

MUOVERSI INSIEME



NELLA CITTÀ ETERNA

EFFICIENZA — QUALITÀ — SODDISFAZIONE

IN CUI INDIVIDUO E AMBIENTE SONO AL CENTRO DEL PROGETTO



PRINCIPI E PRESUPPOSTI DELLA CARTA DEI SERVIZI NEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI ROMA

- 1.1 L'ESSENZA E L'IMPORTANZA DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE*
- 1.2 I PRESUPPOSTI SUI QUALI È REDATTA LA CARTA DEI SERVIZI*
- 1.3 IL QUADRO NORMATIVO SUL QUALE SI FONDA LA CARTA DEI SERVIZI*
- 1.4 OBIETTIVI E FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI*
- 1.5 COMUNICAZIONE PERIODICO DELLA CARTA DEI SERVIZI E L'AGGIORNAMENTO*

IL GESTORE DEI SERVIZI

- 2.1 IL CONTRATTO DI SERVIZIO E I TERMINI DELL'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO*
- 2.2 IL PROFILO DI AUTOSERVIZI TROIANI*
- 2.3 STORIA ED EVOLUZIONE DELLA SOCIETÀ*
- 2.4 STRUTTURA ORGANIZZATIVA*

2.5 LE CERTIFICAZIONI

2.6 RISORSE UMANE – PARITÀ INCLUSIVITÀ

2.7 SICUREZZA, SALUTE E FORMAZIONE

2.8 ETICA E LEGALITÀ

2.9 PARCO MEZZI

2.10 SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE – USO RAZIONALE DELLE RISORSE

PRESENTAZIONE DEI SERVIZI E CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

3.1 IL CONTESTO TERRITORIALE E L'OFFERTA DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

3.2 I SERVIZI EROGATI DA AUTOSERVIZI TROIANI NEL COMUNE DI ROMA

3.3 DIRITTI E DOVERI DEI PASSEGGERI

3.4 MONITORAGGIO DEL SERVIZIO - AVM

3.5 VIDEOSORVEGLIANZA

3.6 RICONOSCIBILITÀ DEL PERSONALE

3.7 FERMATE E CAPOLINEA

3.8 LA PULIZIA DEI MEZZI

3.10 SCIOPERI E FASCE DI GARANZIA

3.11 CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

DOCUMENTI DI VIAGGIO, CONTROLLI E SANZIONI

*4.1 SISTEMA TARIFFARIO INTEGRATO (METREBUS) - BIGLIETTI / ABBONAMENTI – CONDIZIONI
TARIFFARIE*

INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E SERVIZIO DI CUSTOMER CARE

5.1 I CANALI DI INFORMAZIONE E DI INFOMOBILITÀ

5.2 IL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI

5.3 OGGETTI SMARRITI

5.4 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E PRIVACY

5.5 CANALI DI COMUNICAZIONE E RECAPITI

L'INDAGINE SUL SERVIZIO

6.1 LA QUALITÀ PROGRAMMATA, EROGATA, ATTESA E PERCEPITA

6.2 L'OFFERTA DEL SERVIZIO - PROGRAMMATA

6.3 L'OFFERTA DEL SERVIZIO - EROGATA

6.4 LA VALUTAZIONE DELL'UTENZA – ATTESA / PERCEPITA.

6.5 LA COMPARAZIONE DEGLI INDICI CONSUNTIVATI.

PRINCIPI E PRESUPPOSTI DELLA CARTA DEI SERVIZI NEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI ROMA - EROGATO DA AUTOSERVIZI TROIANI

1.1 L'ESSENZA E L'IMPORTANZA DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

*Il trasporto pubblico locale è da ritenersi uno degli elementi più distintivi e maggiormente percepiti di un territorio: contribuisce a migliorare la qualità della vita, a rendere accessibili le aree periferiche, a formare abitudini e modelli sociali e culturali costituendo, inoltre, un mezzo fondamentale di inclusività. Ciò vale a maggior ragione nelle zone **cittadine** periferiche e suburbane, laddove i collegamenti sono più carenti; una città scarsamente servita è una città dove è più difficile studiare, curarsi, produrre, divertirsi. La correlazione fra trasporti efficienti e attrattività dei territori è solida e dimostrata: un trasporto pubblico che funziona riduce gli squilibri, contribuisce allo sviluppo e incide positivamente sul mercato del lavoro e sul mercato immobiliare. L'importanza di un trasporto pubblico efficiente è riconosciuta anche a livello istituzionale. La commissione di studio sul trasporto pubblico locale, istituita dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti con il decreto ministeriale n. 2 del 4 gennaio 2021, ha evidenziato come la qualità e la diffusione del servizio siano fattori determinanti per il pieno esercizio dei diritti individuali, a partire dal diritto alla libertà di circolazione*

1.2 I PRESUPPOSTI SUI QUALI È REDATTA LA CARTA DEI SERVIZI

Nel rispetto del Regolamento (UE) n. 181/2011 del 16 febbraio 2011 e della direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, la Carta dei Servizi è fondata sui principi di:

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ



Autoservizi Troiani opera secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, garantendo che l'accesso e la fruizione del servizio avvengano senza alcuna discriminazione basata su sesso, identità di genere, orientamento sessuale, disabilità, età, origine etnica e nazionale, religione o convinzioni personali.

