



**Consorzio Intercomunale Trasporti
S.p.A.**

NOVI LIGURE

***CARTA DEI SERVIZI
O DELLA MOBILITA'***

La presente Carta dei Servizi o della Mobilità, corredata dalle rilevazioni sulla soddisfazione del cliente, è consultabile sul sito internet www.citnovi.it

INDICE

PREMESSA

Presentazione dell'azienda

Titolo I - ASPETTI GENERALI

Capo I - Definizioni

Art. 1 - Fattori di qualità

Art. 2 - Indicatori di qualità

Art. 3 - Standard

Capo II - Riferimenti normativi

Art. 4 - Riferimenti normativi

Capo III - Principi generali

Art. 5 - Principi fondamentali

Art. 6 - Eguaglianza

Art. 7 - Imparzialità

Art. 8 - Continuità

Art. 9 - Partecipazione

Art. 10 - Efficienza ed efficacia

Art. 11 - Libertà di scelta

Titolo II - FATTORI E INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO

Art. 12 - Fattori di qualità e standard

Art. 13 - Semplificazione delle procedure

Titolo III - RAPPORTI CON L'UTENZA

Capo I - Diritti e doveri del viaggiatore

Art. 14 - Diritti del viaggiatore

Art. 15 - Doveri del viaggiatore

Art. 16 - Documenti di viaggio

Art. 17 - Sanzioni amministrative

Art. 18 - Trasporto di bambini ed animali

Art. 19 - Trasporto di cose - Oggetti smarriti

Capo II - Informazioni all'utenza e aspetti relazionali

Art. 20 - Informazioni all'utenza

Art. 21 - Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza

Capo III - Tutela dell'utente

Art. 22 - Segnalazioni e reclami

Art. 23 - Responsabilità da disservizio

Art. 24 - Responsabilità per mancata prestazione del servizio

Art. 25 - Responsabilità dell'utente

Art. 26 - responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali

Art. 27 - Responsabilità dell'azienda per vizio di costruzione o difetto di manutenzione

Art. 28 - Esimenti della responsabilità

Titolo IV - NORME TRANSITORIE E FINALI

Art. 29 - Clausola di aggiornamento

Art. 30 - Norma transitoria

ALLEGATI

Prospetto per l'indicazione degli standard del servizio e rilevazione del grado di soddisfazione del cliente.

PREMESSA

La Carta dei Servizi o della Mobilità è un documento di carattere generale predisposto in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, della legge 11 luglio 1995, n. 273 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998.

Con tale ultimo decreto è stato, peraltro, approvato lo schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte dei servizi nel settore dei trasporti.

Tale schema è lo strumento attraverso il quale la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 riceve una traduzione settoriale al fine di favorire l'adozione delle carte dei servizi da parte dei soggetti fornitori di servizi pubblici di trasporto ed, in particolare, dalle imprese di trasporto, dai gestori di infrastrutture trasportistiche e soggetti erogatori di servizi connessi.

La Carta dei Servizi o della Mobilità è un documento destinato a modificare radicalmente 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 citato decreto del dicembre 1998, rafforza la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) 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".

La Carta dei Servizi o della Mobilità che, in definitiva, si risolve in un documento di offerta con cui il soggetto erogatore il servizio assume precisi impegni e doveri verso gli utenti, si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra utente e fornitore dei servizi.

Sotto il primo profilo la Carta deve, oltre a richiamare i principi fondamentali richiamati dalla direttiva del 1994, individuare specifici indicatori di qualità del servizio (ad esempio, affidabilità, puntualità, sicurezza dei mezzi...) e per ognuno di essi stabilire gli standard di qualità e di quantità (livelli di

servizio promesso) e, cioè, i valori da prefissare e da rispettare sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore.

Gli standard possono, secondo quanto si legge nella direttiva del 1994 e nello schema del dicembre 1998, essere formulati sulla base di indicatori quantitativi, e cioè, misurabili direttamente, e qualitativi. Essi sono periodicamente aggiornati per adeguarli alle esigenze dei servizi e sono sottoposti a continuo monitoraggio.

Sotto il secondo profilo la Carta deve definire precisi impegni volti a migliorare il rapporto tra azienda ed utente del servizio. In tal senso vanno definiti indirizzi chiari in materia di:

- riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggio del personale dipendente;
- procedura di dialogo tra utente ed azienda;
- procedura e casistica per i rimborsi;
- copertura assicurativa per danni alle persone e cose.

