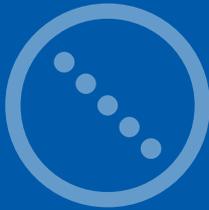
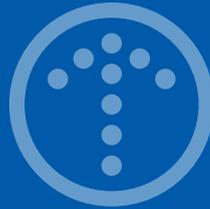
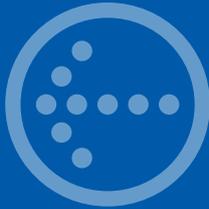
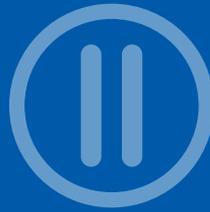


ACTT

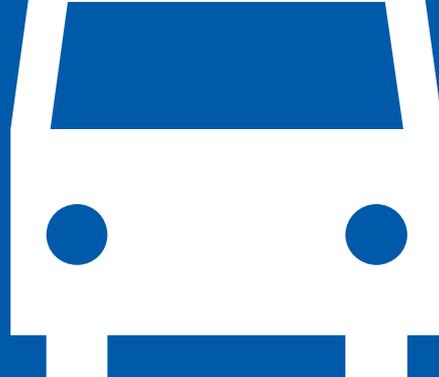
carta della mobilità 2010





INDICE

- 1. PREMESSA**
 - 2. I PRINCIPI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ**
 - 3. PROFILO AZIENDALE E SERVIZI OFFERTI**
 - 3.1 Gli Enti proprietari
 - 3.2 Le sedi aziendali
 - 3.3 Passeggeri trasportati, la rete e i servizi
 - 3.4 Servizi collegati
 - 3.5 Fasce orarie
 - 3.6 Frequenze dei servizi
 - 3.7 Fermate
 - 3.8 Tariffe
 - 3.9 Regole principali di utilizzo del servizio
 - 3.10 Sistema distribuzione titoli di viaggio
 - 3.11 Mezzi
 - 3.12 Manutenzione e pulizia dei mezzi
 - 3.13 Il personale
 - 3.14 Aspetti ambientali
 - 4. FATTORI DI QUALITÀ**
 - 5. INFORMAZIONI E PROCEDURE DI RECLAMO**
 - 5.1 Procedura di reclamo
 - 5.2 Procedura di rimborso
 - 5.3 Sanzioni per irregolarità dell'utente
 - 6. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO**
- Allegato: POLITICA PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE**



1. PREMESSA

ACTT è cosciente che il miglioramento delle prestazioni dipende sia dall'impegno delle risorse interne, sia dal coinvolgimento di tutti i soggetti che hanno un interesse nel servizio stesso.

Con l'obbligo di sottoscrivere i contratti di servizio, la presentazione della Carta della Mobilità dell'ACTT diventa un impegno che l'azienda prende con i cittadini relativamente non solo al servizio di trasporto pubblico, ma ai servizi riguardanti la mobilità in genere.

Quindi, nel momento in cui le aziende devono prepararsi, nel breve e medio periodo, ad affrontare il libero mercato e ad entrare nella concorrenza e nella competitività, l'adozione di uno strumento quale la Carta della Mobilità diventa un fattore indispensabile per mettere le basi di un futuro più sicuro.

L'ACTT ha certificato il proprio Sistema di gestione per la Qualità e l'Ambiente, secondo le norme UNI EN ISO 9001 e ISO 14001, relativamente a: "progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico locale urbano e suburbano, servizi di trasporto scolastico ed erogazione di servizi di noleggio".

La Politica Aziendale per la Qualità e l'Ambiente che guida tale Sistema di gestione è riportata in allegato al presente documento.

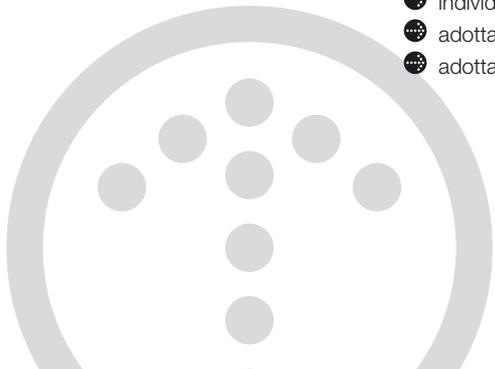


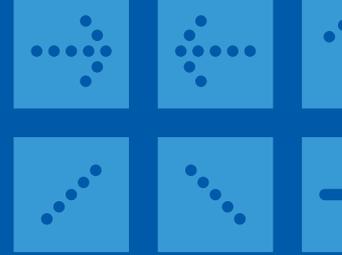
Quindi il concetto della centralità dei cittadini clienti è diventato una necessità ed ha assunto importanza fondamentale. In questo contesto normativo e legislativo, la promozione dei diritti dei consumatori ed il monitoraggio degli standard dichiarati costituiscono gli elementi centrali nella strategia aziendale di un'impresa moderna che sviluppa un ruolo di primo piano nel panorama socio - economico di un territorio.

Quindi l'ACTT esprime, con questo documento, una precisa volontà nell'erogazione di un servizio controllato con verifica del grado di soddisfazione raggiunto.

L'impronta e i tempi di adozione rispondono a quanto stabilito dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 secondo lo schema generale di riferimento che:

- individua i fattori di qualità del servizio;
- adotta e pubblica i relativi standard di qualità di cui si assicura il rispetto;
- adotta, ogni anno, piani diretti a misurare e migliorare progressivamente gli standard dei servizi.