È assicurata la parità di trattamento tra le diverse aree geografiche e le diverse categorie di passeggeri. Inoltre, il gestore adotta tutte le misure necessarie per garantire agli anziani e alle persone con disabilità o mobilità ridotta un accesso equo ai servizi e alle infrastrutture di trasporto.

SICUREZZA



La sicurezza rappresenta un valore prioritario e imprescindibile. Autoservizi Troiani si impegna a garantire servizi che rispettino i più elevati standard di sicurezza in ogni circostanza.

CONTINUITÀ



Autoservizi Troiani assicura la regolarità e la continuità del servizio di trasporto pubblico locale, salvo nei casi in cui eventi esterni, condizioni meteorologiche avverse, catastrofi naturali, emergenze sanitarie o altre cause di forza maggiore compromettano il normale svolgimento del servizio o la sicurezza del viaggio. In caso di ritardi, anomalie o cancellazioni; così come previsto dal contratto di servizio Autoservizi Troiani si adopera per ridurre al minimo i disagi e informa tempestivamente i passeggeri attraverso i canali previsti e stabiliti nel contratto stesso. In caso di sciopero del personale, ne viene data ampia e tempestiva comunicazione nel rispetto delle normative vigenti, garantendo comunque il servizio nelle fasce di garanzia previste dalla legge e dagli accordi con le organizzazioni sindacali.

PARTECIPAZIONE



Autoservizi Troiani favorisce la partecipazione attiva dei cittadini, incentivando la condivisione di osservazioni, suggerimenti e segnalazioni, ai quali fornisce riscontro puntuale. Vengono inoltre condotte periodiche indagini demoscopiche per monitorare la qualità percepita e attesa del servizio, secondo criteri scientifici e normativi riconosciuti. Il gradimento della clientela è costantemente rilevato attraverso diversi strumenti e canali, consentendo, in concerto con l'Amministrazione Comunale e l'Agenzia della Mobilità, di pianificare interventi correttivi e azioni di miglioramento laddove necessario.

EFFICIENZA ED EFFICACIA



Autoservizi Troiani adotta ogni misura utile a garantire quotidianamente un servizio di trasporto pubblico locale efficiente ed efficace. In collaborazione con gli enti competenti, attua tempestivamente provvedimenti volti a ridurre i disagi derivanti da eventi esterni che possono ostacolare il regolare svolgimento del servizio, quali interruzioni stradali, eventi meteorologici, incidenti o manifestazioni pubbliche.

LIBERTÀ DI SCELTA



Nel rispetto delle proprie competenze, il gestore tutela il diritto alla mobilità dei cittadini, adottando iniziative volte a favorire la libertà di scelta tra diverse soluzioni e modalità di trasporto.

1.3 IL QUADRO NORMATIVO SUL QUALE SI FONDA LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei Servizi è stata redatta sulla base di una serie di disposizioni normative di riferimento e in concerto con le linee guida riportate all'interno del Contratto di Servizio stipulati con Roma Capitale.

Si riportano i principali riferimenti normativi:

- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 -Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;*
- *Legge 11 luglio 1995, n. 273 - Qualità dei servizi pubblici;*
- *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 (Carta della Mobilità);*
- *Legge regionale 16 luglio 1998, n. 30 - Disposizioni in materia di trasporto pubblico locale;*
- *D. lgs 30 luglio 1999, n. 286 - Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle Amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;*
- *Legge 8 novembre 2000, n. 328 -Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;*
- *D. lgs 6 settembre 2005, n. 206 - Codice del consumo;*
- *Legge 24 dicembre 2007, n. 244 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato;*
- *Legge 24 marzo 2012, n. 27 - Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività;*
- *Conferenza Unificata - Accordo 26 settembre 2013 (Supplemento ordinario n. 72 alla Gazzetta Ufficiale n. 254 del 29 ottobre 2013 - Serie generale);*
- *REG. UE n. 181/2011 "Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus", art. 2, co.2*
- *D.G.C. n. 67 del 13 marzo 2015 Protocollo d'intesa fra Amministrazione Capitolina e Associazioni degli Utenti e dei Consumatori;*
- *Norma UNI 10600:2001 - Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici;*
- *Norma UNI EN 13816:2002 - Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio;*

