con diramazioni per Santa Caterina Albanese, Fagnano Castello e per Joggi
349-B	San Marco Argentano - Fagnano Castello
350	Fagnano Castello - C/da Varco Bufalo - Scalo F. S. di S. Marco/Roggiano, con diramazione per Joggi
351	Fagnano Castello - Malvito - Mottafollone - S. Agata D'Esaro - Belvedere Marina - Diamante, con diramazione per S. Caterina Albanese, Vaditari, San Sosti, Belvedere Marittimo, Stazione F. S. di Belvedere Marittimo e per Vrsi
352	S. Agata D'Esaro - Mottafollone - Roggiano Gravina - Scalo F.S. di San Marco Argentano/Roggiano Gravina - Cosenza autostazione, con diramazione per San Sosti
353	Sant'Agata d'Esaro - Mottafollone - Roggiano Gravina - Scalo F.S. di San Marco Argentano/Roggiano Gravina - Guardia Piemontese F.S. - Paola stazione ferroviaria, con diramazione per San Sosti, San Marco Argentano e Fuscaldo Marina

Francesco Perrone S.r.l.	<b>CARTA DELLA MOBILITÀ</b> <i>CDM</i>	Revisione N° 13 Data 23/01/24 Pagina 11 di 21
--------------------------	---	---

N°	Principali località servite
354	Policastrello - San Sosti - Mottafollone - Roggiano Gravina - Scalo F.S. di San Marco Argentano/Roggiano Gravina - Castrovillari

### 3.1 Struttura organizzativa e tipologia dei servizi forniti

Per l’impegno e la serietà con cui la Francesco Perrone S.r.l. ha lavorato fino ad oggi, e per quello che vuole essere in futuro, ha ritenuto necessario dichiarare agli utenti, attraverso la carta della mobilità, quello che fino ad oggi ha realizzato e quello che intende realizzare nel prossimo futuro. La Francesco Perrone S.r.l. è un’azienda gestita a livello industriale che conta circa 25 dipendenti e dispone di un parco automezzi composto da oltre 40 elementi. Esercita 17 autolinee di competenza regionale con una produzione bus × Km annua prossima a 900 mila Km e una rete di servizio estesa a tutti i principali comuni dell’interland.

Il settore del noleggio, grazie al quale l’azienda opera su tutto il territorio nazionale ed internazionale, è organizzato sulla base di una vasta e differenziata gamma di automezzi che soddisfano ogni esigenza dell’utente, proponendo un’ampia offerta per ogni soluzione di viaggio.

Infine, oggi, l’azienda, attraverso la “Perrone Viaggi e Turismo”, è in grado di occuparsi con professionalità e qualità, della completa organizzazione dei viaggi turistici, provvedendo alle prenotazioni di alberghi, ristoranti, musei, biglietti aerei, ferroviari e marittimi, etc.

### 3.2 Sistema Gestione Qualità

Da sempre la qualità è parte integrante della strategia dell’azienda, la soddisfazione del Consumatore e tutto quanto può contribuire alla commercializzazione del servizio costituiscono un obiettivo primario ed è per tale motivo che la Francesco Perrone S.r.l. ha intrapreso un processo di miglioramento e di ottimizzazione dei processi organizzativi, al fine di meglio assicurare l’irrinunciabile qualità dei servizi offerti alla clientela, attraverso l’implementazione e l’applicazione di un sistema di gestione per la qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001. Il nostro sistema è certificato da parte di un primario organismo accreditato, a dimostrazione della volontà di offrire alla clientela un elevato standard qualitativo.

### 3.3 Aspetti relativi al personale aziendale a contatto con gli utenti

Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve indossare la divisa aziendale ed è tenuto a trattare i clienti 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 conservare un rapporto di fiducia e di collaborazione tra azienda e clienti. A tal fine è stato adottato un regolamento interno e, all'occorrenza, saranno impartite istruzioni in merito, nonché organizzate attività formative mirate. Per tale scopo ci si potrà, inoltre ispirare, per quanto compatibile, al "Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni" – Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 n° 62.