2. I PRINCIPI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

La presente Carta della Mobilità è stata redatta tenendo conto dello schema di riferimento stabilito dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998. Lo schema è lo strumento attraverso il quale la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 riceve una traduzione settoriale.

L'articolo 16 della Costituzione della Repubblica Italiana stabilisce che “ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale....” “...ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi”.

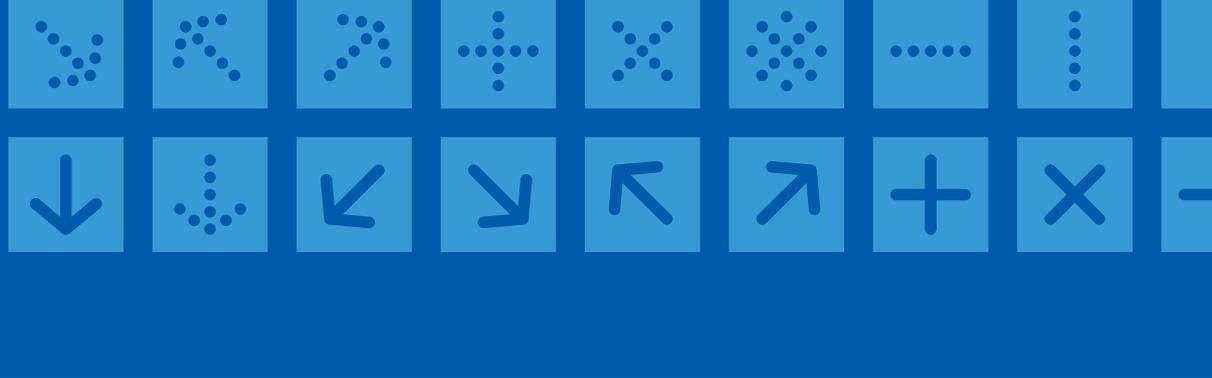
Tale concetto viene ampliato dall'articolo 8 del Trattato di Maastrich: “ogni cittadino della Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli stati membri...”

In questo contesto l'ACTT Spa si prefigge di migliorare continuamente la qualità dei servizi forniti.

Il servizio pubblico di trasporto erogato dall'ACTT si basa sui seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza ed imparzialità

- accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- accessibilità ai servizi (ed alle relative infrastrutture) degli anziani e delle persone disabili (attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate);
- 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.



Continuità

- i servizi di trasporto devono essere continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore);
- garanzia di servizi sostitutivi, in caso di necessità (o interruzioni programmate);
- definizione e comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero (massima divulgazione - preventiva e tempestiva - dei programmi di servizi minimi da garantire).

Partecipazione

- partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazione dei Consumatori), a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche inerenti il servizio reso.

Efficienza ed efficacia

- l'ACTT quale soggetto erogatore dei servizi adotta le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi (ed infrastrutture) di trasporto efficienti ed efficaci, nei limiti delle proprie risorse.



3. PROFILO AZIENDALE E SERVIZI OFFERTI

Profilo Cenni Storici

Dal gennaio 1975, con la nascita dell'ACTT, iniziava la prima gestione pubblica del servizio di trasporto nella città di Treviso; successivamente il servizio veniva esteso ai Comuni di cintura e si consolidava una tipologia di rete che, in termini generali, è ancora oggi svolta dalla nostra azienda.

Dal punto di vista storico l'ACTT deriva dalla pubblicizzazione della FAP, società di San Donà di Piave.

Nel luglio 1997 con la firma di un'apposita convenzione, i Comuni consorziati hanno determinato la trasformazione del consorzio nel nuovo modello associativo disciplinato dall'articolo 25 della legge 142/90 relativa alla riforma delle Autonomie Locali. Dal 30 ottobre 1998 e fino al 31/12/2009 ACTT ha effettuato anche il controllo della sosta in centro storico a Treviso. Ora tale attività viene svolta da Trevisosta S.r.l. società controllata da ACTT.

Dal 1 aprile 2000 l'ACTT gestisce anche l'area doganale di Treviso in zona S.Giuseppe.

Nel corso dello stesso anno l'ACTT si è trasformata in società per azioni.

La relativa perizia di stima prevista dal codice civile ha attestato un patrimonio netto della società che supera gli 11 milioni di euro. Notevoli ed importanti sono le proprietà immobiliari. In particolare si evidenzia la ristrutturazione della sede locata in una villa veneta in Treviso via Polveriera n. 1, l'adeguamento a criteri di salvaguardia ambientale del piazzale di movimentazione mezzi sempre di via Polveriera, la realizzazione di una moderna officina dotata di tutte le apparecchiature all'avanguardia per la manutenzione del parco autobus, situata in via Castellana, e l'immobile adibito a biglietteria e ufficio movimento, situato in posizione strategica di fronte alla stazione ferroviaria, punto di partenza ed arrivo delle principali linee .



