

# CARTA DELLA MOBILITÀ



# INDICE

## PARTE PRIMA “LA CARTA DELLA MOBILITÀ”

- Presentazione .....
- La Carta della Mobilità .....
- Norme di riferimento .....
- Principi.....

## PARTE SECONDA “QUALITÀ DEL SERVIZIO”

- Obblighi verso gli utenti .....
- Politica per la Qualità .....
- Misurazione della Qualità.....
- Indicatori della qualità .....

## PARTE TERZA “ RAPPORTI CON GLI UTENTI”

- Diritti degli utenti .....
- Doveri degli utenti .....
- Meccanismo per il Trattamento dei Reclami.....
- Trasporto Bagagli.....



---

## CARTA DELLA MOBILITÀ

---

- Trasporto Animali.....
- Tratte e Orari Servizio Urbano.....
- Tratte Linee Regionali.....
- Numeri Utili... ..

## PRESENTAZIONE

Il dott. Emilio Bernardo Romano è il nuovo presidente del gruppo Romano, composto dalla Fratelli Romano S.p.A., società capogruppo che si occupa di servizi di officina e noleggio con conducente, e dalla Romano Autolinee Regionali S.p.A., società controllata attiva nel settore del TPL ed a cui è affidata la gestione del Terminal Romano.

La nomina del neo presidente si muove nel segno della continuità e della stabilità, nella più rigorosa tradizione familiare, che da quasi un secolo vede il Gruppo ricoprire un ruolo importante nel settore.

La politica aziendale, da sempre improntata a soddisfare le più diverse esigenze interne e della Committenza, ha individuato nel sistema di gestione per la qualità, uno dei principali punti di forza su cui far sviluppare l'organizzazione per renderla capace di essere presente sul mercato come azienda leader del settore.

# LA CARTA DELLA MOBILITÀ

La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di pubblico trasporto e i cittadini / utenti che ne fruiscono.

Tramite codesta Carta della Mobilità la Romano Autolinee Regionali S.p.a. individua i parametri che indicano il livello di qualità del servizio reso e li analizza al fine del miglioramento del servizio offerto

l'azienda riconosce al cliente il diritto di prospettare osservazioni, inoltrare reclami e segnalazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Inoltre, tramite la presente Carta della Mobilità Romano Autolinee Regionali S.p.a., intende fornire a tutti i suoi cittadini / utenti informazioni sul sistema del trasporto, sulla struttura, sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti, sulle condizioni di viaggio e sui livelli qualitativi di prestazione del servizio.

## NORME DI RIFERIMENTO

La presente Carta della mobilità viene redatta sulla base di un percorso regolato da precise leggi e disposizioni:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, **“Principi sull'erogazione dei pubblici servizi”**.
- Legge n. 281 del 30 Luglio 1998, **“Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti”**.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 Dicembre 1998, **“Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”**.
- Decreto del Presidente del consiglio dei Ministri del 30 Dicembre 1998, **“Disposizioni per la redazione della Carta”**.
- D.P.C.M. 26/04/2020 - Misure per il contenimento dell'emergenza Covid-19 nella cosiddetta "fase due".

## PRINCIPI

La presente Carta della Mobilità è redatta nel rispetto dei seguenti principi:

### **Eguaglianza ed Imparzialità**

Romano Autolinee Regionali S.p.a. si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti i clienti senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, ed opinioni politiche. Inoltre si impegna ad offrire il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **Continuità**

Romano Autolinee Regionali S.p.a. si impegna ad assicurare un servizio continuo e regolare senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a causa di forza maggiore o a fatti non dipendenti dalla volontà dell'azienda. In ogni caso l'azienda si impegna ad adottare le misure necessarie volte a ridurre la durata del disservizio e il disagio arrecato ai clienti.

### **Partecipazione**

Romano Autolinee Regionali S.p.a. riconosce il diritto all'utente di prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'azienda dà immediato riscontro circa alle segnalazioni e alle proposte formulate dagli utenti, inoltre acquisisce periodicamente la valutazione degli utenti circa le qualità del servizio erogato.

### **Efficienza ed Efficacia**

Romano Autolinee Regionali S.p.a. compatibilmente con le risorse disponibili, si impegna ad adottare tutte le misure idonee e necessarie, di carattere operativo, tecnico e organizzativo per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto.

### **Trasparenza**

Attraverso la diffusione della carta della Mobilità e dei dati aziendali in essa contenuti, Romano Autolinee Regionali S.p.a. si impegna a garantire la trasparenza della sua gestione e dei livelli di servizio offerti.