Chi risponde agli utenti deve sempre fornire le proprie generalità.

### 3.4 Monitoraggio interno

3.4.1 L'azienda prevede un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

- gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- l'andamento del fenomeno del reclamo (vedi Sezione III).

3.4.2 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.

3.4.3 I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso) nella carta.

3.4.4 In particolare, entro fine anno, l'azienda predisponde una Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente.

### 3.5 Informazioni all'utenza ed aspetti relazionali

L'azienda assicura, attraverso tutte le forme disponibili, la più ampia informazione ai clienti circa le modalità di prestazione del servizio.

La Francesco Perrone S.r.l. aggiorna costantemente le informazioni relative al programma di esercizio: queste vengono comunicate tramite affissione di volantini a bordo autobus, mediante

l'app "Perronebus" o il sito web, presso la nostra sede aziendale e dagli autisti, per informare in modo completo ed esaustivo per quando riguarda i cambiamenti di orari estivo ed invernale, scolastico e non scolastico, il costo degli abbonamenti e dei biglietti, i cambiamenti di percorso momentanei, stagionali e gli imprevisti. A completamento delle informazioni all'utenza è attivo, nelle ore di ufficio, per informazioni e chiarimenti, il numero telefonico 0984/525100.

### 3.6 Diritti e doveri del viaggiatore

I diritti/doveri del viaggiatore sono riepilogati nel seguito.

#### **Diritti del viaggiatore**

- SICUREZZA E TRANQUILLITA' DEL VIAGGIO.
- CONTINUITA' E CERTEZZA DEL SERVIZIO
- PUBBLICAZIONE E FACILE REPERIBILITA' DEGLI ORARI
- RISPETTO DEGLI ORARI DI PARTENZA E DI ARRIVO IN TUTTE LE FERMATE PROGRAMMATE DEL PERCORSO
- IGIENE E PULIZIA DEI MEZZI
- RICONOSCIBILITA' DEL PERSONALE
- RISPETTO DELLE DISPOSIZIONI DEL DIVIETO DI FUMO
- FACILE ACCESSIBILITA' ALLA PROCEDURA DEI RECLAMI E VELOCE RISPOSTA DEGLI STESSI

#### **Condizioni di trasporto di passeggeri e cose**

È fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio, contenuto nel documento "**Condizioni generali del contratto di trasporto passeggeri e bagagli – Trasporto Pubblico Locale**", pubblicato in edizione vigente sul sito aziendale e facente parte integrante di questa carta della mobilità. Tale documento specifica anche gli impegni assunti dall'Azienda nei confronti dei passeggeri e le relative condizioni.

Le citate "**Condizioni del contratto di trasporto passeggeri e bagagli – Trasporto Pubblico Locale**" disciplinano, tra gli altri aspetti:

- La salita e discesa dagli autobus

- L'acquisto ed utilizzo dei documenti di viaggio
- La tipologia dei documenti di viaggio e le relative tariffe
- Il diritto di libera circolazione, nei casi ammissibili
- Le agevolazioni tariffarie
- Il trasporto di bambini
- Il trasporto di animali domestici e di cani guida
- Il trasporto di bagagli
- Il trasporto di altri oggetti non al seguito di viaggiatori
- L'occupazione dei posti a sedere sui mezzi e l'ammissibilità del viaggio in piedi nei limiti consentiti dalla carta di circolazione purché nel rispetto delle condizioni indicate
- Le norme di comportamento a cui i passeggeri si devono attenere
- Il rimborso dei titoli di viaggio non utilizzati
- Le responsabilità dell'Azienda in relazione ad interruzioni o sospensioni del servizio
- Il servizio minimo garantito in caso di sciopero

### **PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI DEI VIAGGIATORI**

La Francesco Perrone S.r.l. archivia e protegge i dati di cui viene in possesso in base alla vigente normativa sulla protezione dei dati personali.