3.1 Gli Enti proprietari

Proprietari dell'ACTT sono 20 Comuni della Provincia di Treviso. La loro partecipazione è determinata con le seguenti percentuali di possesso:

COMUNI	Azioni	%
Carbonera	1.055	1,908
Casale sul Sile	333	0,602
Casier	1.166	2,108
Paese	2.832	5,121
Ponzano Veneto	2.750	4,973
Preganziol	2.900	5,244
Quinto di Treviso	1.000	1,808
Silea	1.166	2,108
Treviso	39.393	71,235
Villorba	2.165	3,915

COMUNI	Azioni	%
Breda di Piave	55	0,099
Maserada sul Piave	55	0,099
Mogliano Veneto	55	0,099
Monastier	55	0,099
Morgano	55	0,099
Povegliano	55	0,099
Roncade	50	0,090
S.Biagio di Callalta	55	0,099
Spresiano	50	0,090
Zero Branco	55	0,099



3. PROFILO AZIENDALE E SERVIZI OFFERTI

3.2 Le sedi aziendali

L'Azienda opera su più sedi e precisamente:

Via Polveriera n. 1 - **Presidenza - Direzione - Uffici Amministrativi - Ufficio Movimento - Deposito autobus**

Piazzale Duca D'Aosta n. 25 - **Biglietteria - Addetti Movimento e Traffico - Ausiliari della sosta**

Via Castellana n. 46/G - **Officina aziendale - Deposito autobus**

Via Serenissima - **Area doganale**

3.3 Passeggeri trasportati, la rete e i servizi

I passeggeri trasportati annualmente sono circa 11.000.000 riferiti ad un bacino di utenza di circa 180.000 persone.

L'ACTT gestisce il servizio urbano e suburbano per n. 10 Comuni: Treviso, Carbonera, Casale sul Sile, Casier, Paese, Ponzano Veneto, Quinto di Treviso, Silea, Villorba e Povegliano. Il servizio si articola su 14 linee ordinarie. L'azienda gestisce anche servizi scolastici per alcuni Enti ed Istituzioni della Provincia con cui sottoscrive periodiche convenzioni.

Inoltre dispone di un parco mezzi per servizi di noleggio con conducente per Enti e privati.

3.4 Servizi collegati

I servizi urbani e suburbani gestiti dall'ACTT sono collegati con le Ferrovie dello Stato. Il principale punto di interscambio è l'autostazione di Treviso vicino alla stazione FS dove giungono tutte le linee della rete.

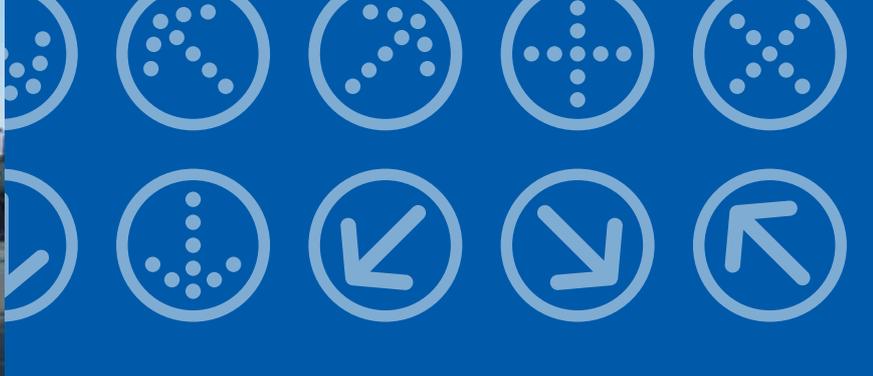
Il servizio urbano ACTT è collegato anche con il servizio extraurbano svolto dalle altre aziende della provincia di Treviso.

L'interscambio con gli autobus extraurbani avviene alla fermata ACTT di via Roma a Treviso.

ACTT inoltre offre un abbonamento integrato (ACTIVO) con le linee ATVO e con alcune linee de LaMarca Autoservizi.

3.5 Fasce orarie del servizio

Le fasce orarie in cui ACTT svolge il servizio sono così ripartite: **linea 1-9** tutti i giorni dalle ore 5.35 alle ore 23; **restanti linee** tutti i giorni dalle ore 6.00 alle ore 21. Nelle giornate di Capodanno e Pasqua viene effettuato un servizio ridotto dalle ore 14 alle ore 20.30. Il servizio viene sospeso nei giorni del 1° Maggio e di Natale.



3.6 Frequenze dei servizi

Le linee 1-9 hanno frequenza di una corsa ogni 15 minuti.

Le linee 5 - 6 - 10 - 11 (Paese) - 61 hanno frequenza di una corsa ogni 30 minuti, mentre è più elevata (mediamente 15 minuti) durante le ore di punta del mattino (7:00/8:30), del mezzogiorno (12:00/15:00) e della sera (17:30/19:30) e di 30 minuti nelle altre ore.

La linea 3 ha frequenza di una corsa ogni 20 minuti.

La linea 51 ha frequenza di una corsa ogni 20 minuti nelle ore di punta e di 30 minuti nelle altre ore.

La linea 7 per il tratto Foro Boario-Centro ha frequenza ogni 20 minuti.

L'Azienda si impegna a verificare, con periodiche rilevazioni, le richieste dell'utenza in merito a modalità e frequenza del servizio. **Le rimanenti linee** hanno una frequenza di una corsa ogni 30 minuti.

3.7 Fermate

La distribuzione delle fermate e delle paline segnaletiche è stata concepita per garantire una copertura territoriale e una visibilità tali da soddisfare l'utenza prevalente delle diverse zone.

