



La Carta dei servizi 2007

V E R S I O N E R I D O T T A





Indice

Parte prima: una proposta di collaborazione con i cittadini _____ pag 2

Parte seconda : Rama Mobilità ed i servizi offerti

- 1. L ' Azienda _____ pag 6
- 2. Il servizio _____ pag 10
- 3. Gli impegni per l'ambiente _____ pag 10

Parte terza: il sistema tariffario e la rete di vendita

- 1. Il sistema tariffario _____ pag 12
- 2. La rete di vendita _____ pag 12
- 3. Trasporto bambini _____ pag 13
- 4. Trasporto bagagli _____ pag 13
- 5. Trasporto animali _____ pag 13

Parte quarta: le condizioni di viaggio

- 1. Doveri dei clienti _____ pag 14
- 2. Sanzioni a carico dei clienti _____ pag 17
- 3. Diritti dei clienti _____ pag 17
- 4. Rimborsi _____ pag 19
- 5. Oggetti smarriti _____ pag 19

Parte quinta: RAMA MOBILITÀ per il cliente

- 1. Servizio informazioni _____ pag 20
- 2. Ufficio Relazioni con il Pubblico _____ pag 20
- 3. Procedura reclami _____ pag 20
- 4. Copertura assicurativa _____ pag 21
- 5. Numero verde della Regione Toscana _____ pag 21

Parte sesta: gli impegni di RAMA MOBILITÀ per la qualità

- 1. Fattori di qualità, indicatori e standard _____ pag 22
- 2. Indagine di Customer Satisfaction _____ pag 26
- 3. Certificazione di Qualità _____ pag 27

Parteprima

Una proposta di collaborazione con i cittadini

RAMA MOBILITÀ , in quanto Azienda che fornisce un servizio pubblico alla collettività, può incidere in modo significativo sulla qualità di vita dei cittadini.

Per questo per RAMA MOBILITÀ è fondamentale accrescere la reciproca conoscenza fra l'impresa che eroga il servizio e coloro che lo utilizzano, al fine di "mettere al centro" delle attività e dei processi aziendali le esigenze di mobilità delle persone che si spostano nell'ambito del bacino provinciale: la Carta dei Servizi vuole essere uno strumento che favorisce la diffusione delle informazioni e che agevola l'accesso al trasporto pubblico.

Il documento rappresenta anche una proposta di collaborazione ai cittadini: RAMA MOBILITÀ si impegna, sulla base di obiettivi preventivamente dichiarati, a fornire un servizio di qualità ai propri clienti, a cui chiede di partecipare attivamente con richieste, osservazioni, reclami, suggerimenti al miglioramento dell'offerta di trasporto. Questa Carta dei Servizi 2007 è la versione sintetica, destinata ad un'ampia divulgazione, del documento più esteso pubblicato da RAMA MOBILITÀ ai sensi del regolamento regionale n. 9/R del 03/01/2005, con contenuti maggiormente articolati e di dettaglio: la Carta dei Servizi RAMA MOBILITÀ estesa è in visione presso tutte le sedi aziendali e tutte le autostazioni ed è consultabile sul sito Internet www.ramamobilita.it.



La struttura dei contenuti della Carta dei Servizi estesa è la seguente:

Parte prima: presentazione della Carta

1. Riferimenti normativi
2. Principi ispiratori
3. Finalità
4. Elenco associazioni degli utenti e consumatori

Parte seconda: Il sistema regionale del trasporto pubblico locale

1. Grafo della rete regionale dei servizi di TPL e relativi dati
2. Soggetti erogatori

Parte terza: descrizione dell'Azienda

1. Struttura giuridica
2. Grafo della rete aziendale dei servizi di TPL e relativi dati
3. Settori operativi e personale addetto
4. Logistica aziendale
5. Tipologia dei servizi offerti
6. Gli impegni per l'ambiente

Parte quarta: l'offerta commerciale

1. Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi
2. Il sistema tariffario

3. Acquisto dei titoli di viaggio
4. Trasporto bambini
5. Trasporto bagagli
6. Trasporto animali
7. Servizio informazioni

Parte quinta: le condizioni di viaggio

1. Doveri dei clienti
2. Sanzioni a carico dei clienti
3. Diritti dei clienti
4. Rimborsi
5. Oggetti smarriti

Parte sesta: relazioni con l'utenza

1. Ufficio Relazioni con il Pubblico
2. Procedura dei reclami
3. Numero verde della Regione Toscana

Parte settima: gli impegni dell'Azienda

1. Fattori di qualità, indicatori e standard
2. Indagini di Customer Satisfaction
3. Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi
4. Certificazione di Qualità
5. Copertura assicurativa
6. Osservatorio aziendale della qualità.



Parteprima

Una proposta di collaborazione con i cittadini

Elenco Associazioni degli utenti accreditate ai sensi dell'art. 3 della L.R. 1/2000, individuate con decreto dirigenziale entro il 31 agosto di ogni anno in rispetto della Deliberazione di Giunta regionale n. 444/2000 e sue successive modifiche ed integrazioni;

ACU

Sede regionale Piazza Duomo 10
54033 Carrara
Tel 0585 72110
Fax 0585 72110
e-mail : associazione@acutoscana.it
Presidente Clara Gonnelli

ADICONSUM TOSCANA

Via della Pace 132
58100 Grosseto
Tel 0564 24328
Fax 0564 426512
e-mail sede regionale : adicons@dada.it
Segretario regionale Grazia Simone

ADOC TOSCANA

Via Trento 45
58100 Grosseto
Tel 0564 22168
Fax 0564 22269
e-mail sede regionale : adoctosc@technet.it
Presidente Viviano Vecce

FEDERCONSUMATORI TOSCANA

Via Repubblica Domenicana 80/D
58100 Grosseto
Tel 0564 459225
Fax 0564 459200
e-mail sede regionale :
federconsumatori.toscana@dada.it

Presidente Romeo Romei

LEGA CONSUMATORI ACLI

Via Manetti 11
58100 Grosseto
Tel 0564 24297
Fax 0564 24297
e-mail sede regionale : info@legaconsumatori.it
Presidente Pino Staffa

CONFCONSUMATORI

Via Ronchi 24
58100 Grosseto
Tel 0564 418276
Fax 0564 418276
e-mail sede regionale :
toscana@confconsumatori.it
Coordinatore regionale Marco Festelli

UNC (Unione Nazionale Consumatori)

Sede reg. Via P. A. Mattioli 8
53100 Siena
Tel 0577 286600
Fax 0577 286600
e-mail: uncsiena@libero.it
Responsabile regionale Laura Barberis

ADUSBEF

Via Oberdan 5
58100 Grosseto
Tel 0564 413984
Fax 0564 24893
e-mail sede regionale: info@adusbeftoscana.it
Presidente Giulio Caselli

MOVIMENTO CONSUMATORI

Sede regionale C/so Amedeo 127
57125 Livorno
Tel 0586 892984
Fax 0586 208743
e-mail : toscana@movimentoconsumatori.it
Presidente Benedetto Tuci

CITTADINANZA ATTIVA TOSCANA

Sede regionale Via Degli Asili 35
57100 Livorno
Tel 0586 829553
Fax 0586 829553
e-mail cittadinanzattivatoscana@email.it
Segretario regionale Adriano Amadei

CODACONS TOSCANA

Sede regionale Viale Talenti 154
50142 Firenze
Tel 055 7398841
Fax 055 7398841
e-mail codacons.fi@tele2.it
Presidente Silvia Bartolini

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Località Enaoli Rispescia
58100 Grosseto
Tel 0564 48771
Fax 0564 487740
e-mail sede regionale: pistoia@mdc.it
Responsabile Desiree Diddi



Parteseconda

RAMA MOBILITÀ ed i servizi offerti

1. L'Azienda

Un po' di storia...

RAMA MOBILITÀ è una società consortile a responsabilità limitata che si è costituita il 28.2.2005 e la cui rappresentanza legale è attribuita al Presidente del Consiglio d'Amministrazione.