# OBBLIGHI VERSO GLI UTENTI

## Sicurezza del Viaggio

Romano Autolinee Regionali S.p.a. si impegna ad erogare il servizio in condizioni di massima sicurezza, sia per quanto riguarda i veicoli utilizzati per svolgere il Servizio di Pubblico Trasporto sia per quanto riguarda il personale di guida.

La sicurezza dei mezzi è garantita da frequenti operazioni di manutenzione preventiva effettuate su tutti i veicoli mediamente ogni mese. Gli autisti inoltre vengono sottoposti periodicamente a visita di idoneità fisica secondo le normative attualmente in vigore.

Disponiamo di polizza assicurativa per i danni a persone o cose durante la circolazione oppure occorsi ai passeggeri nell'uso del servizio.

Consapevoli dell'importanza della sicurezza del passeggero Ci impegneremo ad esplorare ogni possibile provvedimento atto a ridurre situazione di disturbo e di rischio.

A seguito dell'emergenza sanitaria COVID-19, l'azienda si impegna ad attuare tutte le disposizioni previste dal Governo relative alle misure di contenimento per garantire la sicurezza di tutti i passeggeri.

## La Pulizia

Le Autolinee Romano Autolinee Regionali S.p.a. garantiscono e si impegnano a mantenere i mezzi e le strutture in condizioni igieniche adeguate, attraverso programmi di pulizia sistematica.

La pulizia interna dei veicoli viene effettuata giornalmente, e il lavaggio della carrozzeria secondo le necessità.

Talora si verificano sui mezzi atti vandalici, la collaborazione dell'utente nella segnalazione di tali fatti, è stata ed è determinante per ovviare al fenomeno con il conseguente miglioramento delle condizioni di trasporto.



L'Organizzazione preposta alla pulizia dei mezzi è la CAI SERVICE S.P.A.

A seguito di emergenza sanitaria Covid-19, l'Azienda ha predisposto procedure di igienizzazione e sanificazione del Terminal e di tutti i mezzi aziendali, così come previsto dalla normativa vigente.

## **Il Comfort del Viaggio**

Il miglioramento del comfort di viaggio è tra gli obiettivi primari di Romano Autolinee Regionali S.p.a. Ci impegnano giornalmente a favorire la comodità del viaggio, particolare attenzione è stata posta nella scelta dei tipi veicoli in modo da poter garantire un alto livello di comfort di viaggio sulle linee interurbane esercitate.

L'Azienda riserva posti appositamente segnalati per le categorie di clienti più disagiate. I passeggeri non solo per norma, ma anche per educazione civile sono tenuti a dare loro la precedenza.

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

Romano Autolinee Regionali S.p.a. in aderenza alla normativa UNI EN ISO 9001 Sistema di Gestione per la Qualità, definisce e rende nota a tutto il personale la Politica per la Qualità, mediante il Manuale della Qualità e le Procedure di Sistema che ad esso si riferiscono. Le linee guida di tale politica sono:

- Adottare la Qualità come strumento che possa permettere il miglioramento continuo del servizio.
- Adottare la Qualità come strumento che possa permettere il soddisfacimento dei bisogni ed i requisiti posti dal cliente.
- Fornire un servizio di trasporto rispondente alle esigenze dei cittadini / clienti, individuandone i loro bisogni.
- Offrire ai propri dipendenti e collaboratori condizioni di lavoro sicure nel rispetto della sicurezza e della dignità personale.

- Utilizzare veicoli sempre più sicuri e confortevoli.

## MISURAZIONE DELLA QUALITÀ

Romano Autolinee Regionali S.p.a. al fine di mantenere gli obblighi assunti nei confronti degli utenti nel e di assicurare l'erogazione di un servizio qualitativamente adeguato alle esigenze degli stessi, utilizza uno strumento particolarmente efficace quale la MISURAZIONE DELLA QUALITÀ'.

Attraverso tale misurazione, viene rilevato come il cliente valuta il servizio offerto.

La misurazione della qualità viene redatta periodicamente dagli addetti preposti attraverso la somministrazione agli utenti dell'apposito modulo (Scheda di Soddisfazione del Cliente).

Essa regolata da una procedura specifica ed è sottoposta a verifica periodica, come previsto dalla Norma sul Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001.