### **Servizi di prenotazione per viaggiatori con disabilità motorie**

La Francesco Perrone srl si impegna per soddisfare le esigenze dei viaggiatori con disabilità motorie attraverso un servizio su chiamata. Se il viaggiatore avvisa almeno 24 ore prima, se ne facilita il viaggio attraverso l'utilizzo di un mezzo attrezzato (dotato di pedana mobile e sistemi di ancoraggio per carrozzine), qualora non ne sia già programmato l'impiego.

### **Utilizzo degli autobus di linea per gruppi di viaggiatori (servizi a chiamata)**

La Francesco Perrone srl chiede agli utenti di avvisarla e di acquistare i biglietti con congruo anticipo qualora gruppi di viaggiatori (per esempio scuole) intendano avvalersi per i propri spostamenti delle linee di trasporto pubblico locale. In tal modo, sarà possibile pianificare meglio i servizi e organizzare corse aggiuntive riservate a tali gruppi. Di conseguenza, questi potranno viaggiare più comodi, sarà limitato il rischio di sovraffollamento e di non potere accettare passeggeri poiché il numero di persone

supera quanto consentito dalla carta di circolazione, e non si creeranno disagi ai pendolari che si servono quotidianamente dei mezzi.

### **Etica del conducente**

La Francesco Perrone srl ha emesso e mantiene aggiornato un “Regolamento del personale viaggiante” che contiene le linee guida comportamentali ed i compiti del personale aziendale a diretto contatto con l’utenza ed alla condotta del quale è affidata l’immagine dell’azienda. Tra gli altri si segnalano:

- Operare sempre per garantire la sicurezza dei passeggeri;
- Dimostrare disponibilità nei confronti dei clienti, rispondendo alle richieste di informazione con gentilezza e precisione;
- Evitare le discussioni, mantenere un atteggiamento disponibile e conciliante rimandando sempre la definizione di conflitti alla Direzione aziendale ed agli organi competenti;
- Non fumare in vettura;
- Utilizzare il telefono cellulare solo per comunicazioni brevi e urgenti e sempre munito di dispositivi tali da lasciare le mani e le braccia libere (auricolari, bluetooth);
- Fornire il numero di matricola, quando richiesto dai passeggeri;
- Curare il proprio aspetto personale;
- Rispettare le norme comportamentali di guida del codice della strada (limiti di velocità, distanza di sicurezza, segnaletica, favorire il sorpasso, mantenere condizioni di sicurezza, evitare rumori molesti nei luoghi di passaggio, ecc);
- Assicurarci dell’efficienza e pulizia dei mezzi prima della partenza;
- Assumere la guida solo se in condizioni psico-fisiche adeguate.

### **SEZIONE II. Fattori e indicatori aziendali di qualità / risultati e obiettivi**

La Francesco Perrone S.r.l. per migliorare la qualità del servizio erogato definisce *standard* di prestazione che si impegna a rispettare, per ciascun *indicatore di qualità* individuato. Gli standard sono sottoposti a verifica ed a periodico monitoraggio ed aggiornamento al fine di adeguarli alle esigenze del servizio. Per ulteriori dettagli si rinvia all’Allegato n° 1 di questa carta della mobilità denominato “Fattori e indicatori di qualità: risultati ed obiettivi” che è emesso ad inizio di ogni anno solare e fa parte integrante della carta della mobilità medesima. Esso contiene i fattori di qualità, gli indicatori, l’unità di misura/standard, le modalità di rilevazione, il risultato ottenuto nell’anno precedente e

l'obiettivo per l'anno successivo.

### **SEZIONE III. Procedure di dialogo tra l'azienda e gli utenti**

Nel seguito sono descritte:

- Procedura di segnalazioni dell'utenza (suggerimenti e reclami)
- Procedura di rimborso
- Procedura di risarcimento
- Procedura di gestione oggetti smarriti

Per ulteriori dettagli si rinvia alle "Condizioni generali del contratto di trasporto passeggeri e bagagli" che costituisce parte integrante di questa carta della mobilità.