1.4 OBIETTIVI E FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo attraverso il quale Autoservizi Troiani si impegna ad assicurare un servizio di trasporto pubblico locale improntato a principi etici e a standard di qualità crescenti. L'obiettivo è garantire il diritto alla mobilità delle persone e contribuire al benessere e allo sviluppo economico, sociale e culturale della città metropolitana di Roma. Autoservizi Troiani in questo documento, rappresenta le risorse e gli strumenti a disposizione per l'erogazione del servizio e ne descrive le caratteristiche e gli standard di qualità, fissando obiettivi concreti di miglioramento.

Sono altresì presentati i risultati dei feedback relativi alla soddisfazione della clientela. Autoservizi Troiani promuove la partecipazione attiva della clientela, delle associazioni dei consumatori, degli organismi rappresentativi del territorio e delle istituzioni di riferimento, invitandoli a contribuire al miglioramento continuo del servizio attraverso richieste, osservazioni, reclami, suggerimenti e segnalazioni in concerto con L'agenzia per la Mobilità.

1.5 COMUNICAZIONE PERIODICO DELLA CARTA DEI SERVIZI E L'AGGIORNAMENTO

La Carta dei Servizi, nella versione definitiva viene pubblicata annualmente sul sito internet di Autoservizi Troiani. A partire dal 2025, l'impegno è di rivederne i contenuti periodicamente, durante il corso dell'anno solare, garantendone l'aggiornamento e l'allineamento con i servizi effettivamente erogati ed in accordo con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori che hanno intrapreso il percorso partecipativo con l'Azienda e con Roma Capitale nell'ambito delle attività del Tavolo di Consultazione Permanente.

IL GESTORE DEI SERVIZI

2.1 IL CONTRATTO DI SERVIZIO E I TERMINI DELL’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

Autoservizi Troiani è il soggetto aggiudicatario del Lotto 1 relativamente alla gara europea a procedura aperta indetta da Roma Capitale per l’affidamento del servizio di trasporto pubblico locale su gomma nel territorio periferico comunale e servizi accessori, suddiviso in due lotti. In data 31 luglio 2024 Autoservizi Troiani, in qualità di capofila dell’A.T.I. costituito con S.A.P., ha sottoscritto, con Roma Capitale un contratto di servizio ottennale che disciplina l’esercizio del trasporto pubblico locale, definendo le caratteristiche del servizio, gli standard qualitativi minimi e le modalità di verifica periodica della qualità e della quantità dell’offerta

2.2 IL PROFILO DI AUTOSERVIZI TROIANI

Autoservizi Troiani dall’agosto del 2024 è la società che gestisce direttamente parte del servizio di trasporto pubblico locale periferico nel territorio di Roma Capitale, affidato con bando europeo dall’Amministrazione Capitolina a soggetti giuridici privati. La società da sempre crede in una visione innovativa del trasporto su gomma, settore nel quale è impegnata in tutte le sue declinazioni svolgendo, oltre al trasporto pubblico locale, anche servizi di noleggio con conducente di autobus gran turismo, esercizio di linee di lunga percorrenza e servizi di trasporto scolastico.

Green economy e sviluppo sostenibile sono i modelli su cui Autoservizi Troiani sin da origine ha permeato le scelte aziendali; è stata la prima società in assoluto ad utilizzare autobus ad alimentazione totalmente elettrica per lo svolgimento del trasporto pubblico a Roma. La massima eccellenza dei servizi resi è garantita dalla ricerca costante delle migliori soluzioni tecnologiche, per assicurare sicurezza, affidabilità e soluzioni a basso impatto ambientale della flotta, e dall’attenzione con la quale viene svolta l’attività di recruitment, per assicurare la migliore assistenza possibile alla propria utenza e clientela

