

**Decreto del presidente del consiglio dei ministri 30 dicembre 1998**  
**Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del Settore Trasporti**

Il Presidente del Consiglio dei Ministri

Vista la propria direttiva del 27 gennaio 1994, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

Visto l'articolo 2 della legge 11 luglio 1995, n.273, recante "Misura urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";

Visti i propri decreti del 19 maggio 1995 e del 2 dicembre 1997 di individuazione di settori di erogazione di servizi pubblici;

Visto lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità) predisposto dal Dipartimento della funzione pubblica, d'intesa con il Ministero dei Trasporti e della Navigazione;

Visto il proprio decreto del 10 novembre 1998 contenente delega di funzioni del Presidente del Consiglio dei Ministri al Ministro per la funzione pubblica Dr. Angelo Piazza;

**Decreta**

**Articolo 1**

Ai sensi dell'articolo 2, comma 1, della legge 11 luglio 1995, n.273, è emanato l'allegato schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità).

**Articolo 2**

I soggetti che forniscono i servizi pubblici del settore trasporti inviano al Dipartimento della funzione pubblica comunicazione dell'avvenuta adozione della carta dei servizi e dei successivi aggiornamenti.

**Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del Settore Trasporti**

**(Carta della mobilità)**

**1. Premessa**

Questo documento è stato predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri, d'intesa con il Ministero dei Trasporti e della Navigazione e con la collaborazione dei soggetti fornitori dei servizi pubblici di trasporto. Esso costituisce lo schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte dei servizi pubblici del settore trasporti, in attuazione dell'articolo 2, comma 1, del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 (Gazzetta Ufficiale dell'11 luglio 1995, n.160). Lo schema è lo strumento attraverso il quale la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici) riceve una traduzione settoriale al fine di favorire l'adozione delle carte dei servizi da parte dei soggetti fornitori di servizi pubblici di trasporto. Le carte dei servizi, nel settore trasporti, rafforzano la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini prevista:

dall'articolo 16 della Costituzione italiana ("ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..."; "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi...");

dall'articolo 8 del Trattato di Maastricht ("ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri ...").

Più specificamente, la carta dei servizi si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

miglioramento della qualità dei servizi forniti

miglioramento del rapporto tra utente e fornitore dei servizi.

All'adozione delle carte dei servizi del settore trasporti sono tenuti: le imprese di trasporto, i gestori delle infrastrutture trasportistiche ed i soggetti erogatori di servizi connessi.

Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque svolti da soggetti non pubblici, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza. Le amministrazioni concedenti provvedono ad inserire i contenuti della direttiva negli atti che disciplinano la concessione. L'inosservanza dei principi della direttiva costituisce inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente dai soggetti erogatori.

**1.1 Definizioni**

Nel presente testo si intendono:

per direttiva, la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994);

per soggetti o soggetti erogatori, gli enti e le aziende del settore trasporti che erogano servizi pubblici, ai sensi della direttiva;

per schema, questo schema generale di riferimento;

per carta o carta aziendale, la carta dei servizi pubblici degli enti ed aziende del settore trasporti;

per Dipartimento, il Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri;

per Comitato, il Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica;

per Ministero, il Ministero dei Trasporti e della Navigazione.

### **1. Riferimenti normativi**

L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici è costituito: dalla direttiva, che dispone i principi ai quali deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici.

In particolare, la direttiva stabilisce che i soggetti 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;
- adottare, ogni anno, piani diretti a migliorare progressivamente gli standard dei servizi.

dall'articolo 2 del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 (Gazzetta Ufficiale n. 160 dell'11 luglio 1995) che prevede che il Dipartimento della Funzione Pubblica predisponga, d'intesa con le amministrazioni interessate, schemi generali di riferimento da emanare con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri.

dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (G. U. n. 123 del 29 maggio 1995) che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento, tra i quali figura il settore dei trasporti.

### **1.3 Articolazione dello schema**

Questo schema è costituito da una premessa e da due parti: la premessa descrive gli aspetti generali dello schema; la prima parte contiene informazioni di carattere generale ed i principi validi per l'intero settore dei trasporti. Essa costituisce riferimento comune per la redazione delle carte aziendali di ogni segmento modale e definisce i fattori di qualità del servizio; la seconda parte riporta, per ciascun segmento ed ambito modale di riferimento, una scheda contenente: la "declinazione" dei fattori di qualità del servizio pubblico di trasporto, sulla base delle caratteristiche peculiari del segmento modale; gli indicatori suggeriti per la misurazione della qualità del servizio, sulla base dei quali i soggetti erogatori determinano gli standard (livelli di servizio promesso).