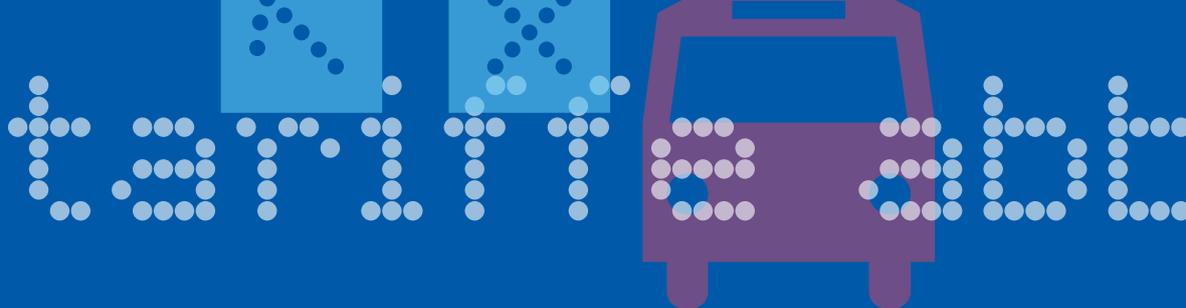
ACTT utilizza per la segnalazione delle fermate complessivamente circa 1.000 paline di cui circa 110 dotate di pensilina, di proprietà aziendale. Le paline sono in larga misura provviste di cartello indicatore degli orari.

La distanza media tra fermate lungo la rete è di circa 350 metri.

3.8 Tariffe

Le tariffe praticate da ACTT sono proposte dall'Assemblea della società e deliberate dal Consiglio Comunale di Treviso. L'azienda favorisce l'utilizzo dell'autobus per le categorie economicamente più deboli e stimola tutti i cittadini all'uso del mezzo pubblico attraverso politiche tariffarie adeguate.

In particolare con alcuni comuni ha sottoscritto una convenzione rivolta ai cittadini con un'età superiore ai 75 anni per i quali il servizio di trasporto pubblico è gratuito.



3. PROFILO AZIENDALE E SERVIZI OFFERTI

Biglietti

Il prezzo del biglietto è differenziato per il servizio urbano e suburbano. Sono previste le seguenti tipologie di titoli, ciascuno valido a seconda della tratta urbana o suburbana:

- biglietto di corsa semplice urbano valido 75 minuti dalla sua convalida;
- biglietto di corsa semplice suburbano valido 75 minuti dalla sua convalida;
- biglietto multiplo da 11 corse urbano valido 75 minuti dalla sua convalida con lo sconto del 10 per cento;
- biglietto multiplo da 11 corse suburbano valido 75 minuti dalla sua convalida con lo sconto del 10 per cento;
- biglietto di corsa singola acquistabile in vettura.

Abbonamenti

Gli abbonamenti sono differenziati nelle seguenti tipologie distinte in quattro ambiti di utilizzo:

ABBONAMENTI ORDINARI

- **Ordinario** - Permette di viaggiare nell'intera rete nei giorni feriali.
- **Fascia Oraria 9:00-12:00** - Permette di viaggiare nell'intera rete nei giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 12.00.
- **Bus Navetta** (Foro Boario) - Permette di viaggiare nella linea 7 (tratto Stazione Fs - Park ex Foro Boario) tutti i giorni.
- **Impersonale** - È l'unico abbonamento non personale ovvero permette al portatore di viaggiare tutti i giorni.

ABBONAMENTI AGEVOLATI

Godono di particolari tariffe agevolate applicate a coloro che rispondono a determinati requisiti.

- **Studente** - Permette agli studenti fino a 25 anni di età di viaggiare tutti i giorni a tariffa agevolata.
- **Lavoratore** - Permette ai lavoratori dipendenti di viaggiare nei giorni feriali a tariffa agevolata.

Per tutti i lavoratori turnisti che lavorano anche nei giorni festivi è possibile estendere la validità dell'abbonamento a tutti i giorni.



ABBONAMENTI PER LE “FASCE DEBOLI”

È necessario appartenere ad una delle seguenti categorie:

- **Pensionato** - Pensionati di età superiore ai 60 anni con trattamento economico non superiore al minimo INPS (tenendo conto dell'intero reddito del nucleo familiare);
- **Invalido di guerra o per servizio** - invalidi di guerra o per servizio appartenenti dalla 1ª alla 8ª categoria; Cavalieri di Vittorio Veneto;
- **Invalidi civili** - Non vedenti civili parziali con residuo visivo non superiore ad 1/10; Sordomuti; Invalidi INAIL con grado minimo di invalidità non inferiore al 67%;
- **Accompagnatore di invalido** - (rif. Art.1 comma 5 e 10 L.R. 19/96);
L'accompagnatore di invalido può usufruire dell'abbonamento solo se a bordo con un invalido.

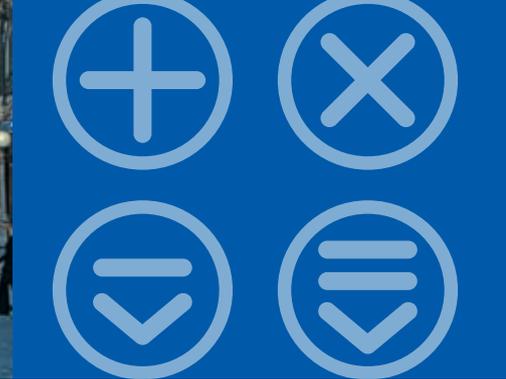
ABBONAMENTI GRATUITI

ACTT ha promosso l'iniziativa “Autobus amico” che consente a tutti i cittadini residenti nei comuni serviti dall'azienda stessa, i quali comuni abbiano sottoscritto apposita convenzione, di viaggiare gratuitamente su tutte le linee se in possesso di un titolo che attesti l'esistenza del prerequisito del raggiungimento dell'età dei 70/75 anni (a seconda della convenzione stipulata dal comune) da parte dell'abbonato stesso.