La Carta dei Servizi o della Mobilità costituisce, quindi, per l'azienda, un importantissimo strumento per il miglioramento della qualità del servizio offerto, e, per l'utente, uno strumento per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti dall'azienda.

Presentazione dell'Azienda

L'Azienda è stata costituita con D.G.R. n. 5387 in data 5 settembre 1978, sotto la forma del Consorzio tra Comuni, con la denominazione C.I.T. Consorzio Intercomunale Trasporti. La sede iniziale era ubicata nel Municipio di Novi Ligure (Palazzo Pallavicini), in via Giacometti, 22. A decorrere dal 1 ottobre 1980 la sede è stata trasferita in viale della Rimembranza, 61 a Novi Ligure e, a decorrere dal 6 dicembre 1990, la sede è quella attuale ubicata in via Garibaldi, 91, in Novi Ligure (palazzo di vetro).

Nel mese di luglio dell'anno 1996 il Consorzio, ai sensi dell'art. 60 della legge 8.6.1990, n. 142, è stato trasformato in Azienda Speciale con atto del 24 luglio 1996 ed ha mantenuto la stessa denominazione.

Secondo quanto previsto da disposizioni di legge l'Azienda Speciale è stata trasformata in società per azioni a decorrere dal 1 gennaio 2001 ed ha assunto la denominazione di C.I.T. Consorzio Intercomunale Trasporti S.p.A.

L'Azienda ha iniziato la propria attività in data 1 gennaio 1981 con la gestione del servizio di trasporto pubblico extraurbano sul territorio dei Comuni consorziati.

A decorrere dal 1 gennaio 1984 gestisce il trasporto pubblico urbano della Città' di Novi Ligure. Si occupa altresì del servizio di trasporto degli studenti della scuola dell'obbligo nell'ambito del territorio dei Comuni consorziati e svolge servizio di noleggio autobus.

Dal mese di giugno 2001 ha iniziato a gestire i parcheggi a pagamento ubicati sul territorio del Comune di Novi Ligure.

A decorrere dal mese di febbraio 2002 ha intrapreso anche la gestione del servizio trasporti ed onoranze funebri (ex AMTOF) gestiti in precedenza dal Comune di Novi Ligure.

Azionisti della Società sono n. 17 Comuni e precisamente: Arquata Scrivia, Borghetto di Borbera, Bosio, Carrosio, Francavilla Bisio, Fraconalto, Gavi, Grondona, Mornese, Novi Ligure, Parodi Ligure, Pasturana, San Cristoforo, Serravalle Scrivia, Stazzano, Tassarolo e Voltaggio.

Al fine dell'espletamento dei servizi cui è preposto dispone di n. 39 automezzi (n. 31 autobus) e si avvale della collaborazione di n. 50 dipendenti.

Il servizio extraurbano, esercitato in un bacino comprendente circa 60.000 abitanti, ha una percorrenza annua di circa 560.000 chilometri, mentre la percorrenza annua del servizio urbano espletato nella Città' di Novi Ligure ammonta a circa 147.000 chilometri.

TITOLO I ASPETTI GENERALI

CAPO I DEFINIZIONI

Art. 1 - Fattori di qualità

Per fattori di qualità a questi effetti si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Art. 2 - Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

Art. 3 - Standard

Lo standard o livello di servizio promesso è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore.

Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e sulla base di indicatori qualitativi, senza fare diretto riferimento a valori quantitativamente misurabili ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

Lo standard può essere generale o specifico. E' generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. E' specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dall'utente. A tale scopo gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza.

CAPO II RIFERIMENTI NORMATIVI

Art. 4 - Riferimenti normativi

La materia della qualità dei servizi pubblici è regolata dalle seguenti disposizioni:

- Art. 16 Costituzione italiana
- Art. 8 Trattato di Maastricht
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Art. 2 del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997

- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti".

CAPO III PRINCIPI GENERALI

Art. 5 - Principi fondamentali

C.I.T. Consorzio Intercomunale Trasporti Società per Azioni, che di seguito verrà comunemente denominata Società, si obbliga ad erogare il servizio pubblico di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia
- Libertà di scelta

Art. 6 - Eguaglianza

La Società si impegna ad improntare l'erogazione del pubblico servizio di trasporto al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

Si impegna, altresì, a garantire:

- la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse categorie o fasce di utenti;
- l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture senza distinzione alcuna tra utenti e fasce di utenti;
- l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone invalide, adottando le necessarie iniziative volte ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di tali categorie di utenti.