#### **1. Segnalazioni dell'utenza**

##### *1.1 Si distinguono: il reclamo ed il suggerimento*

1.1.1. Il reclamo è una contestazione di un cliente o suo rappresentante relativa a presunti comportamenti o omissioni da parte dell'Azienda e può riferirsi ad insoddisfazione generica rispetto all'erogazione del servizio diversa dall'inadempimento oppure ad un presunto inadempimento dell'azienda.

1.1.2. Il suggerimento è una segnalazione, una proposta o consiglio presentato all'azienda per rendere il servizio migliore o più vicino alle aspettative dell'utente.

##### *1.2. Modalità di gestione di reclami e suggerimenti*

I reclami ed i suggerimenti possono essere presentati:

- per iscritto attraverso:
  - o consegna dell'apposito Modulo di suggerimento/reclamo, reperibile sugli autobus e/o sul sito aziendale; questo modulo può essere inserito nella cassetta disponibile su ogni autobus o consegnato presso la sede dell'azienda;
  - o posta tradizionale, inviata all'indirizzo Francesco Perrone S.r.l., Via Cesare Battisti, 82-Fagnano Castello (CS);
  - o posta elettronica, attraverso la casella e-mail [reclami@perronebus.it](mailto:reclami@perronebus.it);

○ via fax al numero 0984525100

– verbalmente presso la sede dell'azienda negli orari di apertura degli uffici o per telefono;

Non saranno presi in considerazione reclami e suggerimenti anonimi, per cui sarà necessario indicare le generalità (nome e cognome) ed i recapiti (generalmente numero di telefono o e-mail, salvo che non siano necessarie ulteriori informazioni, per esempio indirizzo), in modo da poter fornire risposta.

Si chiede di esporre chiaramente quanto si intende comunicare, eventualmente allegando la documentazione inerente o indicando tutte le circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte della Francesco Perrone S.r.l. Quest'ultima assume l'impegno di rispondere al massimo entro 30 giorni e si impegna, attraverso un'indagine conoscitiva interna, a verificare la fondatezza del reclamo e motivare al cliente la causa dell'eventuale disservizio.

La Francesco Perrone S.r.l. ricorda anche che il Regolamento UE n. 181/2011 stabilisce a livello comunitario i diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus. L'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti ([www.autoritatrasporti.it](http://www.autoritatrasporti.it)), che gestisce in seconda istanza i reclami inoltrati dai clienti. Il relativo modulo può essere scaricato dal sito dell'Autorità medesima che indica anche le modalità e le condizioni affinché sia preso in considerazione.

La Francesco Perrone S.r.l. si impegna a prendere in considerazione i suggerimenti dei clienti e, ove possibile, a recepirli. Anche in questo caso fornirà risposta al cliente al massimo entro 30 giorni.

## **2. Procedura di rimborso**

I clienti interessati dovranno far pervenire all'azienda richiesta scritta di rimborso alle condizioni e secondo le modalità indicate nelle "Condizioni generali del contratto di trasporto passeggeri e bagagli" che è parte integrante di questa carta della mobilità.

## **3. Procedura di risarcimento dei danni alle persone o alle cose**

I clienti che hanno subito danni per fatti imputabili all'azienda, in base alle disposizioni del codice civile e delle altre normative vigenti, devono far pervenire presso gli uffici dell'azienda richiesta scritta di risarcimento danni accompagnata da idonea documentazione (titolo di viaggio, eventuali certificati medici, altri elementi utili a quantificare il danno) al massimo entro 3 giorni dall'accaduto. Ulteriori dettagli in merito sono riportati nelle "Condizioni generali del contratto di trasporto passeggeri e

bagagli” che sono parte integrante di questo documento.

#### **4. Procedure di gestione oggetti smarriti**

Gli oggetti smarriti dai clienti a bordo autobus, ritrovati dal personale della Francesco Perrone S.r.l., vengono catalogati e indicati su un apposito registro sul quale si annota la data del ritrovamento, la descrizione e le caratteristiche principali dell’oggetto e la persona che lo ha trovato. Se ci sono dati identificativi del legittimo proprietario si contatta a mezzo telefono o/e per conoscenze, altrimenti si attende la chiamata o/e la visita in sede del proprietario stesso; il proprietario deve dimostrare con documenti (se possibile) o/e indicare le caratteristiche principali dell’oggetto in modo dettagliato per evitare possibili e spiacevoli equivoci di scambio di persone.