Ambito di utilizzo dell'abbonamento

Il territorio è suddiviso in zone che corrispondono a quartieri o frazioni. Ogni spostamento ha una zona di origine e una zona di destinazione. Il numero di attraversamenti di zona determina la tariffa applicata nel seguente modo:

TARIFFA A	TARIFFA B	TARIFFA C
Nessun o un attraversamento	Due attraversamenti	Tre o più attraversamenti



3.9 Regole principali di utilizzo del servizio

- Le fermate sono a richiesta;
- il cliente in fermata deve segnalare al conducente l'intenzione di salire in autobus;
- il cliente deve salire dalla porta anteriore;
- non è possibile salire fuori fermata e/o quando la vettura è in movimento.

Non sono ammessi al trasporto:

- Le carrozzine per bambini;
- gli animali di grossa taglia o che possano recare disturbo agli altri passeggeri;
- le persone in stato di ubriachezza o comunque in condizioni indecenti;
- gli oggetti ingombranti, sudici, maleodoranti e pericolosi.

Documenti di viaggio:

- Prima di salire a bordo degli autobus è necessario **munirsi di un titolo di viaggio valido** (biglietto o abbonamento) presso uno dei punti vendita autorizzati;
- i biglietti possono essere acquistati (*a prezzo maggiorato*) anche a bordo degli autobus in ore non di punta e con denaro contante;
- il biglietto deve essere convalidato nelle apposite macchine timbratrici non appena il cliente sale a bordo del mezzo e conservato per la durata del viaggio ed alla fermata di discesa. Il viaggiatore è tenuto a controllare che la convalida sia avvenuta correttamente. Eventuali guasti delle apparecchiature di convalida o del biglietto vanno segnalati al conducente;
- tutti i biglietti sono validi 75 minuti dal momento della convalida.



3. PROFILO AZIENDALE E SERVIZI OFFERTI

3.9 Regole principali di utilizzo del servizio

Non devono pagare il biglietto:

- I bambini di età non superiore a quattro anni;
- gli animali di piccola taglia purché tenuti in adeguati contenitori;
- i passeggini ripiegati;
- le borse e le valigie di piccola dimensione;
- i "cani guida" che accompagnano non vedenti muniti di regolare titolo di viaggio.

3.10 Sistema di distribuzione dei titoli di viaggio

I biglietti si possono acquistare presso la biglietteria ACTT in Treviso piazzale Duca D'Aosta n. 25 aperta dalle ore 7 del mattino alle ore 19.00 del pomeriggio, escluso i giorni festivi. Inoltre si possono acquistare presso 250 rivendite convenzionate (principalmente esercizi pubblici, tabaccherie, bar, edicole, ecc.) segnalate attraverso una vetrofanteria che richiama il logo aziendale.

ACTT garantisce al cliente/utente la possibilità di sostituzione dei documenti di viaggio preacquistati nei casi:

- deterioramento del documento di viaggio tale da renderlo inutilizzabile nelle apposite obliterate;
- in fase di variazione del regime tariffario applicando le norme di legge per quanto attiene la validità del documento di viaggio.

Gli abbonamenti possono essere acquistati esclusivamente presso la biglietteria ACTT a Treviso in piazzale Duca D'Aosta. Gli abbonamenti hanno validità minima di 30 giorni dalla data dell'emissione e possono avere durata superiore su richiesta dell'utente. In caso di smarrimento dell'abbonamento il cliente potrà presentarsi, munito di copia della relativa denuncia inoltrata ad un organo di Polizia Giudiziaria, presso la biglietteria aziendale in Treviso in piazzale Duca D'Aosta dove gli verrà rilasciato un duplicato.



3.11 I mezzi

Uno degli elementi che determina la valutazione del servizio da parte del cliente/utente è il tipo di mezzo utilizzato, in termini di sicurezza, affidabilità, comfort e caratteristiche antinquinanti.

Il parco autobus aziendale è attualmente di circa 170 unità suddivise fra:

- autobus di linea urbani e suburbani
- scuolabus
- autobus da noleggio

A partire dal 2007 sono entrati in servizio 28 mezzi con alimentazione a metano, con conseguente miglioramento di carattere ambientali. Tale investimento rappresenta un primo passo verso il graduale rinnovo del parco mezzi in un'ottica di miglioramento ambientale.

Gli autobus con alimentazione a gasolio, oltre ad essere del modello a pianale ribassato per garantire un più agevole accesso agli utenti, sono dotati di motore a scarico controllato, secondo le norme CEE Euro3, che assicura livelli minimi di emissione totale, garantendo un notevole contributo al miglioramento della qualità della vita nelle zone servite.

Il gasolio utilizzato è a basso contenuto di zolfo.

3.12 La manutenzione e pulizia dei mezzi

Al fine di limitare al massimo gli inconvenienti dovuti a rotture meccaniche, l'azienda ha implementato un sistema di manutenzione programmata che prevede il controllo del mezzo con procedure informatiche sulla base della percorrenza.

Per l'esecuzione di questi servizi l'Azienda si avvale di un'officina appositamente organizzata per tutte le esigenze di manutenzione.

Quanto alla pulizia ed igiene dei mezzi, viene garantita la pulizia ordinaria giornaliera per ogni mezzo e una pulizia radicale con cadenza mensile.