## **2. Parte prima: aspetti generali**

### **1. I principi della carta del settore trasporti**

Il servizio pubblico di trasporto deve essere erogato nel rispetto dei principi fondamentali previsti dalla direttiva, interpretati sulla base delle caratteristiche del settore.

#### **2.1.1 eguaglianza ed imparzialità**

I soggetti erogatori devono garantire:

accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;

accessibilità ai servizi di trasporto (ed alle relative infrastrutture) degli anziani e delle persone invalide (attraverso la progressiva adozione d'iniziative adeguate);

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.

#### **2.1.2 continuità**

I soggetti erogatori devono garantire:

servizi di trasporto continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore);

servizi sostitutivi, in caso di necessità (o interruzioni programmate);

definizione e comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero (massima divulgazione - preventiva e tempestiva - dei programmi di servizi minimi da garantire).

#### **2.1.3 partecipazione**

I soggetti erogatori devono garantire:

la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso.

#### **2.1.4 efficienza ed efficacia**

I soggetti erogatori o gestori dell'infrastruttura:

adottano le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi (ed infrastrutture) di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito delle loro competenze.

#### **2.1.5 libertà di scelta**

I soggetti erogatori devono garantire:

il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

## **2.2 Fattori e indicatori di qualità del servizio e standard**

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

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

L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo.

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 può essere specifico o generale; è specifico quando è riferito alla singola prestazione resa, è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. A tale scopo, gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza (esempio di standard specifico: tempo di attesa alle fermate); è generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (esempio di standard generale: percentuale di treni in orario); formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (esempio: cortesia del personale).

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze :

costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal soggetto erogatore, anche sulla base di contratti di servizio, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità (v. titolo II, par. 1, comma 7, della direttiva);

costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'utente sul livello di qualità del servizio garantito.

L'adozione degli standard è accompagnata da una relazione illustrativa con i contenuti previsti dal titolo II, paragrafo 1, comma 3, della direttiva.

Gli standard devono essere sottoposti a continuo monitoraggio (v. punto 2.7 di questo schema).

Nelle schede modali, riportate nella Parte Seconda, vengono suggeriti gli indicatori di qualità per ciascun segmento modale e indicate le modalità di rilevazione dei risultati, sulla base dei quali i soggetti erogatori dovranno periodicamente aggiornare l'elenco degli indicatori e i valori degli standard.

### **2.3 Struttura tipo delle carte dei servizi aziendali**

Si propone, a titolo esemplificativo, la seguente struttura-tipo delle carte:

Sez. I Peculiarità dell'azienda: presentazione del soggetto erogatore, principi fondamentali, informazioni sintetiche sulle strutture ed i servizi forniti.

Sez. II Indicatori valorizzati: definizione di impegni e standard (livelli di servizio promesso) e delle modalità di verifica ed aggiornamento.

Sez. III Procedure di reclamo e modalità di rimborso o ristoro.

Le carte aziendali devono contenere il richiamo ai principi fondamentali indicati dalla direttiva, declinati rispetto alle specificità del settore e, avendo come riferimento le schede modali, devono prevedere l'assegnazione di precisi valori agli standard (livelli di servizio promesso), in corrispondenza dei singoli indicatori di qualità.

I soggetti erogatori, nella predisposizione delle carte aziendali, individuano alcuni indicatori per i quali stabiliscono standard specifici (ad esempio, nell'area delle stazioni ferroviarie, marittime e aeroportuali, il numero di posti macchina; nelle aree di stazione, la distanza da percorrere per trovare cestini portarifiuti; il numero di servizi igienici; il numero di punti informazione per tipologia di nodo, ecc.)

In ciascuna carta aziendale, inoltre, i soggetti erogatori provvedono a definire, nell'ambito degli aspetti di relazione e di comunicazione con l'utenza, precisi impegni 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 ed alle cose.

### **2.4 I fattori di qualità del viaggio**

Come per tutti i servizi pubblici, anche nel settore della mobilità i livelli di qualità del servizio sono condizionati - molto spesso in maniera determinante - anche dal viaggiatore che interviene attivamente nelle diverse fasi dell'erogazione.

Di seguito sono evidenziati i fattori di qualità del servizio di ciascuna fase del viaggio:

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 con 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.

## **2.5 Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza**

In ciascuna carta aziendale, i soggetti erogatori devono provvedere a definire per i cittadini/utenti indirizzi chiari in materia di:

### **2.5.1. riconoscibilità**

Coerentemente con quanto stabilito in materia dal Dipartimento, occorre evidenziare l'importanza e la necessità della individuazione personale di tutti gli addetti comunque "a contatto con il pubblico", attraverso la dotazione di un cartellino di riconoscimento (da portare in modo ben visibile) contenente le indicazioni della mansione svolta, dell'ufficio di appartenenza, del nome e del cognome (o del numero di matricola) e della fotografia che garantisca la rispondenza tra dati d'identificazione personale ed il dipendente.