Nel corso del 2004, in attuazione della riforma del trasporto pubblico locale disegnata dalle nuove normative nazionali e regionali, l'Amministrazione Provinciale di Grosseto ha provveduto ad emanare un bando di gara rivolto a tutti i vettori della Comunità Europea, per procedere all'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale di persone urbani ed extraurbani relativi all'intero bacino del territorio provinciale di Grosseto e della linea Grosseto-Siena-Firenze. E' stata consentita la partecipazione alla gara anche a più soggetti in raggruppamento temporaneo d' imprese, con l'obbligo, in caso di aggiudicazione, di costituire una nuova società, cui attribuire formalmente la gestione dei servizi. Così l'Associazione temporanea d' imprese costituita dai vettori "storici" delle linee interessate e precisamente da R.A.M.A. S.p.a., A.T.M. S.p.a. e TRAIN S.p.a., risultata vincitrice della gara europea, ha dato vita ad un nuovo soggetto giuridico unico denominato RAMA MOBILITÀ, scegliendo tra i modelli prescritti dal bando e dalla normativa, quello della società consortile, ritenuto la soluzione più idonea a conservare in vita anche le società che la compongono, con il loro prezioso patrimonio di esperienza e di storia nel mondo del trasporto pubblico locale di persone. Dopo qualche mese, infine, è entrata

a far parte della compagine sociale anche la Ferrovia Massa-Marittima Follonica Spa (FMF), altra azienda "storica" operante da sempre nel bacino geografico dell'Alta Maremma. Così con la sottoscrizione del contratto di servizio con la Provincia di Grosseto avvenuta in data 5.5.2005, a RAMA MOBILITÀ è stata formalmente affidata la gestione dei servizi di trasporto pubblico locale di persone per la prima volta unificata al livello dell'intero territorio della Provincia di Grosseto, ivi compresa l'Isola del Giglio.

La durata del contratto è compresa nel periodo dal 1 luglio 2005 al 30 giugno 2010.

Sede legale:

Via Topazio ,12

58100 Grosseto

Tel. 0564 475111

Fax 0564 456754

Sito internet : www.ramamobilita.it

e-mail : info@ramamobilita.it

Il soggetto giuridico che si è venuto a costituire ha il ruolo di affidatario dei servizi di T.P.L. del lotto di Grosseto e quindi è il garante nei confronti dell'Ente affidante del corretto svolgimento di quanto previsto nel contratto di servizio. Le sue funzioni essenziali sono quelle di :

- riferimento e rappresentanza nei confronti dell'Ente affidante;
- coordinamento e controllo del contratto di servizio anche nei confronti delle aziende associate.

La gestione delle attività di T.P.L. dei singoli



sottobacini e delle attività strettamente connesse (linee, guida, manutenzione mezzi, titoli di viaggio, attività di verifica e sanzioni) rimane attribuita alle singole società costituenti la Scarl. In particolare :

- R.A.M.A. Spa effettua la parte più consistente dei servizi di trasporto sull'intero territorio della provincia di Grosseto (oltre 84%);
- ATM Spa effettua principalmente il servizio

della zona Follonica, Piombino, Monterotondo Marittimo;

- FMF effettua il servizio della zona delle Colline Metallifere con corse che raggiungono Follonica, Piombino, Larderello;
 - TRAIN Spa effettua alcune corse della linea Grosseto - Siena - Castiglione della Pescaia - Riva del Sole;
- Sono poi stati subaffidati i servizi urbani e



Parteseconda

RAMA MOBILITÀ ed i servizi offerti

suburbani relativi alle zone di:

- Manciano a Viaggi Vacanze di Caprini Renzo & C. S.N.C. ;
- Isola del Giglio ad Autolinee Brizzi & C. S.N.C;
- Una corsa della linea Manciano, Albinia, Sorano, Pitigliano, Saturnia ad Autonoleggio Giallini Edoardo.

Tabella 1

Rama Mobilità:

Rama Mobilità Scarl	Via Topazio 12 58100 Grosseto	Tel.0564 475111 Fax 0564 456754	Informazioni: info@ramamobilita.it Reclami: urp@ramamobilita.it www.ramamobilita.it
---------------------	----------------------------------	------------------------------------	---

Elenco Aziende esercenti il servizio per Rama Mobilità

Azienda	Indirizzo	Telefono	e-mail URP e Sito internet Aziende
Rama Spa	Via Topazio, 12 58100 Grosseto	Tel. 0564.475111 Fax 0564.456754	urp@griforama.it www.griforama.it
Atm Spa	Via Leonardo da Vinci, 13 57025 Piombino (LI)	Tel. 0565.260111 Fax. 0565.34388	atm.info@atm.li.it www.atm.li.it
Train Spa	S.S 73 Levante, 23 Loc. due Ponti 53100 Siena	Tel. 0577.204111 Fax 0577.223896	urp@trainspa.it www.trainspa.it
FMF Spa	Via Goldoni, 4 Loc. Ghirlanda 58024 Massa Marittima (GR)	Tel. 0566.902016 Tel. 0566.902061 Fax 0566.901733	enzvan@tin.it www.fmfbus.it
Viaggi Vacanze Snc di Renzo Caprini e C.	Via Paolieri, 16/14 58010 Albinia (GR)	Tel. 0564.870694 Fax 0564.872763	renzo.caprini@tin.it www.viaggivacanze.org
Autolinee Brizzi e C. Snc	Loc. Allume Isola del Giglio Campese	Tel. 0564.807620 Fax 0564.807634	info@autolineebrizzi.it www.autolineebrizzi.it
Autonoleggio Giallini Edoardo	Via Provinciale, 31 58052 Montiano	Tel. 0564.589053 Fax 0564.589053	edo.noleggio@tin.it www.giallininoleggi.it

Risultati più importanti per il 2006.

Le novità principali entrate in vigore nel corso del 2006 sono:

- Ristrutturazione del servizio urbano di Grosseto con l'istituzione della nuova linea per il Casalone;

- incremento del servizio relativamente alle zone di Roccastrada, Massa Marittima e Follonica;
- istituzione della linea Grosseto - Fiumicino Roma;
- nuovo sistema tariffario che prevede l'emissione di nuovi titoli plurimensili e annuali, abbonamenti impersonali, carnet di biglietti urbani.

Impegni per il 2007.

Istituzione di nuovi collegamenti già previsti nel bando di gara:

- Chiusi Scalo - Amiata, attuata dal 08.01.2007;
- Arcidosso - Montalcino - Siena;
- Pitigliano - Siena.

Rinnovo del parco mezzi:

- acquisto di un bus a due piani destinato principalmente alla linea Grosseto - Siena - Firenze, che verrà utilizzato a partire dal mese di Febbraio;
- immissione in servizio di circa 20 bus urbani ed extraurbani.

Anno 2006:

Area servita: 12.000 Km²

Comuni serviti: 42

Lunghezza della rete: 3712 Km

Percorrenze: Autobus/Km. annui 9.548.505

Passeggeri annui trasportati: n. 4.712.556

Totali addetti nell'azienda: n. 314(*)

Numero dei mezzi: n. 196

I depositi di RAMA MOBILITÀ sono 10, con autostazioni a Grosseto, Arcidosso, Pitigliano, Siena e Piombino.

Il numero delle fermate attrezzate (almeno con pensilina) è di 166.

(*) Tutte le società che fanno parte di RAMA

MOBILITÀ considerano il personale che opera al loro interno una risorsa importantissima, da sviluppare e valorizzare, in quanto può incidere in misura rilevante sulla qualità e sul gradimento del servizio da parte degli utenti. La maggior parte di esso, infatti, si trova a gestire, durante l'attività lavorativa, la relazione con i clienti, che, come noto, costituiscono un momento di verifica della qualità offerta: anche in condizioni non sempre favorevoli, la competenza, la cortesia e la consapevolezza del ruolo ricoperto sono elementi fondamentali per il gradimento del servizio da parte dei passeggeri.

