



CARTA DEI SERVIZI

Anno 2024



CARTA DEI SERVIZI	Cod. C.S.
S.A.F. SOCIETA' AUTOSERVIZI FONTANETO s.r.l.	Pag. 1 / 10

1. Premessa

Negli anni '90 diversi Stati della CEE hanno avviato azioni di rivalorizzazione dei servizi pubblici chiedendo agli enti erogatori un miglioramento della qualità dei servizi forniti agli utenti-clienti dal rapporto comunicativo tra ente e utente-cliente anche attraverso l'elaborazione e la diffusione di "Carte di Servizi".

Questo documento, denominato **Carta dei servizi**, è stato adottato dall'Azienda **S.A.F. SOCIETA' AUTOSERVIZI FONTANETO s.r.l.** in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del P.C.M. 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al D.P.C.M. 30 dicembre 1998.

La Carta della mobilità è un documento che ha lo scopo di rendere trasparente il rapporto tra le aziende esercenti servizi pubblici di trasporto ed i cittadini in quanto utenti del servizio medesimo.

Essa, infatti, secondo quanto si legge nel D.P.C.M. del 30/12/98, rafforza la garanzia della libertà di circolazione dei cittadini prevista: - dall'art.16 della Costituzione italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..." e "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi..." dall'art.8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

In particolare, la direttiva stabilisce che gli enti erogatori di servizi pubblici devono:

- Individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- Adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- Predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.

L'obiettivo di questo documento è quello di manifestare l'impegno a erogare i servizi rispettando tali indirizzi.

2. Principi fondamentali della Carta della mobilità

Coerentemente con l'attuale quadro normativo l'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

2.1. eguaglianza ed imparzialità

- Accessibilità ai servizi e alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinione;
- 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: il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) praticabili in base a criteri obiettivi e noti;
- il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

2.2. continuità


- L'erogazione del servizio è continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli enti concedenti e resi noti; fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda, ed in ogni caso conformi alla normativa regolatrice del settore;
- Definizione e preventiva comunicazione esterna circa i servizi minimi garantiti in caso di sciopero. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

2.3. partecipazione

- L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, attraverso l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate per il miglioramento del servizio privilegiando, però, il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

2.4. efficienza ed efficacia

- L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati produce ed eroga servizi improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

REDAZIONE	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Linee 	Numero: 2 Data: 09/04/2018	Numero: 7 Data: 31/03/2024	Direttore Generale 