Per quanto riguarda, invece, 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 d'identificazione" univoca del soggetto).

### **2.5.2. presentabilità**

Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve avere cura di indossare un abbigliamento decoroso e pulito - ove non sia prevista un'apposita divisa -; particolare attenzione dovrà essere rivolta alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o di eccessiva eccentricità.

### **2.5.3 comportamenti, modi e linguaggio**

I soggetti erogatori devono predisporre - ove non esistenti - Codici di Comportamento per il proprio personale, partendo dai principi contenuti nel "*Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni*".

In particolare, il personale a contatto con l'utenza deve mantenere comportamenti tali da stabilire "un rapporto di fiducia e di collaborazione tra i cittadini ed il soggetto erogatore"; il cittadino/utente deve essere trattato con rispetto e cortesia.

Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni - sia verbali che scritte - tra cittadino ed azienda deve essere chiaro e facilmente comprensibile agli utenti.

Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione dei problemi del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

## **2.6 Tutela dell'utente/viaggiatore**

Nella carta aziendale i soggetti erogatori provvedono a definire:

### **2.6.1. procedura di dialogo tra cliente ed azienda**

esplicitazione della procedura per i reclami e per i suggerimenti (verbalmente, per iscritto, tramite fax o telefono), anche con riferimento alla normativa UNI 10600.

pubblicizzazione degli indirizzi e delle postazioni con i "libri dei reclami";

individuazione dei modi e dei tempi di risposta (comunque non superiori a trenta giorni).

### **2.6.2. procedura e casistica per i rimborsi**

iter di istruttoria e risoluzione delle richieste;

esplicitazione delle tipologie di situazioni e delle casistiche che danno diritto a forme di rimborso e relative modalità;

pubblicizzazione delle procedure operative e contabili, degli indirizzi e dei tempi.

### **2.6.3. copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose**

esplicitazione delle tipologie di situazioni e delle casistiche che danno diritto a forme di risarcimento;

pubblicizzazione delle procedure, degli indirizzi e dei tempi.

## **Il monitoraggio**

Coerentemente con quanto previsto dalla direttiva, i soggetti erogatori attivano sistemi di monitoraggio della qualità del servizio, per misurare puntualmente:

il grado di soddisfazione del cittadino/cliente/utente per quegli indicatori (componenti del servizio) per i quali è prevista la misurazione attraverso indagini di mercato, confrontandolo con lo standard stabilito. Per gli indicatori "numerici" i dati possono giungere dalle Banche Dati aziendali; anch'essi vanno confrontati con lo standard stabilito al fine di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati;

il "livello di percezione globale" di ciascun fattore di qualità, misurato in termini di percentuale di persone soddisfatte della componente del servizio presa in esame;

l'andamento della fenomenologia collegata al reclamo per le tre principali tipologie: lamentela per insoddisfazione; reclamo per inadempienza dell'azienda; richiesta di tutela per il riconoscimento dei diritti del cliente, oltre ai tempi medi di risposta.

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del soggetto erogatore (monitoraggio interno), il quale deve rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati, nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, ed utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni, per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, devono essere pubblicati periodicamente, affinché gli utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano

verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati (monitoraggio esterno), ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella carta aziendale.

I dati provenienti dal monitoraggio degli impegni assunti con la carta devono essere sistematicamente usati dai soggetti erogatori dei servizi nell'ambito del processo di continuo miglioramento del servizio (a partire dal "sistema aziendale").

Entro il 31 marzo di ciascun anno, i soggetti erogatori sono tenuti a predisporre una relazione, da sottoporre al Comitato, sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, con i contenuti previsti dal titolo II, paragrafo 5, comma 2, della direttiva.

I soggetti erogatori divulgano una sintesi dei principali risultati conseguiti in termini di Qualità del Servizio per informare l'utenza.

### **2.8 Attuazione ed aggiornamento delle carte**

I soggetti erogatori si impegnano a portare a conoscenza dell'utenza le carte aziendali sia direttamente, sia tramite iniziative informative, utilizzando i principali mezzi di comunicazione (nazionali e locali).