RAMA MOBILITÀ assicura la rintracciabilità e la trasparenza del personale che svolge i servizi di trasporto, che, a questo fine, è dotato di tesserino di riconoscimento con fotografia e matricola aziendale da utilizzare durante il servizio.

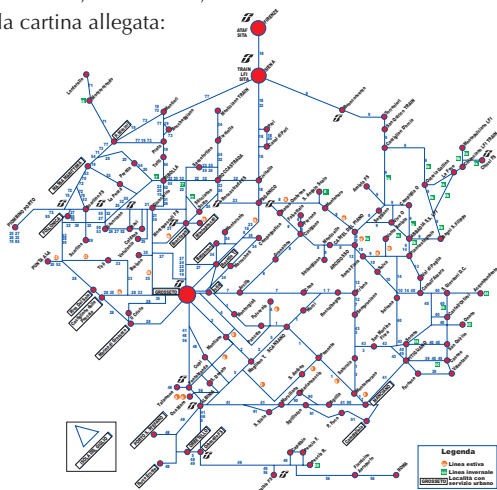


Parteseconda

RAMA MOBILITÀ ed i servizi offerti

2. Il servizio

Il servizio di RAMA MOBILITÀ, come detto, è distribuito sull'intero territorio provinciale, come meglio evidenziato nella cartina allegata:



Delle 85 linee aziendali totali, 28 sono urbane, 56 extraurbane ed 1 regionale, con una stretta integrazione, dal momento che il servizio extraurbano collega i vari Comuni della provincia con i centri più importanti (Grosseto, Follonica, Orbetello, Monte Argentario, Manciano, Massa Marittima) dove è possibile fruire del servizio di trasporto urbano.

L'interscambio tra la rete RAMA MOBILITÀ e gli altri sistemi di trasporto è assicurato:

- nelle stazioni ferroviarie (Grosseto, Follonica, Gavorrano, Orbetello, Montepescali, Buonconvento, Roccastrada, Capalbio, Firenze, Siena);
- nei porti (Porto Santo Stefano, Piombino, Giglio Porto);
- negli aeroporti (Fiumicino);
- ai capolinea gestiti da altre aziende di T.P.L.

3. Gli impegni per l'ambiente

RAMA MOBILITÀ, consapevole del proprio ruolo e delle proprie responsabilità nell'ambito della tutela dell'ambiente, riserva una attenzione particolare alla salvaguardia del territorio ed alla prevenzione dell'inquinamento.

Questo impegno rilevante è realizzato da un lato con un utilizzo finalizzato ed attento delle proprie competenze e delle risorse a disposizione e, dall'altro, orientando l'organizzazione aziendale verso un'ottica globale e dinamica di miglioramento continuo. Delle aziende costituenti la Scarl, TRAIN e RAMA hanno già ottenuto la certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001.

La politica ambientale di RAMA MOBILITÀ è principalmente focalizzata su questi obiettivi:

- rispetto dei principi sanciti dalle norme comunitarie, nazionali e locali applicabili alle

- attività ed ai processi aziendali;
- riduzione delle cause di inquinamento ambientale, privilegiando l'impiego di mezzi, tecnologie e carburanti a minor impatto ambientale;
- collaborazione con le istituzioni per la realizzazione di azioni congiunte finalizzate al miglioramento della qualità dell'ambiente;
- contenimento dei consumi energetici

L'impiego di "ecocarburanti"

RAMA MOBILITÀ utilizza sistematicamente gasolio desolfurato.

Dal mese di settembre 2005 il servizio urbano di Follonica viene effettuato con soli autobus a metano.

La manutenzione programmata

Per tutti i mezzi di RAMA MOBILITÀ è stato definito un programma di manutenzione e

controllo sistematico e periodico, che consente di mantenere le emissioni dei mezzi costantemente al di sotto dei limiti previsti dalle normative.

A tutto il personale viaggiante impiegato nei servizi di RAMA MOBILITÀ è richiesto di spegnere il motore dell'autobus ogni volta che viene effettuata una sosta prolungata, soprattutto nei centri abitati.

Per il personale delle officine è stato infine definito uno specifico percorso di formazione, con l'obiettivo di sensibilizzare i partecipanti ad un corretto svolgimento delle attività quotidiane, garantendo il rispetto dell'ambiente e la gestione di ogni tipo di emergenza ambientale.

Tabella 2

Sede	Indirizzo	Telefono - Fax	Orario di apertura
Grosseto (Rama)	Piazza Marconi (Stazione FS)	Tel. 0564.25215	6,30 - 18,15 (festivi chiuso)
Arcidosso (Rama)	Parco Donatori del Sangue, 70	Tel. 0564.966433 Fax 0564.966433	6,30 - 13,00 (festivi chiuso)
Follonica (Rama)	Via Bicocchi, 123	Tel. 0566.40584 Fax 0566.49931	6,30 - 12,00 (festivi chiuso)
Orbetello (Rama)	Corso Italia, 226	Tel. 0564.867929 Fax 0564.850328	6,30 - 12,30 (festivi chiuso)
Pitigliano (Rama)	Via S. Chiara, 72	Tel. 0564.616040 Fax 0564.616040	6,30 - 12,30 (festivi chiuso)
Piombino (Atm)	Via Leonardo da Vinci, 13	Tel. 0565.260134	6,45 - 12,15 12,45 - 18,15 da lunedì a sabato
Massa Marittima (FMF)	Loc. Ghirlanda	Tel. 0566.902016	8,00 - 18,00
Follonica (FMF)	Via Matteotti, 68	Tel. 0566.44707	8,00 - 12,30 15,30 - 18,00
Albinia (Viaggi Vacanze di Renzo Caprini & C.)	Via Paolieri, 16/14	Tel. 0564.870694 Fax 0564.872763	9,00 - 13,00 15,00 - 19,00 da lunedì a sabato
Siena (Train)	Piazza Gramsci sottopassaggio pedonale della Lizza	Tel. 0577.204225 Fax 0577.286064	5,50 - 20,10 (feriali) 5,50 - 19,30 (domenica e festivi)
Siena (Train)	Piazzale Rosselli (int. stazione ferroviaria)	Tel. 0577.204228 Fax 0577.204228	6,15 - 20,10 (feriali e festivi infrasettimanali) 7,40 - 12,40 e 14,30 - 18,30 (domeniche)

Parteterza

Il sistema tariffario e la rete di vendita

1. Il sistema tariffario

Rama Mobilità, a far data dal 1 settembre 2006, ha arricchito la propria offerta commerciale. Oltre ai biglietti di corsa semplice ed abbonamenti ordinari settimanali e mensili, il nuovo sistema tariffario prevede i seguenti titoli a tariffa ridotta:

- Carnet da 10 biglietti orari 60' validi sulle tratte urbane fascia gialla (da 0 a 5 km);
- carnet da 4 e 8 biglietti corsa semplice da e per Firenze;
- abbonamenti ordinari trimestrali;
- abbonamenti Semestrali ed Annuali per lavoratori dipendenti (la condizione di lavoratore deve essere comprovata dal richiedente il titolo);
- abbonamenti per Studenti validi per l'intero anno scolastico (la condizione di studente deve essere comprovata dal richiedente il titolo);
- abbonamenti impersonali settimanali e mensili destinati a clienti occasionali o a nuclei max di 4 persone.

Tutti gli abbonamenti compresi i plurimensili possono essere rilasciati in tariffa urbana, extraurbana e celere.

Gli utenti sprovvisti di titoli di viaggio possono acquistarlo a bordo con una piccola maggiorazione.

Le tariffe sono articolate in urbana, extraurbana, celere e pool RAMA - TRAIN, Roma (Aeroporto Fiumicino), agevolata L. R. 100/98 e Regionale integrata PEGASO.