2.3 STORIA ED EVOLUZIONE DELLA SOCIETÀ

Autoservizi Troiani nasce a Terni circa 60 anni fa, dalla intuizione del suo risoluto quanto lungimirante capostipite, Carlo Troiani. Muovendo dal territorio umbro, unico bacino inizialmente servito attraverso l’esercizio di una sola linea interregionale tra il Lazio e l’Umbria, grazie alla costante azione di miglioramento degli standards qualitativi sia nella realizzazione del servizio che nell’attenzione al confort ed alla cura dei passeggeri, nell’arco di poco più di un ventennio l’ambito operativo non soltanto si è consolidato ed è accresciuto nel territorio di origine, ma si è esteso anche e

soprattutto nel territorio laziale, con particolare riferimento al Comune di Roma e Pomezia. Nel 2002 Autoservizi Troiani è aggiudicataria della procedura di gara per lo svolgimento del servizio di trasporto pubblico urbano nel Comune di Pomezia. L'azienda, a partire dal 2006, nella provincia di Terni effettua il servizio sub urbano. Nel 2015 Autoservizi Troiani stinge, tra le prime in Italia, una partnership con la sorella italiana della tedesca Flixbus per lo svolgimento delle linee di lunga percorrenza, sia nazionali che internazionali, sodalizio tutt'ora saldo. Nel 2017 Autoservizi Troiani vede aggiudicarsi il bando di gara indetto dal Comune di Pomezia per il servizio di trasporto scolastico. Sempre più lanciata verso l'espansione dei propri servizi, nel 2021 inizia la collaborazione con ATAC S.p.A. per il subaffidamento di servizi di linee urbane, a seguito dell'aggiudicazione di varie procedure di gara. La sottoscrizione del contratto di servizio con Roma Capitale per lo svolgimento di parte del trasporto pubblico locale periferico, avvenuta nel 2024, rappresenta un passaggio emblematico della solidità aziendale, che ha consentito di giungere a traguardi sempre più rilevanti. La significativa propensione alla espansione della propria presenza nel settore del trasporto passeggeri su gomma, spinge la società a essere costantemente proiettata verso sempre nuovi obiettivi da perseguire.

2.4 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa interna è suddivisa in aree specifiche nelle quali si predilige il lavoro in team;

L'approccio strutturale si incentra su:

- a) sviluppo delle Relazioni Umane (Human Relations), come fattore di valorizzazione e di attenzione verso il lavoratore, per il miglioramento delle relazioni interpersonali e del clima nell'ambiente organizzativo;
- b) funzionalismo inteso quale equilibrio raggiungibile svolgendo correttamente la propria funzione assegnata incentivata dalla consapevolezza di essere parte attiva del team, in ragione di un rapporto di valori etici tra organizzazione e società;

2.5 LE CERTIFICAZIONI

In Autoservizi Troiani, i sistemi certificati di gestione aziendale garantiscono la qualità del servizio erogato. Il costante monitoraggio delle attività e dei processi – attraverso un set di regole e procedure codificate a livello internazionale – assicura il rispetto di elevati standard qualitativi e prestazionali. Ogni procedura è soggetta ad audit periodici da parte di enti di certificazione esterni e indipendenti.

Nello specifico: per la Qualità (ISO 9001), l'Ambiente (ISO 14001), per la salute e la sicurezza (ISO 45000), qualità dei servizi di trasporto pubblico (UNI EN 13816),

sicurezza stradale (ISO39001), responsabilità sociale (SA8000) con un proprio modello di gestione e controllo certificato (MOD231).

L'impegno di Autoservizi Troiani è orientato: - a garantire la qualità dei propri processi; - all'attenzione verso i clienti, i cittadini, i dipendenti e tutte le parti interessate; - al rispetto e alla salvaguardia dell'ambiente e del territorio in cui opera; - ad assicurare la salute e la sicurezza dei lavoratori e dei cittadini, nonché la tutela del patrimonio aziendale; - a proteggere le proprie informazioni e i sistemi informativi da tutte le minacce, organizzative o tecnologiche, interne o esterne, accidentali o intenzionali; - a garantire l'erogazione di un trasporto pubblico "intelligente" assicurando l'integrità, la riservatezza e la disponibilità delle informazioni e dei relativi asset; - al miglioramento continuo delle proprie prestazioni, in un approccio di sviluppo sostenibile in cui individuo e ambiente sono sinergici l'uno dell'altro.

2.6 RISORSE UMANE – PARITÀ INCLUSIVITÀ

L'azienda, nel comparto del servizio di trasporto pubblico esercitato in Roma Capitale, al 31 dicembre 2024, si avvale complessivamente di 489 addetti. La percentuale del personale femminile impiegato alla guida è pari al 7.4% rispetto ad un dato nazionale di settore di 3,6% e, nel complesso della forza lavoro, la parte femminile raggiunge il 12%.

2.7 SICUREZZA, SALUTE E FORMAZIONE

Autoservizi Troiani promuove attivamente la salute e la sicurezza sul lavoro, coinvolgendo tutto il personale nella prevenzione e nella riduzione dei rischi, con l'obiettivo di tutelare sia i dipendenti sia i clienti e di garantire elevati standard qualitativi del servizio. La società valorizza le competenze e le eccellenze interne, sostenendo la crescita professionale e personale dei propri addetti attraverso un'ampia offerta di iniziative e corsi di aggiornamento e perfezionamento; valorizzare le attitudini di ognuno coinvolgendolo e facendolo sentire parte attiva dell'azienda.