Il Ministero promuove le attività di un Gruppo di lavoro con i seguenti compiti:

guida e supporto alle attività di redazione e di gestione delle *carte aziendali* dei diversi soggetti erogatori del settore trasporti;

progettazione, realizzazione ed esercizio di un "Osservatorio della Qualità della mobilità" finalizzato al monitoraggio della percezione da parte del cittadino dei miglioramenti nella qualità del servizio e degli scostamenti tra aspettative e "percezioni";

valutazione dei margini di coerenza tra gli standard del servizio aziendali (Qualità progettata) ed i livelli delle prestazioni che si attende il cittadino-medio europeo (Qualità attesa);

analisi delle criticità non rimosse nei momenti di confine tra i diversi segmenti modali (monitoraggio del grado d'integrazione modale);

elaborazione annuale di un Rapporto sullo stato di attuazione della carta dei servizi pubblici nel settore trasporti.

Il Ministero comunica al Dipartimento i risultati delle indagini e delle iniziative del Gruppo di lavoro.

### **2.9 L'integrazione modale**

L'integrazione modale costituisce parte fondamentale della qualità dei servizi per il settore trasporti; per tale ragione risulta necessario monitorare le problematiche connesse con i momenti di confine tra due o più segmenti modali, al fine di evitare che si realizzino gravose discontinuità e/o criticità nel viaggio.

Il monitoraggio del grado d'integrazione modale riveste, quindi, estrema importanza per l'attuazione e l'aggiornamento delle carte. A tal fine è stata predisposta una Scheda sulla Integrazione Modale (Parte Seconda del presente schema, scheda n. 17) che costituisce lo strumento attraverso il quale rilevare le criticità riscontrabili nei momenti di confine tra i diversi segmenti modali.

La Scheda sulla Integrazione Modale viene compilata dal Ministero con la collaborazione di FEDERTRASPORTO, che elabora sia i dati forniti dalle singole Aziende - attraverso le rispettive Associazioni rappresentative (FEDERTRASPORTI, ANAC, FENIT, AISCAT e così via) -, sia i dati provenienti da opportune indagini ad hoc richieste dal Gruppo di lavoro, di cui al punto precedente.

Le elaborazioni conseguenti, assieme alle criticità riscontrate ed alle possibili soluzioni individuate, costituiranno la parte centrale del Rapporto sullo stato di attuazione della carta dei servizi pubblici nel settore trasporti.

## **3. Parte seconda: le schede tematiche modali**

### **3.1. Indicazioni per la compilazione delle schede**

Le schede modali sono state predisposte per fornire modelli utili ad un'elaborazione omogenea delle diverse carte aziendali.

In esse sono indicati i fattori di qualità ritenuti adeguati alla migliore rappresentazione della qualità del servizio erogato nel settore trasporti.

Nella declinazione modale sono riportati gli aspetti caratterizzanti di ciascun fattore di qualità per i diversi ambiti modali di riferimento. In particolare, vengono individuate le diverse tipologie di indicatori di qualità che sviluppano in maggior dettaglio i fattori della qualità.

Per ciascun indicatore vengono definite appropriate unità di misura per la misurazione dei risultati ed è stata lasciata vuota la parte relativa agli standard (o livelli di servizio promesso) che dovranno essere stabiliti dai soggetti erogatori.

Vengono, inoltre, indicate le modalità di rilevazione dei risultati. A tal proposito, viene distinto il sondaggio da qualsiasi altro tipo di rilevazione, mentre la scelta delle specifiche tipologie di rilevazione dei risultati (ad esempio: rilevazione diretta su campo, rilevazione a campione, sistema informativo, ecc.) è demandata ai soggetti erogatori nelle rispettive carte aziendali.

Nella logica del miglioramento continuo, i valori degli standard (livelli di servizio promesso) devono essere determinati, per l'anno "0", in base alle reali potenzialità aziendali. Per gli anni successivi, in conseguenza dell'attivazione di iniziative finalizzate al miglioramento del funzionamento aziendale, i valori degli standard andranno ragionevolmente incrementati.

Per ciascun fattore della qualità deve essere previsto un livello di percezione globale del servizio, solo a partire dalla seconda edizione della carta aziendale.

Ovviamente, per garantire il conseguimento di risultati non inferiori ai valori degli standard (livelli di servizio promesso) stabiliti, i soggetti erogatori devono prefissare obiettivi aziendali di qualità sufficientemente più ambiziosi degli impegni assunti con il cittadino/cliente/utente.

#### **4.1 Il concetto di "viaggio"**

Il viaggio deve essere inteso nella sua accezione più ampia. Esso, infatti, inizia nel momento in cui sorge l'esigenza di spostarsi e termina quando si arriva alla destinazione finale, assieme con i beni che accompagnano il viaggiatore (ad esempio: bagagli per i viaggi aerei; auto per i viaggi in navi traghetto; ecc). I soggetti erogatori delle diverse modalità di trasporto sono direttamente responsabili dei livelli prestazionali, qualitativi e quantitativi, del ventaglio di servizi offerti; conseguentemente, essi sono tenuti ad intervenire per le parti di competenza.