I titoli Pool sono validi su tutte le corse da e per Siena e consentono indistintamente di utilizzare

sia autobus di Rama Spa che di Train Spa. I titoli Pegaso consentono di utilizzare diversi vettori e diverse modalità di trasporto, (treno, bus o entrambi i mezzi). Pegaso è un sistema di tariffazione Regionale integrata, oggi estesa a tutte le linee di concessione Regionale ed alla quasi totalità delle linee di concessione Provinciale. Per l'utilizzo dei titoli Pegaso è richiesta la tessera Pegaso.

I titoli agevolati di cui alla L.R. 100/98 sono rilasciati ai cittadini residenti nel territorio regionale, ultrasessantacinquenni, o che si trovano in determinate condizioni reddituali, di inabilità o appartenenti a specifiche categorie previste al comma 1 art. 2 della suddetta Legge. Nella versione estesa della Carta dei Servizi RAMA MOBILITÀ è riportato l'elenco di dettaglio dei titoli di ciascuna delle categorie sopraindicate.

2. La rete di vendita

Su tutta la rete esercita da Rama Mobilità sono disponibili n. 459 rivendite titoli di viaggio oltre ai punti vendita delle aziende consorziate (vedi tabella 2 a pag. 11).



- Gli altri punti vendita
Gli altri punti vendita sono distribuiti nel territorio delle province in cui si svolge il servizio; l'elenco delle singole rivendite è pubblicato sul sito Internet: www.ramamobilita.it.
- Vendita a bordo dei mezzi
Il servizio di bigliettazione in vettura è disponibile su ogni linea senza limitazione di orario, pagando un sovrapprezzo.



3. Trasporto bambini

Il passeggero in possesso di regolare titolo di viaggio può far viaggiare gratuitamente un bambino di altezza inferiore ad un metro. Chi accompagna più di un bambino di altezza inferiore ad un metro deve acquistare un biglietto ogni due bambini.



4. Trasporto bagagli

Ad ogni viaggiatore è consentito trasportare gratuitamente due bagagli delle dimensioni massime di cm 50x30x25 e di peso complessivo non superiore a 10Kg; per i bagagli in aggiunta ai primi due, e comunque per i bagagli di dimensione superiore, è previsto il pagamento di un biglietto alla tariffa di 1,96 Euro o di 2,00 Euro se acquistato a bordo. Non è comunque consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti (escluse le biciclette quando vi sia posto disponibile), o pericolosi, come armi e sostanze infiammabili o maleodoranti.

I bagagli devono essere depositati nelle bauliere appositamente predisposte sotto l'abitacolo del

bus; in caso contrario i passeggeri sono responsabili della loro custodia e dei danni che dovessero generarsi agli altri viaggiatori o all'autobus stesso: ciò è del pari valido per il bagaglio a mano nonché per gli effetti personali che il viaggiatore ha con sé.

Per i bagagli non è prevista copertura assicurativa. RAMA MOBILITÀ risponde dei danni derivanti da perdita conseguente a furto, incendio, smarrimento o deterioramento dei bagagli a pagamento, nei limiti previsti dalla L. 22/8/85 n. 450.

RAMA MOBILITÀ non risponde del bagaglio che venga dimenticato dal viaggiatore sull'autobus o degli scambi di bagagli fra passeggeri.



5. Trasporto animali

Gli animali domestici di piccola taglia possono essere trasportati senza occupare un posto a sedere ed in modo da non arrecare disturbo o molestia agli altri passeggeri, previo pagamento di un biglietto ordinario. Per i cani è richiesto l'uso del guinzaglio e della museruola; i gatti e gli altri animali domestici possono viaggiare all'interno di gabbiette.

Non è consentito l'accesso al mezzo di cani di media e grossa taglia, ad eccezione dei cani-guida per non vedenti, che, svolgendo la funzione di accompagnatori di non-vedenti, possono viaggiare liberamente e gratuitamente.

Parte quarta

Le condizioni di viaggio

In caso di modifiche di percorso a seguito di manifestazioni programmate, interruzioni stradali o altro, RAMA MOBILITÀ¹ comunica preventivamente tutte le variazioni rispetto al servizio previsto. In caso di deviazione improvvisa o incidente stradale i passeggeri ricevono indicazioni sulle possibilità e le modalità di proseguimento del viaggio.

In caso di sciopero, RAMA MOBILITÀ si impegna a dare tempestiva, capillare e diffusa comunicazione sullo svolgimento del medesimo, garantendo l'effettuazione dei "servizi minimi" esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero. In particolare le fasce orarie garantite sono diverse a seconda dei diversi vettori che effettuano il servizio e sono le seguenti:

Sciopero: Fasce orarie dei servizi garantiti

Rama Spa	Dalle ore 6,00 alle ore 9,00
Autolinee Brizzi e C. snc	dalle ore 12,00 alle ore 15,00
Viaggi Vacanze Snc di Renzo Caprini e C.	
Autonoleggio Giallini Edoardo	
Train Spa	dalle ore 4,00 alle ore 8,30 dalle ore 12,30 alle ore 15,00
Atm Spa	dalle ore 4,15 alle ore 8,00 dalle ore 12,15 alle ore 14,30
FMF Spa	Servizio extraurbano: dalle ore 4,40 alle ore 8,00 dalle ore 12,30 alle ore 15,00 Servizio urbano: dalle ore 6,45 alle ore 8,45 dalle ore 12,55 alle ore 16,15

1. Doveri dei clienti

1.1 Norme di utilizzo dei biglietti

Prima di salire sull'autobus il viaggiatore è tenuto a premunirsi del titolo di viaggio, disponibile presso le biglietterie RAMA MOBILITÀ e le rivendite autorizzate. È comunque possibile acquistare il biglietto, pagando il sovrapprezzo, anche a bordo, facendone richiesta all'autista. Il biglietto deve essere convalidato nella macchinetta timbratrice all'inizio del viaggio al momento della salita in vettura; se la macchinetta non funziona è necessario avvisare l'autista che provvede manualmente ad annullare il biglietto. Anche in caso di errore nella timbratura è opportuno informare immediatamente il



conducente.

Il biglietto convalidato va conservato per tutto il percorso e deve essere esibito in qualsiasi momento al personale incaricato del controllo. Ogni biglietto dà diritto ad un solo viaggio entro la tratta corrispondente alla tariffa pagata: non sono ammesse fermate e soste intermedie, ad eccezione di quelle necessarie per usufruire di corse in coincidenza; queste limitazioni non sono previste per i biglietti "a tempo".

1.2 Norme di utilizzo degli abbonamenti

L'abbonamento è strettamente personale e non cedibile ad altri.

L'utente che intenda usufruire di un abbonamento (esclusi gli impersonali) deve preventivamente munirsi di un tesserino personale di riconoscimento recante la foto.

Il tesserino deve essere sempre esibito al momento del controllo insieme all'abbonamento. Sull'abbonamento deve essere trascritto, a cura dell'utente nell'apposito spazio il numero di tesserino personale.

L'abbonamento (eccetto gli impersonali) è valido solo se accompagnato da tesserino personale di riconoscimento. L'abbonamento deve essere convalidato inserendolo nella macchinetta timbratrice, al momento del primo utilizzo ed ha validità a partire dal primo giorno della settimana o del mese in cui è stato convalidato. L'eventuale convalida oltre il primo giorno della settimana o del mese, per tutti gli abbonamenti settimanali, mensili, trimestrali, semestrali ed annuali, non proroga la data di scadenza che è sempre coincidente, rispettivamente, con l'ultimo

giorno della settimana o del mese di validità del titolo.

Non sono ammessi utilizzi a cavallo di settimane o mesi diversi (se, ad esempio, un abbonamento mensile viene timbrato il giorno 25 gennaio, questo avrà validità solo fino al 31 gennaio, cioè fino al termine del mese in corso al momento della convalida).