All. 1 della Carta della mobilità

Fattori e indicatori di qualità: risultati  
2023 ed obiettivi 2024

Francesco Perrone S.r.l.	<b>CARTA DELLA MOBILITÀ</b> <i>CDM</i>	Revisione N° 13 Data 23/01/24 Pagina 20 di 21
--------------------------	---	---

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITA' DI MISURA/STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	A/N/G *	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Sicurezza del viaggio	Incidentalità dei mezzi	N° totale incidenti	Assicurazioni	G	2	2
		N° incidenti attivi (incolpevole)	Assicurazione	G	2	2
		N° incidenti passivi	Assicurazione	G	0	0
		N° morti/anno	Assicurazioni	G	0	0
		N° feriti/anno	Assicurazioni	G	0	0
Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore	Denunce (furti, danni e molestie)	N° denunce	Rilevazione diretta	G	0	0
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Rispetto corse programmate	% Corse effettuate/ Corse programmate NB: sono computate come effettuate le corse non svolte per cause di forza maggiore o sciopero, come definito dalla Regione Calabria	Rilevazione registrazioni	A	100%	100%
	Corse con ritardo / Corse totali (ai capolinea)	% Corse con ritardo >20 minuti/corse totali	Rilevazione registrazioni	A	5,6%	5%
	Percezione complessiva sul rispetto delle fermate. Il rispetto dei programmi.	% risposte > giudizio almeno discreto	Questionario Soddisfazione Clienti	A	86%	non definito per cambio scala questionario dal 2024: si veda riga successiva
		% soddisfatti/Totale NB: % n° utenti che hanno espresso un giudizio almeno pari a 6/n° totale di utenti che hanno espresso giudizio		A	Disponibile in scala differente da quella del 2024 (riga precedente), non confrontabile con obiettivo	75%
		% risposte > giudizio almeno discreto		N	94%	93%
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Percezione complessiva sulla puntualità delle corse	% risposte > giudizio almeno discreto	Questionario Soddisfazione Clienti	A	86%	non definito per cambio scala questionario dal 2024: si veda riga successiva
% soddisfatti/Totale NB: % n° utenti che hanno espresso un giudizio almeno pari a 6/n° totale di utenti che hanno espresso giudizio		A		Disponibile in scala differente da quella del 2024 (riga precedente), non confrontabile con obiettivo	75%	
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	Percezione complessiva sulla pulizia degli automezzi in generale	% risposte > giudizio almeno discreto	Questionario Soddisfazione Clienti	A	87%	non definito per cambio scala questionario dal 2024: si veda riga successiva
		% soddisfatti/Totale NB: % n° utenti che hanno espresso un giudizio almeno pari a 6/n° totale di utenti che hanno espresso giudizio		A	Disponibile in scala differente da quella del 2024 (riga precedente), non confrontabile con obiettivo	75%
		% risposte > giudizio almeno discreto		N	95%	90%
Comfort del viaggio	Climatizzatore negli autobus	% mezzi su cui è presente la climatizzazione	Rilevazione diretta	A	100%	100%
	Comfort mezzi	% soddisfatti/Totale NB: % n° utenti che hanno espresso un giudizio almeno pari a 6/n° totale di utenti che hanno espresso giudizio	Questionario Soddisfazione Clienti	A	87% di risposte almeno discreto (scala differente da quella del 2024)	60%
Servizi aggiuntivi	Servizi aggiuntivi disponibili a bordo degli autobus a noleggio	Disponibilità di hi-fi, autoradio	Rilevazione diretta	A	100%	100%
		Noleggio: Tv color per VHS, clima, frigo-bar, navigatore sat., cassaforte, sedili reclinabili, autoradio	Rilevazione diretta	N	100%	100%