3. PROFILO AZIENDALE E SERVIZI OFFERTI

3.13 Il personale

Piani di addestramento e formazione

L'ACTT è fortemente impegnata ad investire in programmi di addestramento e formazione che coinvolgono la totalità del personale dell'azienda. La soddisfazione del cliente e l'efficacia del servizio sono obiettivi che si realizzano solo attraverso il coinvolgimento di tutto il personale che con *competenza, professionalità, cortesia e consapevolezza del proprio ruolo*, contribuisce ad assicurare al cliente un elevato livello di servizio. Da queste considerazioni prendono spunto periodiche iniziative di formazione che, con un processo a cascata, coinvolge tutto il personale partendo dalla Direzione fino a coinvolgere i livelli operativi (conducenti, personale di officina, personale di sportello).

Sicurezza sul lavoro

L'organizzazione dei turni del personale viene periodicamente definita prestando particolare attenzione alle garanzie di sicurezza degli utenti in vettura e del personale stesso, per il quale sono previste turnazioni adeguate al tipo di attività e all'impegno. In particolare i turni di lavoro sono per l'80% di 7 ore e 25 minuti e per il 20% fino a 8 ore e 30, con fascia di lavoro effettivo di 6 ore e 30.

Aspetti relazionali del personale a contatto con l'utenza

Al fine di definire i rapporti intercorrenti tra l'ACTT ed i cittadini/utenti, si definiscono i seguenti principi:

Riconoscibilità

- Gli addetti a contatto con il pubblico sono dotati di un cartellino di riconoscimento contenente i dati identificativi dell'azienda e il numero di matricola;
- Per quanto riguarda il call center, esso è predisposto con un risponditore automatico, che fornisce apposite indicazioni per porre l'utente in contatto con l'ufficio richiesto.



●●● Presentabilità

- Il personale, nell'espletamento delle incombenze assegnate, ha cura di indossare la divisa, o, per chi non ne ha l'obbligo, un abbigliamento decoroso e pulito; particolare attenzione viene posta alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o di eccessiva eccentricità.

●●● Comportamenti. Modi e linguaggio

- Il personale di contatto con il pubblico deve mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra i cittadini ed il soggetto erogatore; il cittadino/utente deve essere trattato con rispetto e cortesia.
- Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni - sia verbali che scritte - tra cittadino ed azienda deve essere chiaro e facilmente comprensibile.
- Viene garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

3.14 Aspetti ambientali

ACTT ha sempre ritenuto che, insieme alla qualità del servizio, anche la cura degli aspetti ambientali rappresenti un fattore significativo di miglioramento e di soddisfazione per l'utenza e i cittadini in generale.

In tale ottica, sin dal 2004, ha raggiunto la certificazione UNI EN ISO 14.001 ed inoltre ha intrapreso un percorso di miglioramento basato sui seguenti investimenti:

- progressiva sostituzione dei mezzi con alimentazione a gasolio con mezzi a metano;
- realizzazione presso la propria sede di via Polveriera di un impianto di rifornimento a metano;
- realizzazione di un impianto di preriscaldamento e aspirazione fumi per la riduzione delle emissioni gassose e sonore;
- realizzazione di un impianto fotovoltaico per l'alimentazione del sistema di compressione metano, allo scopo di ridurre il consumo di energia da fonti tradizionali.



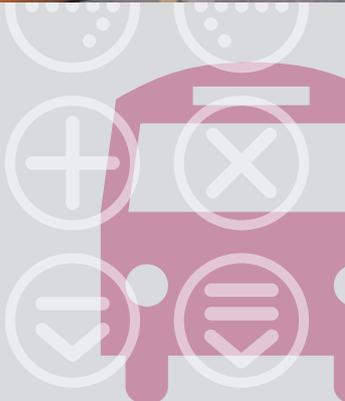
4. FATTORI DI QUALITÀ

L'Azienda è impegnata nel rispetto di specifici fattori di qualità. I valori riportati in corrispondenza al metodo di rilevazione "indagine di customer satisfaction" e misura dell'affollamento aziendale si riferiscono ad una scala 1 - 5. I valori aggiornati annualmente di tali fattori possono essere consultati sul sito www.ACTT.it, oppure presso la biglietteria ACTT.

FATTORI	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	METODO DI RILEVAZIONE
Sicurezza del viaggio	Totale sinistri passivi / anno	< 200	Banca dati interna
	Numero feriti / anno	< 80	Banca dati interna
	Percezione del livello di sicurezza	3,80	Indagine Customer Satisfaction
Sicurezza personale e patrimoniale	Percezione complessiva	3,80	Indagine Customer Satisfaction
Regolarità servizio	Regolarità complessiva (% servizio erogato/programmato)	95	Banca dati interna
	Puntualità (percentuale corse effettuate con ritardo inferiore 5 minuti)	80	Banca dati interna
	Percezione complessiva	3,00	Indagine Customer Satisfaction