Art. 7 - Imparzialità

La Società si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Art. 8 - Continuità

La Società si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, 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, conforme alla normativa regolatrice di settore.

Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Art. 9 - Partecipazione

La Società si impegna a garantire e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine l'azienda fornisce informazioni all'utenza e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano l'utenza.

In particolare, è riconosciuto all'utente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami.

La Società acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utenza circa la qualità del servizio erogato.

Art. 10 - Efficienza ed efficacia

La Società si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso. A tal fine adotta tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi od al miglioramento degli stessi.

Art. 11 - Libertà di scelta

La Società garantisce, per la sua parte unitamente a tutti gli altri enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità (Comuni, Province, Regione) il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

TITOLO II FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SERVIZIO

Art. 12 - Fattori di qualità e standard

La Società, per migliorare la qualità e la quantità del servizio erogato, definisce, in corrispondenza a ciascun indicatore di qualità, standard di prestazione che si impegna a rispettare.

A tal fine è considerato standard generale il livello quantitativo e qualitativo dei servizi minimi erogati con riferimento a ciascuno dei seguenti fattori di qualità:

- sicurezza del viaggio
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi
- comfort del viaggio
- servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei nodi)
- servizi per viaggiatori portatori di handicap
- informazioni alla clientela
- aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza
- livello di servizio nelle operazioni di sportello
- integrazione modale
- attenzione all'ambiente.

Per standard specifico si intende il livello quantitativo e qualitativo dello specifico servizio erogato.

Gli standard di cui sopra sono accompagnati da una relazione illustrativa redatta ai sensi del titolo II, paragrafo 1, comma 3 della direttiva del 1994 e sono sottoposti a verifica ed a periodico monitoraggio ed aggiornamento al fine di adeguarli alle esigenze del servizio.

Essi sono riportati nelle schede allegate alla presente carta dei servizi.

Art. 13 - Semplificazione delle procedure

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione del servizio di trasporto, l'azienda si impegna a provvedere ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate e ad assicurare la più ampia informazione all'utenza circa le modalità di prestazione del servizio.

TITOLO III RAPPORTI CON L'UTENZA

CAPO I Diritti e doveri del viaggiatore

Art. 14 - Diritti del viaggiatore

All'utente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche mediante una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni (pensiline - capilinea); tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle pensiline; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

Art. 15 - Doveri del viaggiatore

L'utente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisti del titolo di viaggio regolarmente vidimato;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi nonché pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi e nei locali pubblici ove sia prescritto;
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le indicazioni/limitazioni stabilite dall'azienda;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'azienda nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - insieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori.

Art. 16 - Documenti di viaggio

L'utente delle linee extraurbane è tenuto ad acquistare il titolo di viaggio sull'autobus mentre l'utente delle linee urbane presso uno dei punti vendita autorizzati ed a validare il titolo nell'apposita oblitteratrice non appena sale a bordo del mezzo.

Eventuali guasti delle apparecchiature di convalida dei titoli di viaggio vanno segnalati al conducente.

Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale dipendente dell'azienda incaricato del controllo, conducente compreso.

Art. 17 - Sanzioni amministrative

La sanzione amministrativa a carico degli utenti trovati sprovvisti del titolo di viaggio, o di titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non adeguato, è fissata nelle seguenti misure:

€ 92,96 sulle linee extraurbane;

€ 61,97 sulle linee urbane.

La sanzione è ridotta a € 31,00 sulle linee extraurbane ed a € 20,65 su quelle urbane qualora il pagamento avvenga entro 60 giorni dalla notifica.

La sanzione amministrativa per i titolari di abbonamento i quali, al momento del controllo, ne risultino temporaneamente sprovvisti, ma ne possano comprovare il possesso e la validità entro 24 ore, è fissata in € 5,16.

Art. 18 - Trasporto di bambini ed animali

L'utente munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di altezza non superiore al metro.

Chi accompagna più di un bambino di altezza inferiore al metro deve acquistare un biglietto ogni due bambini.

È consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini purché piegati in modo tale da ridurne l'ingombro.

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio, gatti o cani di piccola taglia purché trasportati in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri. Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.

Art. 19 - Trasporto di cose - Oggetti smarriti

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm. 25x30x50. In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi.

La Società non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati.

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali verranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile.

CAPO II

Informazioni all'utenza e aspetti relazionali

Art. 20 - Informazioni all'utenza

La Società assicura, attraverso tutte le forme disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio.

Gli opuscoli contenenti gli orari sono disponibili gratuitamente presso gli uffici aziendali, sui mezzi e presso le rivendite dei titoli di viaggio. Inoltre sulla maggior parte delle paline di fermata, e' affissa tabella contenente gli orari delle linee transitanti dinanzi alla stessa.

Ulteriori informazioni inerenti i servizi erogati possono essere richiesti telefonicamente agli uffici consorziali.

Art. 21 - Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza

La Società assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico attraverso la dotazione di appositi cartellini di riconoscimento riportanti, in modo visibile, il numero di matricola del personale medesimo.

Per il personale operante ai centralini la risposta deve essere preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza o, comunque, da una sigla di identificazione univoca del soggetto.

Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve indossare la divisa aziendale ed è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale è, in ogni caso, tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra azienda ed utenti.

CAPO III

Tutela dell'utente

Art. 22 - Segnalazioni e reclami

Ogni utente può inviare all'azienda comunicazioni, segnalazioni, istanze, e suggerimenti indirizzandoli alla Direzione della Società, precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare, in caso di reclamo, per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'eventuale accaduto.

La Società si impegna a fornire una risposta scritta o telefonica tempestivamente e comunque entro un periodo di tempo non superiore a trenta giorni decorrenti dalla data di ricezione della lettera o dalla presentazione verbale o telefonica del suggerimento o del reclamo presso gli uffici dotati, a tal fine, di apposito modello.

Art. 23 – Responsabilità da disservizio

La Società si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente alle condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera (traffico, viabilità, ecc.....).

In tale quadro la Società fornisce alla propria utenza tutte le informazioni afferenti le polizze di assicurazione esistenti a copertura del trasporto di persone e le modalità di accesso alle procedure di risarcimento.

La Società, inoltre, risponde nei confronti dell'utenza dei danni derivanti dalla mancata realizzazione degli standard di servizio descritti nella presente Carta, laddove tale inadempienza derivi da colpa del Consorzio stesso.

Tale responsabilità di natura contrattuale vale esclusivamente nei confronti di quegli utenti che siano in grado di dimostrare il loro rapporto contrattuale mediante esibizione di idoneo e valido titolo di viaggio). Per coloro che siano sprovvisti di titolo di viaggio la Società risponde esclusivamente ai sensi dell'art. 2043 del Codice Civile e, cioè, a titolo di responsabilità extracontrattuale già coperta con la polizza RCT generale della Società.

L'entità dei danni subiti dovrà, peraltro, essere dimostrata dall'utente danneggiato. Nel caso che questi rivendichi il risarcimento dei danni indiretti e/o del lucro cessante, dovrà essere dall'utente dimostrato anche il nesso causale fra l'inadempienza agli standard di servizio della Società ed il pregiudizio subito.

La Società risponde nei confronti dell'utenza per tutti i danni derivanti dalla circolazione e per gli standard di servizio previsti dalla presente Carta laddove si ravvisi titolo di responsabilità a suo carico anche a livello di concorso di colpa con altri Enti incaricati della tutela della circolazione. In quest'ultimo caso la Società ha successivamente titolo per agire in rivalsa nei confronti degli altri enti responsabili in base a quanto stabilito nel contratto di servizio, dopo aver pagato l'intero danno all'utente che, nell'atto di quietanza, cede alla Società i propri diritti di azione nei confronti degli altri corresponsabili.

La Società istituisce, a tal fine, presso i propri uffici, situati in Novi Ligure, via Garibaldi, 91, tel 0143/743681, fax 0143/744504, un Ufficio Reclami presso il quale gli utenti danneggiati potranno rivolgersi per ottenere il risarcimento dei danni.

Art. 24 – Responsabilità per mancata prestazione del servizio

Il diritto alla prestazione del servizio deriva in generale dagli statuti comunali e/o dagli altri impegni afferenti i servizi pubblici locali eventualmente assunti nei confronti di tutti i cittadini a livello amministrativo e non contrattuale.