2.8 ETICA E LEGALITÀ

Autoservizi Troiani ha sviluppato un sistema strutturato di controlli e procedure finalizzati a prevenire i reati previsti dal decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 (Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni, anche prive di personalità giuridica). Attraverso attività di formazione, informazione e comunicazione, si promuove un ambiente di lavoro improntato all'integrità, alla responsabilità e alla correttezza dei rapporti, ritenendo che questi sia elementi essenziali e imprescindibili per un'efficace politica della legalità.

2.9 PARCO MEZZI

In relazione al TPL di cui al contratto stipulato con Roma Capitale, Autoservizi Troiani dispone complessivamente di 137 autobus. L'età media della flotta al 31 dicembre 2024 è di poco superiore ai 4 anni, dato assolutamente rilevante considerando che, l'età media dei mezzi del servizio di trasporto pubblico locale in Italia, è di 10,3 anni.

Il programma di rinnovo del parco veicolare già avviato con l'acquisto di nuovi mezzi, prevede ulteriori innesti nel corso del 2025, ponendo quale obiettivo aziendale gestire un parco veicolare che in termini di età media e impatto ambientale sia leader sul mercato.

Le rigorose procedure di manutenzione sia programmata quanto straordinaria alle quali tutti gli autobus sono soggetti assicura in modo strutturale la massima efficienza e il minimo impatto ambientale. Dei 137 autobus in dotazione al Tpl, 21.06% sono elettrici, 31.4% ibridi e la restante parte a motrice termica.

2.10 SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE – USO RAZIONALE DELLE RISORSE

In Autoservizi Troiani il principio della sostenibilità ambientale è un elemento centrale delle politiche aziendali e regionali di sviluppo. Adottare procedure e pratiche finalizzate alla tutela dell'ambiente e alla riduzione dell'impatto delle attività industriali, con azioni mirate all'identificazione e al monitoraggio dei potenziali rischi, alla riduzione degli sprechi e al rispetto delle normative vigenti è ritenuto decisamente centrale. L'impegno si traduce in strategie operative che includono il rinnovamento del parco mezzi, l'adozione di tecnologie a basso impatto e l'ottimizzazione dei consumi energetici. Basandosi sui principi propri della norma UNIENISO14001:2015, che disciplina i sistemi di gestione ambientale, si garantiscono il rispetto di standard riconosciuti a livello internazionale. In ottemperanza a quanto proposto in sede di gara, il rinnovo della flotta con veicoli meno inquinanti e/o a emissioni zero è già stato avviato; altresì sono state adottate misure specifiche per migliorare la sostenibilità delle sedi operative e dei depositi. Nello specifico le iniziative poste in essere riguardano:

- autobus a trazione elettrica;*
- autobus con motorizzazioni HEV ed Euro VI, dotati di sistemi per la riduzione delle emissioni inquinanti;*
- pneumatici a basso impatto ambientale, selezionati per migliorare l'efficienza e ridurre i consumi;*
- sistemi innovativi di eco-guida, con monitoraggio degli stili di guida e formazione dei conducenti per la riduzione delle emissioni di CO₂ e dei consumi di carburante;*
- impianti fotovoltaici e solari, destinati alla produzione di energia;*
- sistemi di recupero delle acque meteoriche, utilizzati per il lavaggio dei veicoli;*
- monitoraggio dei consumi energetici e delle risorse idriche impiegate nei processi di lavaggio e scarico;*

- *gestione efficiente dei rifiuti speciali, con tracciabilità e procedure di smaltimento trasparenti.*

L'integrazione di queste misure nel ciclo operativo di Autoservizi Troiani contribuisce a migliorare la qualità ambientale del servizio di trasporto pubblico locale, allineandolo agli obiettivi di sostenibilità richiesti dalle politiche europee e nazionali.