<b>Francesco Perrone S.r.l.</b>	<b>CARTA DELLA MOBILITÀ CDM</b>	Revisione N° 13 Data 23/01/24 Pagina 21 di 21
---------------------------------	-------------------------------------	---

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITA' DI MISURA/STANDARD	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	A/N/G *	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Informazioni alla clientela	Fascia oraria di operatività servizio informazioni ufficio (operatore)	08.30-13.00 / 14.00-18.30 dal lunedì al sabato	Rilevazione diretta	/	Ore 8.30-13.00 / 14.00-18.30 Dal lunedì al sabato	Ore 8.30-13.00 / 14.00-18.30 Dal lunedì al sabato
	Percezione complessiva sulle informazioni relative alle corse e ai servizi erogati	% risposte > giudizio discreto	Questionario Soddisfazione Clienti	A	85%	non definito per cambio scala questionario dal 2024: si veda riga successiva
		% soddisfatti/Totale NB: % n° utenti che hanno espresso un giudizio almeno pari a 6/n° totale di utenti che hanno espresso giudizio		A	Disponibile in scala differente da quella del 2024 (riga precedente), non confrontabile con obiettivo	75%
		% risposte > giudizio discreto		N	94%	92%
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva sulla cortesia e disponibilità del personale	% risposte > giudizio discreto		A	88%	non definito per cambio scala questionario dal 2024: si veda riga successiva
		% soddisfatti/Totale NB: % n° utenti che hanno espresso un giudizio almeno pari a 6/n° totale di utenti che hanno espresso giudizio	A	Disponibile in scala differente da quella del 2024 (riga precedente), non confrontabile con obiettivo	75%	
		% risposte > giudizio discreto	N	96%	93%	
Livello servizio sportello	Tempi di risposta ai reclami	% Riscontri effettuati entro 10 giorni/Totale reclami dell'utenza	Rilevazione registrazioni	A	100%	100%
	Tempi di risposta ai reclami	% Riscontri effettuati entro 10 giorni/Totale reclami dell'utenza	Rilevazione registrazioni	G	100%	100%
Integrazione modale	Coincidenze con modalità ferro	N° corse intermodali con ferrovia/totale corse autolinee	Rilevazione pianificazioni	A	58%	58%
Accessibilità PMR - Servizi per viaggiatori con disabilità	Soddisfazione richieste viaggiatori con disabilità	% Numero di richieste soddisfatte/numero totale di richieste ricevute	Rilevazione interna	A	100%	100%
Attenzione all'ambiente	Controllo gas scarico e rumorosità	% mezzi che superano revisione per controllo gas scarico e rumorosità	Rilevazione da libretto	G	100%	100%
	mezzi con motore a scarico controllato almeno EURO 3	% mezzi con scarico almeno euro 3/n° totale mezzi	Rilevazione da libretto	G	100%	100%
	Mezzi con motore a scarico controllato almeno EURO 4	% mezzi con scarico almeno euro 4/n° totale mezzi	Rilevazione da libretto	G	88%	90%
	Mezzi con motore a scarico controllato almeno EURO 4	% mezzi con scarico almeno euro 4/n° totale mezzi	Rilevazione da libretto	A	100%	100%

NB1 (\*): A=Servizi di autolinee (TPL); N=Servizi di noleggio; G=Generale (l'indicatore include sia servizi di autolinee (TPL), sia servizi di noleggio)

NB2: Nel 2023, la valutazione dei questionari di soddisfazione è basata sulla seguente scala: Insufficiente, Sufficiente, Discreto, Buono, Ottimo: i risultati indicati anno per anno si riferiscono alle risposte positive a partire dal giudizio Discreto per cui non sono conteggiate le risposte Sufficiente sebbene siano positive

NB3: dal 2024, la valutazione dei questionari di soddisfazione per i servizi TPL (A) è espressa in una scala da 1 a 10, di conseguenza, gli obiettivi sono espressi rispetto alla scala indicata.