## INDICATORI DELLA QUALITÀ

La Romano Autolinee Regionali S.p.a. ascolta i suoi clienti e studia soluzioni per soddisfarne i bisogni e anticiparne le esigenze, grazie a indagini quantitative e qualitative di Customer Satisfaction (soddisfazione del cliente).

Le indagini di Customer rilevano come il cliente valuta il servizio offerto dalla Romano sulla base dei seguenti fattori di qualità:

- ✓ Organizzazione;
- ✓ Qualità del servizio;
- ✓ Efficienza delle vetture.

Le indagini di Customer Satisfaction forniscono indicazioni utili per il continuo miglioramento del servizio offerto, individuando le aree di intervento dei vari settori aziendali.



Indagine di soddisfazione anno 2019		OTTIMO	BUONO	MEDIO	SCARSO
1.	Comodità del sedile	39%	51%	7%	3%
2.	Condizioni dell'Autobus	25%	67%	4%	1%
3.	Disponibilità e cortesia dei conducenti	50%	45%	4%	1%
4.	Attenzione professionalità e capacità dei conducenti	44%	55%	1%	0%
5.	Come valutate i ns servizi durante il viaggio	28%	47%	23%	2%
6.	Rapporto qualità/prezzo	31%	44%	15%	10%
7.	Giudizio complessivo sulla compagnia Romano	40%	50%	8%	2%

## DIRITTI DEGLI UTENTI

Al cittadino che si sposta nel territorio, utilizzando mezzi di trasporto sia pubblici che privati, vanno riconosciuti i seguenti diritti del viaggiatore:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Rispetto delle normative cogenti e adozione di tutte le misure necessarie in materia di contenimento dell’Emergenza sanitaria COVID-19;
- Continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- Pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto che nelle stazioni;
- Tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile), in caso di anomalie o di incidente;
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso; - Igiene e pulizia dei mezzi;
- Efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- Facile rintracciabilità degli addetti durante il "viaggio";

- Rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- Facile accessibilità alla procedura dei "reclami", nonché tempestiva risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).

## DOVERI DEGLI UTENTI

Il cittadino che viaggia ha i seguenti doveri da rispettare:

- Non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto e validarlo prima di iniziare il viaggio;
- Rispettare tutte le direttive in materia di contenimento dell’Emergenza Sanitaria COVID-19;
- Non occupare più di un posto a sedere;
- Non insudiciare e non danneggiare i luoghi, i mezzi, accessori e suppellettili;
- Rispettare il "divieto di fumare", all’interno dei mezzi e del Terminal;
- Non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore. Fermo restando quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione di armi nonché di tutela dell'ordine democratico e della sicurezza pubblica, è vietato portare con sé sui mezzi armi da fuoco cariche e non smontate;

- Non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed Incombente Pericolo;
- Agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- Utilizzare i mezzi di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

## TRASPORTO BAGAGLI

Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio o pacco di dimensioni non superiori a cm. 50X30X25 e di peso non superiore a Kg. 10.

I bagagli o pacchi di dimensioni superiori, fino ad un massimo di cm. 80X45X25 e di peso non superiore a Kg. 20, possono essere trasportati, in numero non superiore a due per ogni viaggiatore, dietro pagamento di un biglietto per ciascun collo.

Non è ammesso il trasporto di bagagli o pacchi che superano le dimensioni di cm. 80X45X25 ed il peso di Kg. 20.

I bagagli ed i pacchi devono essere posati a terra in modo da recare il minor disagio possibile per gli altri viaggiatori e, comunque, in modo da non ostacolare il passaggio dei viaggiatori da e verso le portiere.

Fermo restando il divieto e le relative sanzioni di cui appresso relativamente al trasporto di materiali pericolosi, è vietato il trasporto di materiali maleodoranti o che possano sporcare le vetture o dare disturbo ai passeggeri.

Il trasporto dei bagagli e/o dei pacchi può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del personale dell'Azienda, quando le vetture sono affollate.

## TRASPORTO ANIMALI

A bordo delle vetture non sono ammessi animali ad eccezione dei casi ed alle condizioni che seguono. E' ammesso il trasporto gratuito di:

- ✓ cani guida per non vedenti, comunque muniti di museruola;
- ✓ altri animali di piccola taglia purché racchiusi in contenitori di dimensioni ridotte che impediscano, anche solo accidentalmente, il contatto fisico con l'esterno. I contenitori devono essere posizionati all'interno del bagagliaio.

Il trasporto dei suddetti animali (ad eccezione dei cani guida per non vedenti) potrà essere limitato od escluso, ad insindacabile giudizio del conducente della vettura, in caso di affollamento.