I soggetti devono, comunque, monitorare e tenere in considerazione le problematiche connesse con i momenti di confine tra due o più segmenti modali, al fine di evitare che si realizzino gravose discontinuità (e/o criticità) nel viaggio.

#### **I segmenti modali ed i servizi connessi.**

Il Ministero, d'intesa con i soggetti erogatori, definisce una matrice d'integrazione modale che disegni una rete di collegamenti Origine/Destinazione: per ciascun segmento modale vanno individuati i "centri di decisione" per le scelte ed i "centri di responsabilità" per gli aspetti prettamente operativi.

ROTAIA impianti fissi - ferrovie nazionali

- ferrovie locali

- metropolitane, tranvie e funicolari

STRADA autolinee - regionali (urbane, extraurbane)

- nazionali e internazionali

taxi e noleggio con conducente

ACQUA navigazione - interna (lacuale, fluviale e lagunare)

- marittima (di breve o media/lunga durata)

ARIA volo - compagnie aeree

NODI E INFRASTRUTTURA

stazioni ferroviarie - d'interesse nazionale

- d'interesse locale

terminal - autostazioni

viabilità nazionale (primaria, secondaria e locale)

porti - stazioni marittime

- operatori servizi portuali

aeroporti - società di gestione

- società di servizi

volo - controllori di volo

Condizionano il livello di erogazione e di qualità del servizio, oltre all'esercizio dello stesso diritto alla mobilità, anche i seguenti *servizi connessi*:

- servizi degli enti locali e degli uffici periferici della P.A.;

- servizi di ordine pubblico;

- servizi di pubblica utilità (dogana; vigili del fuoco; sanità; ecc.);

- agenzie di viaggio;

- gestione parcheggi;

- altri.

#### **4.2. Diritti e doveri del viaggiatore**

Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi di trasporto pubblici, vanno riconosciuti i seguenti diritti del viaggiatore:

sicurezza e tranquillità del viaggio;

continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;

pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano (se possibile) integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;

facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (se possibile), in caso di anomalità o d'incidente;

rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;

igiene e pulizia dei mezzi e delle stazioni/aeroporti; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture. Sale (o ambienti) di attesa attrezzati (riscaldamento, sedili, servizi igienici, ecc.);

riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;

rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati (prenotazione dei posti, pasti compresi nel biglietto, supplementi, ecc.);

contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni, depositi bagagli, ecc.) ed ai varchi/filtri; possibilità di conoscere prima i probabili tempi di attesa (anche mediante numero elimina-file o sistemi simili);

rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico; facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).

Il cittadino che viaggia ha i seguenti doveri da rispettare:

non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);

non occupare più di un posto a sedere;

non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;

rispettare il divieto di fumare, se indicato;

non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;

non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;

non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;

attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza ed alle pratiche doganali;

rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;

utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

#### **4.3. La qualità e la carta**

La carta costituisce l'impegno dei soggetti erogatori ad orientare le azioni alla gestione della qualità, coerentemente con quanto previsto dalla normativa della serie UNI EN ISO 9000, relativamente alla Assicurazione Qualità.

Per le forniture di prodotti e di servizi, è indispensabile tendere progressivamente alla totale "qualificazione" dei fornitori, graduando i criteri di qualificazione in funzione dell'importanza che ciascun prodotto/servizio riveste all'interno dell'intero processo produttivo.

In particolare, va richiesta la Certificazione dei Sistemi Qualità Aziendali - in conformità alle norme ISO 9000 - per quanto riguarda i prodotti/servizi più importanti; mentre per quelli più critici devono essere preventivamente richiesti ed approvati anche gli specifici Piani della Qualità.

Nella carta i soggetti erogatori indicano la "struttura" (preferibilmente quella preposta alla qualità collegata direttamente con il vertice aziendale) incaricata della gestione interna della carta, nella logica della qualità: per coordinare tutte le iniziative aziendali interne ("qualità interna"), pianificate per consentire all'organizzazione ed ai dipendenti di rispettare gli impegni assunti nei confronti con l'utenza (le "specifiche del servizio");

che costituisca una sorta di Referente/interfaccia nel rapporto tra utenza (soprattutto se organizzata attraverso le Associazioni dei Consumatori) ed il soggetto erogatore, in relazione alla qualità complessiva dello stesso.