FATTORI	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	METODO DI RILEVAZIONE
Pulizia e condizioni igieniche	Pulizia ordinaria (numero interventi al giorno/mezzo)	1	Banca dati interna
	Pulizia radicale (numero di pulizie radicali x mezzo/mese)	1	Banca dati interna
	Percezione complessiva	3,50	Indagine Customer Satisfaction
Confort di viaggio	Affollamento medio (indice da 1 a 5 su corse critiche controllate)	2,00	Banca dati interna
	Climatizzazione (% mezzi dotati di condizionamento)	50	Banca dati interna
	Percezione complessiva Affollamento	2,50	Indagine Customer Satisfaction
	Percezione complessiva Confort mezzi	3,50	Indagine Customer Satisfaction
Informazione clientela	Tempo di risposta ai reclami (numero giorni)	< 15	Banca dati interna
	Diffusione orari alle fermate (% delle fermate dotate di orario)	> 80	Banca dati interna
	Percezione complessiva	4	Indagine Customer Satisfaction
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva	3,50	Indagine Customer Satisfaction
Livello servizio sportello	Percezione complessiva	4	Indagine Customer Satisfaction
Integrazione modale	Percezione complessiva	3,20	Indagine Customer Satisfaction
Attenzione all'ambiente	% mezzi con carburante a basso tenore zolfo	90	Banca dati interna
	Mezzi con carburanti alternativi metano	30	Banca dati interna
	Percezione complessiva	3,80	Indagine Customer Satisfaction





5. INFORMAZIONI E PROCEDURE DI RECLAMO

L'ACTT ha predisposto in piazzale Duca D'Aosta a Treviso un servizio continuativo di informazione all'utenza. I reclami possono essere presentati negli Uffici di via Polveriera n. 1 in Treviso telefono 0422-3271 oppure in piazzale Duca D'Aosta in Treviso - telefono 0422-327231. E' stato inoltre predisposto un servizio di call center che ha il compito di segnalare all'Ufficio Movimento i reclami ricevuti.

5.1 Procedura di reclamo

I clienti possono inoltrare i loro reclami e i loro suggerimenti direttamente presso gli Uffici sopra citati.

All'atto della presentazione del reclamo il cliente dovrà indicare le proprie generalità e fornire gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene forni oggetto di violazione.

L'ACTT si impegna ad evadere tutte le richieste scritte, con risposta motivata, entro 15 giorni dalla data di ricevimento, salvo necessità di particolari riscontri ed approfondimenti.

In ogni caso verranno fornite, telefonicamente, risposte brevi, per qualsiasi situazione ove risulti possibile dare immediata risposta.

5.2 Procedura di rimborso

Nessun rimborso è dovuto qualora il ritardo o l'interruzione di servizio sia causato da circostanze e fattori al di fuori del controllo dell'Azienda (calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali, guasto al veicolo).

Il rimborso potrà essere corrisposto qualora:

- Il servizio venga soppresso senza una preventiva informazione;
- si verifichino ritardi imputabili all'Azienda che comportino un grave e dimostrato danno al cliente che per l'ACTT si riferisce a un caso di servizio non effettuato o interrotto in un arco di tempo in cui non vi siano altre corse sulla linea interessata o non intervenga un servizio sostitutivo entro 30 minuti.



Il rimborso sarà pari al valore del documento del titolo di viaggio pagato.

In caso di utilizzo di taxi verrà rimborsato, dietro esibizione di ricevuta, un corrispettivo massimo fino a 3 volte il costo della corsa aziendale che si sarebbe dovuto utilizzare.

5.3 Sanzioni per irregolarità dell'utente

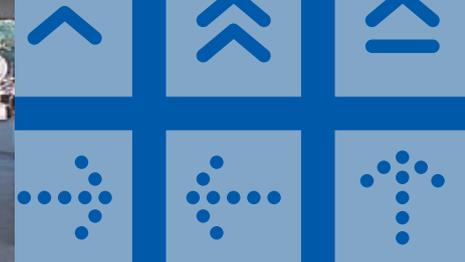
Le sanzioni per irregolarità sono disciplinate dalla legge regionale n. 25 del 30/10/1998 (art. 37) e dall'art. 30 della Legge regionale n. 54 del 2008 per quanto attiene alla bigliettazione elettronica.

Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale sorpresi a viaggiare sprovvisti di documento di viaggio, ovvero muniti di documento di viaggio comunque non valido, sono tenuti oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria, calcolato dal capolinea di partenza alla fermata di arrivo dell'utente, anche al pagamento delle sanzioni amministrative fissate dalle Autorità competenti.

Per le procedure di accertamento, notifica e riscossione si rinvia alla legge 24.11.1981, n. 689 ed a quanto riportato nel sommario processo verbale redatto dal personale di controllo.

L'attività di accertamento sarà espletata nel rispetto della L.R. 25/98 da parte di "agenti accertatori" che in tale veste ricoprono la funzione di polizia amministrativa, comportando ciò i diritti ed i doveri del "pubblico ufficiale".

L'utente cui venga elevata sanzione amministrativa per irregolarità di titoli di viaggio è tenuto a fornire all'agente controllore le proprie generalità e valido documento di identità personale.



5. INFORMAZIONI E PROCEDURE DI RECLAMO

5.3 Sanzioni per irregolarità dell'utente

Si pone all'attenzione dell'utenza che:

- in caso di dichiarazioni mendaci si applicherà l'art. 496 del Codice Penale.
- i trasgressori hanno facoltà di conciliare l'illecito con effetto liberatorio, versando all'agente controllore l'importo della sanzione di legge, oltre all'importo del titolo di viaggio. L'agente rilascerà copia del relativo sommario processo verbale;
- qualora l'utente non possa o non intenda pagare all'agente accertatore, lo stesso redigerà il relativo verbale riportando le generalità desunte da documento di identità valido. In base agli articoli 494, 495 e 496 del C.P., le generalità devono essere correttamente fornite. L'utente ha diritto di inserire nel verbale la propria dichiarazione, che sottoscriverà ricevendone copia;
- il mancato versamento della sanzione o la mancata corretta identificazione può dar luogo alla discesa forzosa dall'autobus nella prima fermata o all'intervento dell'Autorità di Polizia;
- l'uso di biglietti falsificati o l'alterazione degli stessi potrà comportare l'applicazione degli artt. 465 e 466 del Codice Penale.