PRESENTAZIONE DEI SERVIZI E CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

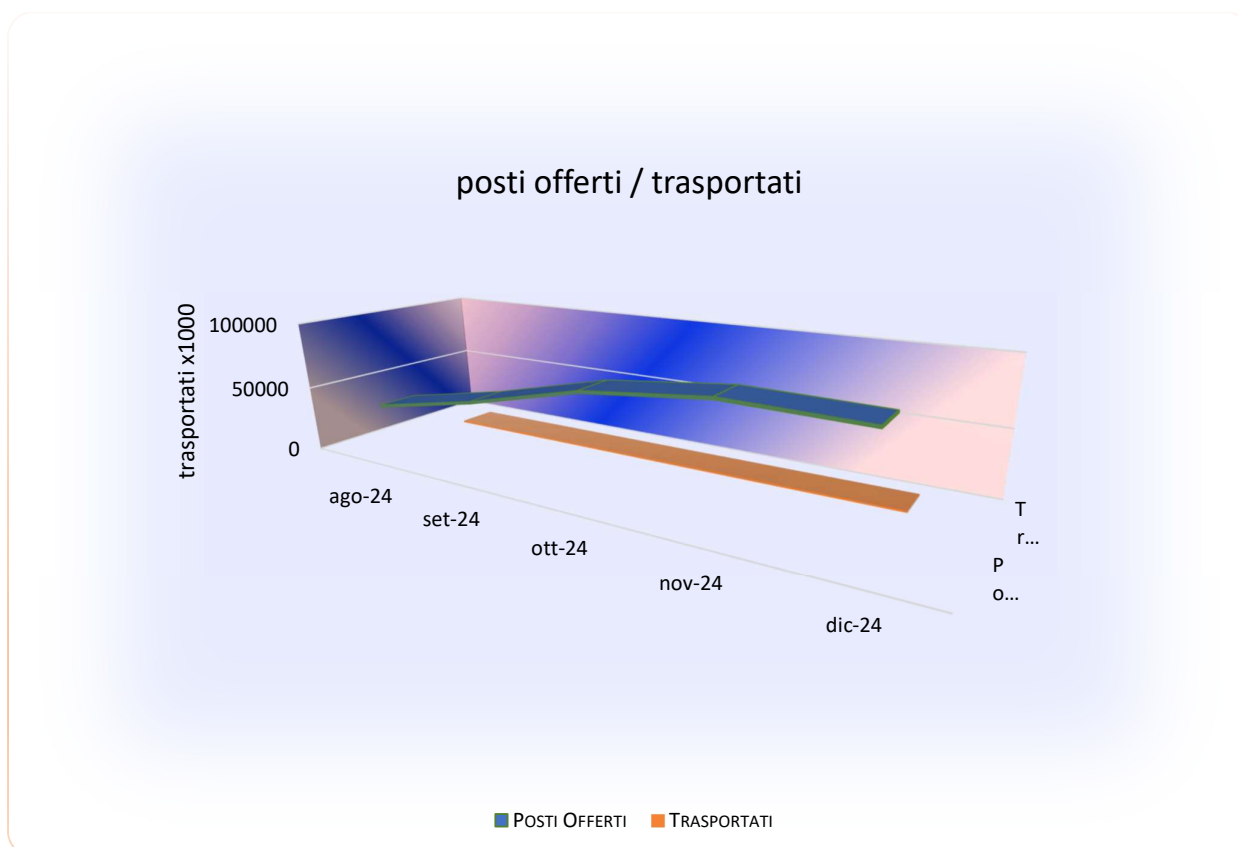
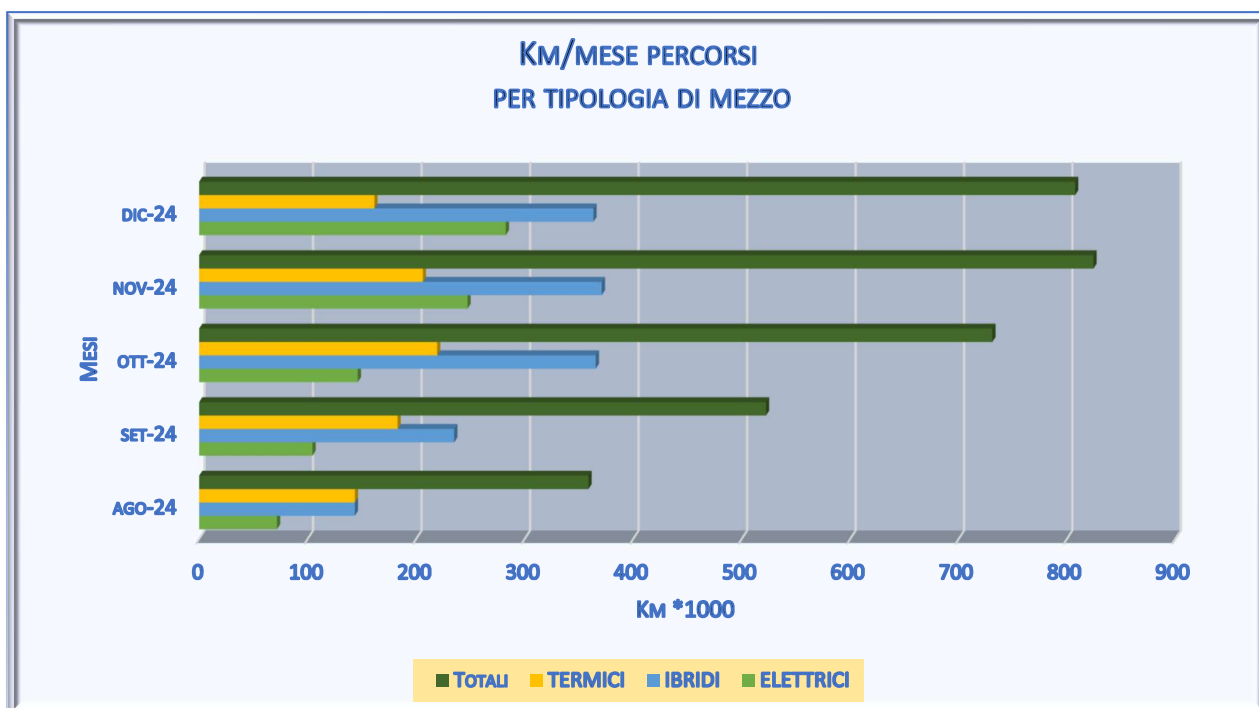
3.1 IL CONTESTO TERRITORIALE E L'OFFERTA DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Il contesto territoriale relativo alla parte del trasporto pubblico locale esercitato direttamente da Autoservizi Troiani relativo al Lotto 1 e, nello specifico al quadrante Est della capitale, consta una estensione territoriale che si espande in diversi Municipi; la gran parte dei servizi esercitati percorrono ed intersecano le principali consolari: da Ovest verso Nord - Salaria, Nomentana, Tiburtina, Casilina, Prenestina sino ad alcune linee che insistono nella parte Sud di Roma attestandosi nella zona dell'EUR. Determinare un coefficiente delle linee esercitate rispetto all'estensione territoriale coperta o al numero di residenti del medesimo territorio non rappresenta un indice statisticamente rilevante e significativo, considerando che le stesse zone sono altresì coperte dai servizi erogati da ATAC. Nella parte successiva, in riferimento ai parametri di percezione del servizio, si prenderanno come riferimento indici significativamente più probanti.