Dopo la convalida dell'abbonamento è opportuno verificare la leggibilità e l'esattezza della timbratura (data, orario) ed in caso di errore avvertire immediatamente il conducente, per evitare inconvenienti in caso di eventuali controlli che possano aver luogo nel mese o nella settimana di validità dell'abbonamento.

Durante il periodo della loro validità, gli abbonamenti danno diritto all'effettuazione di un numero illimitato di corse.

L'abbonamento settimanale può essere utilizzato per 6 giorni durante la stessa settimana, con esclusione di un giorno a scelta, che va indicato depennando l'apposita casella sul titolo di viaggio.

1.3 In generale

Sia i biglietti che gli abbonamenti sono strettamente personali e devono essere conservati a cura dell'utente: non possono essere in alcun caso ceduti ad altri, modificati o rimborsati (salvo i casi previsti al successivo punto 4) neppure in caso di smarrimento o furto. La mancata effettuazione del viaggio per fatto proprio del viaggiatore o per qualsiasi evento fortuito non dà diritto al rimborso del prezzo del biglietto o dell'abbonamento né alla proroga della sua validità.

Parte quarta

Le condizioni di viaggio

1.4 Le altre regole per il viaggio

RAMA MOBILITÀ intende comunicare ai passeggeri le principali norme che regolano l'utilizzo del mezzo pubblico, nella certezza che il rispetto comune di regole conosciute e condivise possa agevolare l'accesso al servizio, favorire la civile convivenza fra i passeggeri, la collaborazione fra i cittadini ed il personale aziendale e la sicurezza del viaggio.

1.4a Divieti

- non occupare più di un posto a sedere e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- evitare di sporgersi dai finestrini e di gettare oggetti fuori dal mezzo;
- sull'autobus, che è un mezzo pubblico, non è consentito fumare;
- RAMA MOBILITÀ vuole fornire ai cittadini un "ambiente di viaggio" decoroso, garantendo standard di igiene e pulizia dei mezzi: contribuire al mantenimento della pulizia non sporcando, danneggiando, rimuovendo o manomettendo parti o apparecchiature dei veicoli e delle strutture di supporto;
- non disturbare gli altri viaggiatori: l'uso dei telefoni cellulari è consentito unicamente nel rispetto di questa prescrizione;
- usare i dispositivi di emergenza solo in caso di grave necessità, per motivi di sicurezza;
- non trasportare oggetti nocivi, pericolosi o materiale infiammabile, escluse le piccole quantità di uso comune confezionate secondo le norme di legge;
- non possono essere trasportate armi da fuoco cariche e non smontate (questa norma non si applica agli agenti di Forza Pubblica);
- rispettare le disposizioni concernenti il trasporto degli animali ed il trasporto dei bagagli.

1.4b Ulteriori divieti

- utilizzare gli autobus sprovvisti di biglietto od abbonamento regolarmente convalidati;
- non è possibile salire fuori fermata o quando la vettura è in movimento;
- per ragioni di sicurezza non è possibile salire sull'autobus con bambini su carrozzine e passeggini, che devono essere comunque ripiegati in modo da ridurre l'ingombro o eventualmente allocati nell'apposita bauliera;
- concorrere, con comportamenti conformi al decoro e rispettosi nei confronti degli altri passeggeri, ad evitare disagi e disturbi durante il viaggio;
- adottare, nei confronti dei conducenti, comportamenti di rispetto e collaborazione, per favorirli nello svolgimento del servizio;
- non è consentito, senza autorizzazione, distribuire, affiggere o esporre oggetti o stampe, esercitare commercio e vendere o offrire oggetti anche a scopo reclamistico; sui mezzi aziendali non è permessa alcuna forma di accattonaggio;
- evitare di chiedere all'autista di scendere fuori fermata, perché è consentito far scendere i passeggeri solo all'interno delle aree definite;
- risarcire eventuali danni provocati agli altri passeggeri o al veicolo dagli animali di proprietà;
- non rifiutarsi di esibire, a richiesta del personale addetto al controllo, un documento attestante le proprie generalità;
- agevolare e cedere il posto a sedere alle persone con limitate capacità motorie ed ai portatori di handicap;
- segnalare sempre l'intenzione di salire o di



scendere, dal momento che tutte le fermate sono a richiesta, ad eccezione delle fermate capolinea, che sono obbligatorie;

- sorreggersi, durante la marcia, agli appositi sostegni.

2. Sanzioni a carico dei clienti

Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale sono tenuti a munirsi di titolo di viaggio regolarmente convalidato, a conservarlo per tutta la durata del percorso e ad esibirlo su richiesta degli accertatori.

Per i passeggeri sprovvisti di regolare titolo di viaggio la L.R. Toscana n.42/1998 prevede all'art.25 una sanzione compresa tra € 40,00 e € 240,00. L'utente può pagare la sanzione amministrativa nella misura minima di € 40,00 oltre al pagamento dell'importo relativo alla tariffa per il servizio usufruito, direttamente in vettura, nelle mani del personale incaricato del controllo all'atto della contestazione o comunque nei 5 giorni successivi.

L'utente che non si è avvalso dell'anzidetta facoltà è tenuto al pagamento della sanzione amministrativa in misura ridotta di € 80,00 oltre al pagamento dell'importo relativo alla tariffa per il servizio usufruito entro 60 giorni e delle eventuali spese di notifica.

Gli utenti sprovvisti di titolo di viaggio che, entro 5 giorni successivi all'accertamento, presentino agli uffici aziendali l'abbonamento personale regolarmente validato in data antecedente a quella dell'accertamento, non sono soggetti ad alcuna sanzione amministrativa. Trascorsi inutilmente i 5 giorni, la sanzione applicata sarà quella ridotta di € 80,00. Sono previste inoltre sanzioni da € 10,00 a € 60,00 per l'inosservanza degli obblighi a cui debbono attenersi gli utenti

elencati al punto 1.4a.

In ogni caso e' possibile contestare le sanzioni presentando scritti difensivi e/o richiesta scritta di essere ascoltati al Direttore dell'Azienda che ha elevato il verbale, entro e non oltre 30 giorni dalla contestazione o notificazione del verbale di accertamento.

Non potranno essere prese in considerazione a tale riguardo giustificazioni soggettive e/o personali, come ad esempio i motivi per cui l'utente era sprovvisto del titolo di viaggio o non abbia provveduto alla tempestiva convalida.

Il pagamento della sanzione può essere effettuato:

- presso l'Ufficio Cassa dell'azienda che ha elevato il verbale;
- tramite bollettino di conto corrente postale.

Nel caso in cui il cliente non provveda al pagamento della sanzione minima o ridotta nei termini sopra indicati, verrà emessa a suo carico l'ordinanza-ingiunzione prevista dall'art. 25 comma 9 della L.R. Toscana 42/98 per un importo maggiorato sino al massimo della sanzione prevista dalla legge. Avverso l'ordinanza-ingiunzione è ammesso ricorso davanti al Giudice di Pace del luogo della commessa violazione entro 30 giorni.

3. Diritti dei clienti

RAMA MOBILITÀ vuole stabilire con i cittadini un rapporto di collaborazione costruttiva, per rispondere in modo concreto alle esigenze di miglioramento della qualità del servizio. Per questo sono stati definiti i "diritti del viaggiatore" elencati di seguito.

I clienti dei servizi di trasporto hanno diritto:

- a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- all'informazione a terra ed a bordo dei mezzi

Parte quarta

Le condizioni di viaggio

di trasporto;

- alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere;
- al rispetto degli orari in essere;
- ad acquisire, anche telefonicamente, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella parte sesta della presente Carta;
- al rimborso del titolo di viaggio nel caso in cui la corsa extraurbana venga effettuata con più di 30 minuti in ritardo per cause imputabili all'azienda secondo quanto disposto, dall'art. 16 del D.P.G.R. 3/1/2005 n. 9R, Regolamento di attuazione dell'articolo 23 comma 1 lettera n ter) della L.R. Toscana 42/98 e s.m. RAMA MOBILITÀ, inoltre, ha diffuso alcune regole di comportamento per il proprio personale per focalizzare l'attenzione di ognuno, in qualsiasi ruolo si trovi ad operare, alle esigenze dei cittadini.