Qualità permanente

6. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

L'ACTT ha attivato un osservatorio permanente della qualità, attraverso indagini di customer satisfaction allo scopo di monitorare annualmente il livello di soddisfazione del cliente.

Gli obiettivi da raggiungere attraverso l'osservatorio della qualità sono:

- quantificare e qualificare il mercato della mobilità urbana nelle aree di interesse;
- conoscere come i clienti percepiscono/valutano le prescrizioni dell'azienda;
- sondare le aspettative del cliente rispetto ai fattori da migliorare;
- verificare la sintonia di percezione del servizio tra dipendenti e clienti;
- fissare gli standard per il periodo successivo;
- programmare interventi formativi sugli aspetti della qualità.

Nella tabella seguente vengono riportati gli esiti dell'ultima indagine effettuata relativa all'esercizio 2009. Si invita il lettore a confrontare i successivi esiti delle indagini visitando il sito web www.ACTT.it.

Parametri di soddisfazione	Customer satisfaction 2009
Servizio di biglietteria	4,30
Sicurezza viaggio	4,33
Cortesia	3,53
Informazioni telefoniche	4,32
Sicurezza viaggiatore	4,40
Attenzione Ambiente	3,99
Servizi aggiuntivi	3,97

Parametri di soddisfazione	Customer satisfaction 2009
Confort	3,75
Pulizia mezzi	4,04
Fermate	4,33
Frequenza corse	3,84
Coincidenze	3,78
Puntualità	3,31
Affollamento	2,67

Allegato POLITICA PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE

La Direzione di ACTT Spa considera strategico porre la massima attenzione alle esigenze dei propri clienti, migliorando la comprensione dei loro bisogni e monitorando costantemente il servizio e i processi interni. Altrettanto rilevante è l'attenzione posta nei confronti dei diversi portatori di interesse, quali personale, cittadini, fornitori, Enti ed Istituzioni, affinché anche per essi il perseguimento della Qualità comporti benefici tangibili.

In questo medesimo contesto si inserisce la Politica Ambientale dell'azienda che, oltre a sostenere il rispetto di tutte le pertinenti disposizioni regolamentari in materia ambientale, sostiene:

- gli impegni finalizzati ad un ragionevole costante miglioramento dell'efficienza ambientale dell'azienda;
- la riduzione delle incidenze ambientali delle proprie attività a livelli corrispondenti all'applicazione economicamente praticabile della migliore tecnologia disponibile.

Fra i principi ispiratori della politica ambientale si colloca pertanto l'attenzione agli aspetti ambientali che l'azienda ha individuato nel contesto dei propri processi operativi, nonché l'impegno morale e la responsabilità che essa si assume nei confronti di terzi, per garantire il rispetto dell'ambiente e l'osservanza delle pertinenti disposizioni di legge.

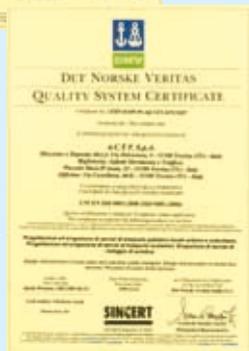
La politica ambientale si integra con gli altri obiettivi aziendali, poiché è opportuno che ci sia una visione integrata, nella quale l'aspetto "ambiente" si sposi, in un giusto bilanciamento, con gli altri aspetti (Qualità, Salute e Sicurezza sul Lavoro, ecc.) che concorrono a delineare le strategie aziendali.

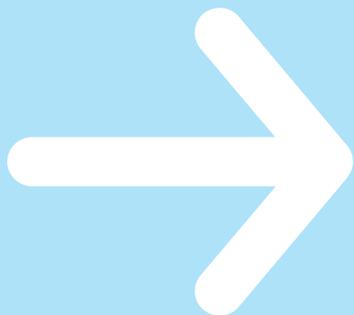
La nostra Politica per la Qualità e l'Ambiente si pone le seguenti finalità:

- **interpretare le esigenze del cliente**, per essere in grado di soddisfare la domanda con la maggiore efficacia ed efficienza possibili;
- **dare vita ad un miglioramento continuo dei servizi erogati e delle prestazioni ambientali**, finalizzato alla progressiva eliminazione degli errori e delle inefficienze, anche attraverso logiche di prevenzione;
- **assicurare al cliente affidabilità del servizio e alle parti interessate affidabilità ambientale**;
- **ottenere un maggiore coinvolgimento del personale e una maggiore responsabilizzazione**.

Per raggiungere questi obiettivi la società opererà per:

- coinvolgere il cliente, per migliorare la capacità di relazione e comunicazione e rilevarne sistematicamente la soddisfazione;
- effettuare adeguati investimenti su mezzi ecologici, tecnologie ed attrezzature, nonché su strutture immobili;
- dare adeguata formazione ed addestramento al personale, sui temi della qualità del servizio e dell'attenzione all'ambiente;
- fare in modo che le funzioni di responsabilità all'interno dell'organizzazione siano correttamente interpretate ed accettate;
- monitorare le prestazioni dei propri processi interni onde attuare, ove necessario, apposite azioni di miglioramento.





ACTT

ACTT S.p.A.
via Polveriera, 1
31100 Treviso
tel. 0422.3271
fax 0422.327265
www.ACTT.it