L'offerta di trasporto pubblico locale su gomma da parte di Autoservizi Troiani relativa al trasporto urbano nel territorio di Roma Capitale è superiore a 10mln di Km/anno, distribuiti sulle 25 linee direttamente esercitate che, in una giornata ferial tipo, prevedono l'utilizzo di 121 mezzi, oltre ad altri disponibili come scorta.

3.2 I SERVIZI EROGATI DA AUTOSERVIZI TROIANI NEL COMUNE DI ROMA

La società, in conformità a quanto offerto in sede di gara e rispetto a quanto previsto dal contratto di servizio sottoscritto, eroga servizi di trasporto che si articola su un'ampia rete di collegamenti urbani su gomma: le corse quotidiane in un giorno ferial tipo sono circa 2.386. Con più di 1.203 fermate su di una rete servita di 591Km ed una percorrenza, in un giorno ferial tipo di circa 31.500Km che sviluppa una produzione annua di oltre 10mln/Km/vettura.



3.3 DIRITTI E DOVERI DEI PASSEGGERI

La società garantisce il diritto dei passeggeri a usufruire del servizio senza che sia praticata alcuna discriminazione e rendendo disponibili le informazioni sulle regole e sulle condizioni di trasporto. Autoservizi Troiani non gestisce direttamente la commercializzazione dei titoli di viaggio. L'azienda risponde per eventuali danni causati ai passeggeri, purché riconducibili alla responsabilità diretta dell'azienda. Sono esclusi i danni derivanti da negligenza, imprudenza dei viaggiatori o dalla mancata osservanza delle norme previste dai regolamenti di viaggio. I passeggeri hanno l'obbligo di:

- rispettare le norme contenute nei regolamenti di viaggio, nonché le disposizioni delle autorità nazionali e regionali in materia di trasporto pubblico locale; la regolarità del servizio e il rispetto degli orari;*
- essere in possesso di un titolo di viaggio valido ogni volta che utilizzano i mezzi di adibiti al Tpl nel territorio di Roma Capitale.*

3.4 MONITORAGGIO DEL SERVIZIO AVM

Autoservizi Troiani ha attivato, come previsto dal CSP, un sistema integrato di analisi, pianificazione, controllo e implementazione del servizio basato sul monitoraggio continuo dei dati adottando un sistema AVM per il monitoraggio della flotta e la certificazione del servizio di trasporto pubblico svolto, conforme ai requisiti del territorio periferico di Roma e alle esigenze del Committente. Il sistema include dispositivi di bordo, una centrale operativa e comunicazione bidirezionale tra veicoli e centro; compatibile con diversi contesti di mobilità, garantisce conformità normativa, localizzazione e monitoraggio in tempo reale, gestione operativa, raccolta e scarico dati, sia per la rendicontazione e certificazione del servizio, con integrazione nella gestione dei veicoli e degli autisti, sia per il tramite diretto con L'Agenzia della Mobilità per l'informazione in real-time all'utenza.