Tutto il personale a contatto con il pubblico:

- nei rapporti con il cittadino dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola l'esercizio dei diritti;
- risponde alle richieste di informazioni con gentilezza, premura e, per quanto possibile, con precisione;
- evita le discussioni con gli interlocutori, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un

atteggiamento disponibile e conciliativo;

- si astiene da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine dell'azienda, non consoni al ruolo che gli è affidato per lo svolgimento del servizio pubblico o che contrastino con le disposizioni aziendali.

Per quanto riguarda specificamente il viaggio, il conducente:

- non fuma in vettura;
- non legge libri o giornali durante la guida;
- non utilizza, durante la guida, apparecchi radiotelefonici per uso personale; l'uso è consentito unicamente per motivi di servizio;
- pone la massima attenzione ai passeggeri in attesa alla fermata per garantire la salita a tutti coloro che intendono accedere al mezzo;
- cerca di adeguare la propria guida il più possibile al comfort dei passeggeri, soprattutto in caso di presenza di persone in piedi, conducendo il mezzo nel modo più regolare possibile, moderando la velocità ed evitando brusche frenate;
- agevola la salita dei passeggeri, aprendo tutte le porte di salita del bus;
- agevola la discesa dei passeggeri, aprendo tutte le porte di discesa del bus;
- durante la guida evita spostamenti con le porte aperte, non effettua l'apertura delle portiere





prima che il veicolo sia fermo e non le chiude senza aver controllato che la salita e la discesa dei passeggeri sia avvenuta regolarmente;

- spegne il motore del mezzo durante le soste ai capolinea;
- aggiorna in modo appropriato gli indicatori di linea e di destinazione.

4. Rimborsi

4.1 Responsabilità da disservizio

RAMA MOBILITÀ si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente con le condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera (traffico,viabilità,condizioni atmosferiche, ecc.). In tale quadro RAMA MOBILITÀ intende garantire all'utenza la realizzazione degli standard di servizio contenuti nella presente Carta dei Servizi.

RAMA MOBILITÀ si impegna , nei limiti consentiti dalla tipologia del problema e compatibilmente alla disponibilità di mezzi e personale, a sopperire alle irregolarità del servizio derivanti da fattori esterni e/o da cause non imputabili all'azienda, precisando che tali eventi non potranno generare responsabilità, né richieste di rimborso nei propri confronti.

4.2 Rimborso del biglietto

RAMA MOBILITÀ assicura in alcuni casi il rimborso del biglietto per ipotesi in cui sarà dimostrato che il servizio fornito è stato inferiore agli standard dichiarati e per inadempienze derivanti da cause imputabili all'azienda nei seguenti casi:

per il servizio urbano

In 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 60 minuti.

per il servizio extraurbano

Nel caso in cui la corsa venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo o venga annullata per cause imputabili all'azienda.

L'entità del rimborso

L'entità del rimborso sarà pari al costo del biglietto acquistato con contestuale ritiro dello stesso o, nel caso di abbonamento, al costo del biglietto per la stessa tratta dell'abbonamento.

Le modalità di richiesta

Le richieste, corredate delle complete generalità, della precisa indicazione del disservizio (data, ora, linea, fermata) e del biglietto inutilizzato o della fotocopia dell'abbonamento e del tesserino personale, dovranno essere inoltrate entro le 48 ore successive all'evento alla azienda responsabile del disservizio.

Le modalità di risposta

L'azienda che ha ricevuto la richiesta, accertato se questa rientra tra le tipologie riconosciute, procederà a far pervenire una risposta corredata da quanto eventualmente dovuto.

5. Oggetti smarriti

RAMA MOBILITÀ custodisce nel deposito in cui è stato effettuato il ritrovamento gli oggetti rinvenuti a bordo dei mezzi o presso le sedi locali delle aziende che effettuano i servizi di trasporto: per la riconsegna è necessario fornire ogni indicazione utile ad individuare l'oggetto e a provarne la proprietà.

Successivamente, gli oggetti rinvenuti vengono inviati all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune della località in cui è stato effettuato il ritrovamento, a cui sarà possibile rivolgersi per il ritiro.

Parte quinta

RAMA MOBILITÀ per il cliente

1. Servizio informazioni

RAMA MOBILITÀ ha attivato vari canali per la diffusione delle informazioni relative al servizio (orari, percorsi, tariffe, titoli di viaggio):

- le biglietterie aziendali (elencate nella parte terza)
- gli oltre 450 punti vendita (bar, tabacchi, edicole) diffusi nel territorio con i quali è stato sviluppato un proficuo rapporto di collaborazione;
- il libretto orario distribuito due volte l'anno (edizione estiva ed invernale);
- libretti orari sui servizi locali;
- le paline di fermata;
- il sito Internet.

Dal 2003 è attivo presso la biglietteria RAMA POINT di Grosseto un sistema di video informazioni sugli orari in partenza relativo al servizio extraurbano. Inoltre il personale aziendale a bordo dei mezzi è a disposizione per fornire ai viaggiatori ogni informazione utile rispetto al servizio: è quindi possibile rivolgersi ai conducenti, a veicolo fermo e senza comunque distrarli dalle funzioni di guida, al fine di garantire la sicurezza di tutti i passeggeri.

2. Ufficio Relazioni con il Pubblico

Le biglietterie aziendali svolgono, oltre al servizio di vendita e di informazioni, anche queste funzioni, nell'ambito della gestione del rapporto con i clienti:

- ricezione dei reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti relativi al servizio di RAMA MOBILITÀ, anche distribuendo modelli prestampati per facilitarne l'inoltro in forma scritta;
- diffusione delle informazioni sulle modalità

di inoltro dei reclami;

- gestione dei contatti diretti con i clienti, fornendo anche risposte verbali ed indicazioni circa gli uffici e/o le altre strutture aziendali cui compete la risposta in forma scritta a reclami, suggerimenti, proposte, richieste;
- acquisizione delle richieste degli utenti volte all'esercizio del diritto di accesso;
- trasmissione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dei reclami, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti pervenuti.

3. Procedura reclami

RAMA MOBILITÀ ha definito queste modalità di inoltro dei reclami:

- Il cliente può inoltrare reclamo in caso di violazione dei suoi diritti e comunque in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi da RAMA MOBILITÀ attraverso la Carta. Il reclamo può essere inoltrato per via telefonica, in forma scritta, tramite fax o all'indirizzo di posta elettronica sia di Rama Mobilità sia dell'azienda responsabile del disservizio: l'elenco e gli indirizzi sono indicati nella parte seconda (tabella 1 a pag. 8) . Non saranno accolte richieste espresse in forma anonima. Tutti i dati forniti vengono raccolti, gestiti ed elaborati nello scrupoloso rispetto della normativa sulla privacy (L. 196/2003).

Termini per la risposta ai reclami:

- Rama Mobilità si impegna a comunicare all'utente:
 1. qualora non sia possibile fornire un tempestivo riscontro definitivo, una risposta scritta interlocutoria in cui sarà specificato il

- nominativo del dipendente responsabile dell'indagine e i tempi previsti per l'espletamento della stessa;
2. entro 30 giorni dalla data del ricevimento del reclamo, la risposta definitiva, in cui sarà specificato il termine entro il quale verranno rimosse le irregolarità riscontrate e/o riorato il pregiudizio arrecato;
 3. solo in casi eccezionali ed espressamente motivati, l'impegno ad una risposta definitiva entro un termine non superiore a complessivi 45 gg;
 4. gli eventuali motivi del superamento dei termini previsti per la risposta scritta definitiva e la quantificazione dei medesimi.