La Società può, tuttavia, contrattualizzare quest'obbligo in ottemperanza a quanto concordato a livello di contratto di servizio.

Art. 25 - Responsabilità dell'utente

L'utente è responsabile dei danni che arreca alla Società durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti che ai verificatori di titoli di viaggio e ad ogni altro dipendente della Società

L'utente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.

L'utente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose.

Per i danni causati da utenti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

Art. 26 - Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali

Il conducente risponde personalmente per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o con colpa grave. Per tali danni la Società è responsabile in via oggettiva ma è fatta, in ogni caso, salva l'azione di regresso nei confronti del dipendente.

La Società risponde secondo equità, con un indennizzo lasciato al libero apprezzamento del giudice, per i danni arrecati ai passeggeri dall'autista che si trovi in stato di necessità.

Art. 27 - Responsabilità della Società per vizio di costruzione e difetto di manutenzione.

La Società risponde nei confronti dell'utenza e dei terzi per vizio di costruzione del mezzo pubblico.

La Società risponde nei confronti dell'utenza e dei terzi per difetto di manutenzione del mezzo. A tale riguardo la Società fornisce certificazione delle procedure di manutenzione dei mezzi e delle revisioni annuali.

Art. 28 - Esimenti della responsabilità

La Società erogatrice del servizio è presunta in colpa per la responsabilità vettoriale salvo che non dimostri che il danno è derivato da forza maggiore, da caso fortuito, da colpa esclusiva di un terzo, da stato di necessità. In tale ultimo caso l'esonero da responsabilità è parziale.

Di analoghi esoneri fruiscono anche gli altri soggetti sopra citati (utenti, terzi, dipendenti, ecc.) anche se, nelle diverse situazioni, muta il regime probatorio processuale.

TITOLO IV NORME TRANSITORIE E FINALI

Art. 29 - Clausola di aggiornamento

I rapporti con l'utenza scaturenti dalla presente Carta dei Servizi o della Mobilità dovranno essere annualmente aggiornati in presenza di modifiche di legge o suggerite dall'esperienza.

Art. 30 - Norma transitoria

Alla presente Carta potranno essere apportate solo modifiche più favorevoli all'utenza.

SINTESI DELLE INFORMAZIONI UTILI PER L'UTENTE

COME CONTATTARE L'AZIENDA PER INFORMAZIONI E RECLAMI

Sede	Via Paolo Giacometti n. 22 15067 Novi Ligure AL
N° Telefono	0143 743681
N° Fax	0143 744504
Fascia operativa	8 - 12,15 dal lunedì al venerdì (aperto al pubblico) 14 - 17,30 dal lunedì al venerdì (solo informazioni telefoniche)
e.mail	cit@citnovi.it
e.mail certificata	cit@pec.citnovi.it
Sito internet	www.citnovi.it (è possibile inviare email dlrettamente dal sito)
Deposito	Viale del Lavoro 8, Novi Ligure (zona CIPIAN)

TITOLI DI VIAGGIO

Tipologia titoli di viaggio servizio urbano	Biglietto corsa semplice, biglietto da 11 corse (validità 1 ora dalla obliterazione effettuata dall'utente sul mezzo) Abbonamento mensile a corse illimitate.
Reperibilità biglietti servizio urbano	Presso le edicole e i tabaccai di Novi(elenco all'interno dell'opuscolo dell'orario nella sezione dedicata al servizio urbano) e presso l'ufficio di prossimità localizzato in Piazza Falcone e Borsellino
Reperibilità abbonamenti servizio urbano	Presso l'ufficio di prossimità localizzato in Piazza Falcone e Borsellino. E' necessario essere in possesso della tessera di riconoscimento che viene rilasciata dall 'ufficio di prossimità localizzato in Piazza Falcone e Borsellino.
Tariffe Urbane	Tariffe imposte dal comune di Novi Ligure.
Tipologia titoli di viaggio extraurbani	Biglietto corsa semplice, biglietto cumulativo, abbonamento mensile e settimanale a corse illimitate.
Reperibilità biglietti servizio extraurbano	I biglietti extraurbani semplici e cumulativi possono essere acquistati esclusivamente sul mezzo
Reperibilità abbonamenti extraurbani	Presso l'ufficio di prossimità localizzato in Piazza Falcone e Borsellino, sui mezzi dotati di emettitrice. E' necessario essere in possesso della tessera di riconoscimento che viene rilasciata presso l'ufficio di prossimità.
Tariffe extraurbane	Tariffe imposte dalla Regione Piemonte