In ogni caso, la persona che accompagna l'animale è tenuta al risarcimento dei danni provocati a cose e/o persone.

## Meccanismo per il Trattamento dei Reclami

Romano Autolinee Regionali S.p.a. al fine di garantire un costante miglioramento della qualità del servizio offerto, mette a disposizione dei propri clienti lo strumento del RECLAMO.

### **Reclami per violazione dei diritti del passeggero**

L'Azienda garantisce la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque il rispetto delle misure minime individuate dall'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021.

Le informazioni qui contenute sono fornite dall'Azienda anche nella sezione dedicata del sito web, accessibile dall'home page, tramite il link "Reclami"; nonché a bordo degli autobus.

Si intende per "reclamo": ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del

servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, o, dalla carta dei servizi.-

Il passeggero può presentare un reclamo:

a) utilizzando, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;

b) più canali tra cui (almeno):

b.1) inoltrando una mail all'indirizzo: romanoregionale@legalmail.it

b.2) a mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo: Romano Autolinee Regionali S.p.A. – Via G. Di Vittorio 23 – 88900 CROTONE (KR)

c) compilando l'apposito modulo per reclami, reso in modalità anche stampabile, *[conforme al fac-simile di cui all'allegato 1 delibera ART n.28/2021]*, reperibile nella pagina "Reclami" sul sito [www.autolineeromano.com](http://www.autolineeromano.com) in italiano o in inglese.

È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo predefinito: in questo caso l'Azienda provvederà ad esaminare i reclami che riporteranno almeno i seguenti elementi:

a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;

b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) o la copia del titolo di viaggio;

c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale o dalla carta dei servizi.

**I motivi di presentazione del reclamo** ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente:

**per servizi regolari di linea di distanza pari o superiore ai 250 Km:**

- mancata emissione del biglietto
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- mancata assistenza al passeggero
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- ritardi, reinstradamenti e soppressioni



- informazioni relative a cancellazioni e ritardi
- mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- 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

**per i servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km:**

- 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

Il reclamo, nelle modalità e con gli elementi sopra indicati, può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e/o dell'eventuale rappresentante e trasmesso all'Azienda nel rispetto dei termini previsti dall'articolo 27 del Regolamento (UE) n.181/2011. In particolare il reclamo deve essere inoltrato entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del reclamo, l'Azienda notificherà al passeggero il proprio motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva.

Ai fini del decorso dei termini di cui sopra:

- a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;
- b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna all'Azienda;

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di:

- di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti con le modalità descritte al successivo paragrafo

L'utente può ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto pari al 10% nel caso riceva risposta al reclamo tra il 91° e 121° giorno dal ricevimento del reclamo da parte dell'Azienda e pari al 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di abbonamento, l'entità di tale indennizzo, da corrispondere all'utente ove la risposta sia fornita oltre i termini di cui sopra è definito nella medesima misura di cui sopra (indennizzo che farà riferimento al prezzo della/e corsa/e oggetto di reclamo e non a quello dell'intero abbonamento)

L'indennizzo non è mai dovuto nei casi in cui:

- a) l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;
- b) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate;
- c) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

#### **Procedure di registrazione dei reclami, conservazione dei relativi dati e pubblicazione –**

L'Azienda, in ottemperanza alla regolamentazione prevista in materia, provvede, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, alla registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo: i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio; la tipologia di servizio; la data di ricevimento del medesimo; i motivi che fondano il reclamo riportati nel modulo predisposto e la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio.

L'Azienda, nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, conserva i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui al paragrafo precedente per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.

## **Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti**

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale.

L'Organismo in questione è l'Autorità per la regolazione dei trasporti – Via Nizza n. 230 - 10126 Torino contatto: +390111912550 - alla quale il reclamo può essere proposto a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

- posta elettronica certificata (PEC) [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)
- posta elettronica semplice [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it).

Inoltre è possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente on line nella sezione dedicata. Per info si consulti il sito istituzionale [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it).

## **NUMERI UTILI**

Il servizio di informazioni al pubblico è garantito nelle seguenti modalità:

***Romano Autolinee Regionali S.p.A.  
Via G. Di Vittorio presso AUTOSTAZIONE  
88900 Crotone  
Tel. 0962.21709  
Fax 0962.28538***

***Sito Web: [www.autolineeromano.com](http://www.autolineeromano.com)  
Email: [movimento@autolineeromano.com](mailto:movimento@autolineeromano.com)***