4. Copertura assicurativa: risarcimento danni per responsabilità civile

Ciascuna delle aziende esercenti il servizio di trasporto di RAMA MOBILITA' ha stipulato polizze assicurative per la responsabilità civile verso terzi derivante dalla circolazione dei veicoli (RCA) e comunque dall'attività svolta (RCT): vengono così tutelati sia i passeggeri che gli altri soggetti nei cui confronti l'azienda possa aver causato accidentalmente un danno.

Ciascuna Azienda risponde per i danni alla persona, ai bagagli e agli oggetti personali per cause ad essa direttamente imputabili; al contrario non è previsto il risarcimento per furti, sottrazioni, smarrimenti o per danneggiamenti ad opera di altri .

Le polizze assicurative sono state stipulate tenendo conto dei massimali minimi stabiliti dalla Regione Toscana nell'ambito del programma regionale dei servizi di trasporto pubblico.

Per richiedere il risarcimento del danno, in caso di

sinistro, è necessario:

- avvisare l'autista immediatamente, fornendogli le proprie generalità, l'indirizzo, e la sommaria descrizione dei danni subiti;
- compilare, se possibile, la denuncia a firma congiunta sul modulo CID (constatazione amichevole d'incidente);
- contattare l'Azienda con cui è avvenuto il sinistro per confermare e/o completare la denuncia di sinistro;
- inoltrare la richiesta danni:
 - a) alla propria compagnia di assicurazione (indennizzo diretto) in caso di danni al veicolo o lesioni di lieve entità del conducente;
 - b) alla compagnia di assicurazione dell'azienda proprietaria del mezzo in tutti gli altri casi.

Per ottenere il risarcimento dei danni subiti l'interessato dovrà prendere contatti diretti con l'Ispettorato Sinistri della compagnia di assicurazione competente.

5. Numero verde della Regione Toscana

La Regione Toscana ha istituito un canale per la raccolta dei reclami a disposizione dei cittadini 24 ore su 24, sia nei giorni feriali che in quelli festivi: si tratta del numero verde 800.570530, servizio dal quale i reclami presentati vengono poi trasmessi alle diverse aziende che operano sul territorio regionale, con l'impegno di fornire un riscontro entro 30 giorni.



Partesesta

Gli impegni di RAMA MOBILITÀ per la qualità del servizio

1. Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità Anno 2007

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale RAMA MOBILITÀ comunica i propri impegni rispetto alla qualità del servizio; per il 2007 RAMA MOBILITÀ assume a riferimento i fattori, indicatori ed unità di misura indicati nella tabella seguente, impegnandosi a misurarli costantemente, ed assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard indicati a fianco di ciascuna voce; RAMA MOBILITÀ si impegna inoltre, nell'ottica del miglioramento del servizio, al raggiungimento degli standard obiettivo.

Per alimentare la conoscenza e la partecipazione dei cittadini ai programmi di miglioramento, RAMA MOBILITÀ si impegna infine a divulgare gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione al raggiungimento degli standard obiettivo.

tabella 1

Fattori:	Indicatori:	Unità di misura	Standard 2006	Standard Obiettivo 2007	Modalità e periodicità della rilevazione
Sicurezza	1. Incidentalità	- n. sinistri per 100.000 Km di servizio	1,80	conferma	Base dati aziendali
		2. Vetustà dei mezzi	- n. veicoli > 15	0,45	0,39
	tra 10 e 15,		0,02	0,10	Base dati aziendali
	tra 5 e 10		0,28	0,28	Base dati aziendali
		anni/totale veicoli			
	- % di soddisfazione del Fattore Sicurezza	91,52	conferma	Sondaggio	
Regolarità del servizio	1. Affidabilità	- Km svolti/Km programmati (in percentuale)	100,02	100	Base dati aziendali
		2. Puntualità	- N. corse in ritardo/n. totale di corse (in percentuale)		
	tra 5 e 15,		0,15	Conferma	Calcolo media su base annua
	tra 15 e 30, > 30'		0,20 0,05	Conferma Conferma	
		- Mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta 7/9	9	Conferma	Calcolo media su base annua
	- % di soddisfazione del Fattore Regolarità	65,61	conferma	Sondaggio	



(Gli indici relativi alla soddisfazione del cliente sono gli stessi pubblicati lo scorso anno in quanto, secondo le indicazioni della Regione Toscana e della Provincia di Grosseto, la prossima indagine dovrà essere effettuata nel mese di Novembre 2007).

Fattori:	Indicatori:	Unità di misura	Standard 2006	Standard Obiettivo 2007	Modalità e periodicità della rilevazione
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	1. Pulizia ordinaria bus oltre a quella giornaliera	- Frequenza	Giornaliera per il lavaggio esterno dei bus e degli impianti a servizio al cliente; a giorni alterni pulizia dei cristalli, corrimano, sedili, vuotatura posacenere; dopo un ricovero in officina la pulizia totale	conferma	Base dati aziendali
	2. Pulizia straordinaria bus				
	3. Pulizia impianti di servizio al cliente	- % di soddisfazione del fattore Pulizia	75,90	conferma	Sondaggio
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	1. Climatizzazione	- n. bus climat./n. tot bus	0,61	0,66	Base dati aziendali
	2. Pensiline	- n. fermate con pensilina/totale fermate	1,17	conferma	Base dati aziendali
	3. Servizi igienici in autostazione	- n. autostazioni attrezzate con servizi igienici/tot. autostazioni	0,80	conferma	Base dati aziendali
	4. Corse sature e corse affollate	- n. corse urbane sature/tot corse urbane	0	0	Calcolo media su base annua
		- n. corse extraurbane affollate /tot corse extraurbane	2,17	conferma	Calcolo media su base annua
		- % di soddisfazione del fattore Comfort	84,28	Conferma	Sondaggio

Fattori:	Indicatori:	Unità di misura	Standard 2006	Standard Obiettivo 2007	Modalità e periodicità della rilevazione
Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	1. Dispositivi speciali	- n. autobus con annuncio di fermata/tot autobus	0,08	0,18	Base dati aziendali
	2. Altre servizi nelle stazioni	- n. autobus con radio-tv/tot. autobus	0,38	0,45	Base dati aziendali
		- n. totale autostaz. con servizi di ristoro/tot autostaz.	0	0	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del fattore Servizi Aggiuntivi	39,48	conferma	Sondaggio
Servizi per disabili	1. Servizi specifici	- n. autobus con pedana/tot. autobus	0,16	0,26	Base dati aziendali
	2. Mezzi attrezzati	- n. autobus con ausili per non vedenti/tot autobus	0,005	0,10	Base dati aziendali
	3. Barriere	- n. autostazioni accessibili/totale autostazioni	1,00	conferma	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del fattore Servizi per Disabili	39,03	50,00	Sondaggio
Informazioni alla clientela	1. Libretto orario	- n. copie orario diffuse annualmente	60.960	conferma	Base dati aziendali
	2. Cartine e linee	- n. copie cartina dei servizi offerti diffuse annualmente	13.520	conferma	Base dati aziendali
	3. Sito internet	- presenza sito internet	ramamobilita.it		Base dati aziendali
	4. Servizio informazioni telefonico	- orario del servizio informazioni	(vedere l'orario di apertura delle biglietterie)		
	5. Orario in palina	- n. paline con orario/totale paline	0,9	conferma	Base dati aziendali
	6. Segnalazione emergenze	- % di soddisfazione del fattore Informazione alla Clientela	83,26	conferma	Sondaggio