SERVIZIO IN CASO DI SCIOPERO

In base alla Legge n. 146 del 12 marzo 1990, che definisce il trasporto pubblico "servizio essenziale", in caso di sciopero è garantita l'intera percorrenza delle corse il cui orario di partenza è compreso tra l'ora di inizio del servizio e le ore 9,00 e dalle ore 17,30 alle ore 20,00. Il personale CIT in queste occasioni opera con grande senso di responsabilità e disponibilità per ridurre al massimo il disagio della clientela.

ALLEGATI

Si allegano al presente modello di Carta dei Servizi o della Mobilità le schede per l'indicazione degli standard del servizio.

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Preventivo 2017	Risultato 2017	Obiettivi 2018
Sicurezza del Viaggio				
Incidentalità attiva mezzi trasporto	n. morti anno/n. viaggiatori	0	0	0
	n. feriti anno/n. viaggiatori	0	0	0
	n. sinistri /Km. percorsi	0,0000134	0,00001	0,0000135
Incidentalità passiva mezzi trasporto	n. morti anno/n. viaggiatori	0	0	0
	n. feriti anno/n. viaggiatori	0	0	0
	n. sinistri /Km. percorsi	0,0000051	0,0000085	0,0000085
Vetustà mezzi	% con oltre 13 anni e non più di 20	32,5	31,52	29,00
Età media mezzi (massimo 13 anni)	età totale / n. mezzi	11,00	13,08	11,00
Affidabilità mezzi	n. interventi in linea/n. corse programmate	0,00025	0,00022	0,00022
Sicurezza personale e patrimoniale				
Denunce (furti, danni, molestie)	n.denunce / n. viaggiatori	0	0	0
Regolarità del servizio				
Diffusione sul territorio	Km rete/Kmq Territorio	0,285	0,285	0,285
Territorio servito	Popolazione residente / Kmq	110	110	110
Parco veicoli	Numero	29	29	29
Regolarità complessiva del servizio	corse effettive / corse programmate	0,99495	0,99378	0,99495
Copertura giornaliera (serv. extraurbano)	n. ore servizio al giorno	14,30	14,30	14,30
Copertura giornaliera (serv. urbano)	n. ore servizio al giorno	14,15	14,15	14,15
Distanza media fermate (servizio extraurbano)	Metri	1500	1500	1500
Distanza media fermate (servizio urbano)	Metri	300	300	300
ritardi superiori ai 10'	corse in ritardo / totale corse	0,00047	0,0014	0,0001
Attenzione all' ambiente				
Carburante a basso tenore di zolfo	Percentuale mezzi	100%	100%	100%
Mezzi con motore a scarico controllati secondo Standard EURO 3	Percentuale mezzi	37,93%	37,93%	37,93%
Standard EURO 5	Percentuale mezzi	41,38%	41,38%	44,83%

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Preventivo 2017	Risultato 2017	Obiettivi 2018
CONFORT				
Affollamento nelle ore di punta serv. Urbano	n° posti a sedere offerti/n° viaggiatori	0,3	0,3	0,3
	n° posti in piedi offerti/n° viaggiatori	1	1	1
Affollamento nelle ore di punta serv. Extraurb.	n° posti a sedere offerti/n° viaggiatori	0,93	0,93	0,93
	n° posti in piedi offerti/n° viaggiatori	0,34	0,34	0,34
Climatizzazione	% autobus con aria condizionata	68,97	68,97	72,41
Accesso disabili agli autobus	% autobus con pedana per disabili	65,52	65,52	68,97
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA				
Alle fermate	% di fermate con indicazioni sulle paline	42	42	70
Sui mezzi	% mezzi con informazioni su modalità di servizio, avvisi variazioni tragitti	65,51	65,51	68,97
SUGGERIMENTI E RECLAMI				
Riscontro suggerimenti e reclami	N° giorni entro cui si dà risposta (media)	3	3	3
GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE				
Coincidenze con altre modalità	n° corse intermodali/totale corse	0,23	0,23	0,23