Fattori:	Indicatori:	Unità di misura	Standard 2006	Standard Obiettivo 2007	Modalità e periodicità della rilevazione
Aspetti relazionali e di comunicazione	1. Correttezza e cortesia 2. Riconoscibilità	- n. reclami su comportamento/ n. totale reclami	0,10	Conferma	Base dati aziendali
		- Pers. dotato di cartellino/tot Pers.	1	Conferma	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del fattore Aspetti Relazionali	92,65	Conferma	Sondaggio
Livello di servizio commerciale e nel front office	1. Punti vendita 2. Vendita biglietti a bordo 3. Tempi di attesa risposta ai reclami	- n. punti di vendita/n. comuni serviti	10,93	Conferma	Base dati aziendali
		- n. linee con vendita a bordo/ n. tot linee	1	Conferma	Base dati aziendali
		- tempo massimo di risposta a reclami	30 gg	Conferma	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del fattore Servizio Commerciale	92,53	Conferma	Sondaggio
Integrazione modale	1. Coincidenze	- n. punti di fermata attrezzati per l'intermodalità /n. totali punti fermata	0,004	Conferma	Base dati aziendali
		- n. corse con obbligo di rispetto coincidenza/tot. corse	0,15	Conferma	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del Fattore Intermodalità	63,91	65,00	Sondaggio
Attenzione all'ambiente	1. Carburanti speciali 2. Dispositivi	- consumi di carburante speciale/tot consumi di carburante (in percentuale)	100	conferma	Base dati aziendali
		- veicoli a norma Euro2-Euro3 Euro4 / tot veicoli	0,53	0,61	Base dati aziendali
		- % di soddisfazione del fattore Attenzione all'ambiente	35,86	40,00	Sondaggio

2. Indagine di customer satisfaction

L'Azienda si impegna ad effettuare, almeno una volta l'anno, un monitoraggio sulla qualità percepita dai clienti tramite indagine realizzata su un campione predefinito di utilizzatori del servizio: la rilevazione del gradimento è focalizzata sui fattori elencati di seguito:

- sicurezza
- regolarità del servizio
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni
- comfort del viaggio a bordo e sul percorso
- servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni
- servizi per disabili
- informazioni alla clientela
- aspetti relazionali e di comunicazione
- livello di servizio commerciale e nel front office
- integrazione modale
- attenzione all'ambiente

Le modalità di progettazione ed effettuazione dell'indagine, il questionario diffuso sono stati predisposti secondo quanto previsto dalla Regione Toscana con Decreto n. 7261 del 29.12.2005. L'indagine è stata effettuata nel mese di Gennaio 2006, in collaborazione con Confconsumatori, anche allo scopo di assicurare la massima trasparenza e affidabilità dei risultati, monitorando il gradimento dei viaggiatori riguardo ai fattori sopraindicati ed il livello di importanza attribuito ai fattori ritenuti determinanti. La rilevazione è stata realizzata con interviste a bordo dei mezzi, svolte direttamente dalla suddetta associazione di consumatori, ad un campione di 884 passeggeri, il cui numero e la cui distribuzione sulle linee è stata determinata percentualmente basandosi sul numero dei titoli venduti per il servizio urbano e per quello extraurbano.

L'indagine è stata anche occasione per rilevare sia alcune caratteristiche anagrafiche che di "stile di vita" degli utilizzatori del servizio intervistati, con una particolare focalizzazione sulle loro abitudini di mobilità.

E' stato chiesto ai viaggiatori di dare un voto da 1 a 5 ai servizi offerti, considerando come soddisfatti coloro che hanno espresso un giudizio maggiore di 2.

I dati meno soddisfacenti risultano, ricalcando la tendenza già ampiamente verificatasi negli scorsi anni per Rama Spa (anche se come Rama Mobilità questo è il primo sondaggio) quelli dei servizi per portatori di handicap e dei servizi aggiuntivi. Rispetto a quest'ultimo si registra un consistente numero di 'NON SO'. Mentre rispetto al primo punto si ha una notevole differenza di percezione tra servizio urbano (54% di soddisfatti) ed extraurbano (29%), come è ovvio, visto che i mezzi urbani sono, da un punto di vista quantitativo, più attrezzati.

Molto soddisfacenti le informazioni sul servizio, la facilità di reperimento titoli di viaggio, la sicurezza del viaggio rispetto a furti e/o molestie (98%).

Dal confronto tra servizio urbano ed extraurbano, le differenze di percezione maggiori risultano nella puntualità del servizio (44% urbano e 79% extraurbano), la frequenza delle corse (46% - 80%), oltre al servizio per portatori di handicap, mentre rispetto agli altri punti sottoposti a sondaggio, il servizio urbano risulta, cumulativamente, meglio percepito. I fattori ritenuti più importanti risultano la Sicurezza (41,69 %) e la Regolarità e puntualità (39,25 %). Gli altri fattori seguono con notevole differenza di grado di importanza.

Relativamente agli altri dati di carattere generale,



la maggior parte dei clienti utilizza il mezzo per motivi di lavoro o studio, per convenienza economica o per la difficoltà di utilizzare un altro mezzo, con frequenza giornaliera.

3. Certificazione di Qualità

Tra le certificazioni ottenute dalle Aziende facenti parte di RAMA MOBILITA' Scarl ci sono:

- ISO 9001:2000 : è la certificazione di Qualità che ha come punto focale l'orientamento al cliente, e quindi una grande attenzione è rivolta alla sua cura : dalla qualità dei servizi offerti, alla ricerca delle sue esigenze di mobilità, allo stabilire dei canali di comunicazione, alla organizzazione dei servizi secondo criteri di efficienza ed efficacia.
- ISO 14001 : è la certificazione ambientale che ha come scopo la tutela dell'ambiente. Con questa le Aziende si impegnano ad una efficace e corretta gestione degli aspetti ambientali connessi allo svolgimento delle attività (emissioni in atmosfera sia dei mezzi che degli impianti fissi, rumorosità, controllo delle acque, gestione dei rifiuti...). Il principio di tale norma è quello di ridurre gli sprechi e attuare iniziative volte al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali.
- OHSAS 18001: è la certificazione di sicurezza che ha come oggetto, appunto, la sicurezza dei lavoratori e l'igiene dei luoghi di lavoro.
- SA8000: è la certificazione etica o della Responsabilità Sociale che tutela il rispetto dei diritti dei lavoratori, la promozione delle pari opportunità, la protezione dei minori, la promozione di comportamenti non discriminatori, il controllo del rispetto di questi principi da parte dei fornitori.

In particolare:

Rama Spa: possiede tutte e quattro le certificazioni. Per la certificazione di Qualità e quella Ambientale, l'ente di certificazione è Certiquality; l'ultima verifica ispettiva è stata effettuata nel novembre 2006. La certificazione OHSAS 18001 è stata rilasciata dall'ente di certificazione Certiquality nel 2004 e l'ultima visita ispettiva è avvenuta nel febbraio 2006, nel 2007 è previsto il rinnovo. Per la certificazione SA8000, l'ente certificatore è CISE , è stata rilasciata nel 2004 e l'ultima visita ispettiva è avvenuta nel gennaio 2007.

Train Spa: possiede anch'essa tutte e quattro le certificazioni. Per la certificazione di Qualità, Ambiente, Sicurezza l'ente di certificazione è TUV Italia Spa e l'ultima verifica ispettiva è avvenuta nel mese di giugno 2006. Per la certificazione SA8000, l'ente certificatore è CISE e l'ultima visita ispettiva è avvenuta nel dicembre 2005.

ATM Spa: possiede la certificazione di Qualità rilasciata da TUV Italia Srl , l'ultima verifica è stata effettuata nel mese di dicembre 2006. La certificazione SA8000 è stata rilasciata dal CISE e l'ultima verifica è stata effettuata nel mese di ottobre 2006.

ART WORK

New Studio.snc

GRAPHICS

Luigi Cattarini

CO-ORDINATION

Mario Abbate

PHOTO

Carlo Bonazza

Fotoesse

CCRS Dipendenti Rama

“Valdo Vannini”

PRESS

AL.SA.BA. Grafiche

© **New Studio**





Via Topazio, 12 - 58100 Grosseto
Centralino
Tel. 0564.475111 - 475229
Biglietteria
RAMA POINT Grosseto
Piazza Marconi
Tel. 0564.25215
www.ramamobilita.it





I vostri valori sono i nostri valori.