Questo modello consente di raccogliere e analizzare una vasta gamma di informazioni e permette di rispondere in modo puntuale e mirato al fabbisogno dei territori. L'adozione della norma UNI EN 13816:2002 sulla qualità del trasporto pubblico locale garantisce un approccio orientato al miglioramento continuo, con l'obiettivo di incrementare progressivamente la soddisfazione dei passeggeri. Oltre a condurre, in concerto con L'Agenzia della Mobilità, periodiche indagini demoscopiche per la profilazione della clientela e la rilevazione della domanda potenziale e della qualità percepita e attesa, Tale articolazione consente di rilevare in tempo reale:

- il numero di persone presenti su ciascuna corsa;*
- l'andamento della domanda di mobilità punto-punto;*
- i tempi di percorrenza e gli eventuali ritardi;*

3.5 VIDEOSORVEGLIANZA

Su tutti gli autobus che svolgono servizio urbano è operativo un sistema di videosorveglianza interno ed esterno. Le apparecchiature e le relative registrazioni sono utilizzate nel rispetto della normativa vigente e, in particolare, delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali e, sulla base di specifici accordi con la Prefettura territorialmente competenti, con le Forze di Polizia e con le OO.SS di riferimento. In nessun caso le immagini possono essere messe a disposizione della clientela o utilizzate per finalità differenti da quelle previste da Legge.

3.6 RICONOSCIBILITÀ DEL PERSONALE

Il rapporto con il cliente è centrale nell'erogazione del servizio di trasporto. Il personale che opera a diretto contatto con i passeggeri partecipa a programmi di formazione per lo sviluppo delle competenze relazionali ed è soggetto a rigorose disposizioni regolamentari. Inoltre, al fine di rendersi riconoscibile, tutto il personale che opera per Autoservizi Troiani è dotato di un cartellino identificativo ogni qualvolta svolga attività per le quali siano previsti rapporti con il pubblico. Il cartellino identificativo riporta in evidenza il numero di matricola e la fotografia del dipendente. Il personale viaggiante e quello di controllo, durante l'orario di funzione indossa la divisa aziendale.

3.7 FERMATE E CAPOLINEA

Le fermate del servizio di trasporto pubblico locale (che sono di proprietà di ATAC) sono identificate da un'apposita segnaletica e sono autorizzate ai sensi delle norme nazionali e regionali vigenti. Per scendere in corrispondenza di fermate diverse dai capolinea, è necessario segnalare la propria intenzione con adeguato anticipo, utilizzando l'apposito pulsante di prenotazione (sonoro e visivo). Non è mai consentito salire o scendere dall'autobus al di fuori di un'area di fermata, né quando il mezzo ha già ripreso la marcia, è in attesa a un semaforo o ha richiuso le porte dopo una sosta. La salita e la discesa sono consentite solo presso le fermate dove, sulle apposite paline informative, sia indicato il numero di linea corrispondente e solo per le corse per le quali la fermata sia espressamente prevista, salvo diverse indicazioni in caso di variazioni del servizio o deviazioni di percorso.

3.8 LA PULIZIA DEI MEZZI

La pulizia e il decoro degli autobus sono elementi essenziali ai fini del comfort e della qualità del servizio. Con procedure consolidate e l'uso di prodotti e detergenti professionali, Autoservizi Troiani direttamente o tramite soggetti terzi certificati, svolge quotidiane attività di pulizia ordinaria e straordinaria. Particolare attenzione è dedicata alla cabina di guida, ai sedili, ai mancorrenti, ai pavimenti e alla rimozione di eventuali

graffiti. Altresì, vengono periodicamente lavati i cristalli e le carrozzerie dei mezzi, igienizzati i sedili e disinfettati gli ambienti. Controlli a campione sono svolti quotidianamente da personale ispettivo interno; sono altresì pianificate ispezioni dei mezzi congiunte con l'Agenzia della mobilità nel deposito e lungo il percorso delle linee. Tra agosto 2024 e dicembre 2024 sono stati effettuati, complessivamente sulla propria flotta, circa 18mila interventi di pulizia ordinaria (interna/esterna) e oltre 2.500 interventi di sanificazione.

3.10 SCIOPERI E FASCE DI GARANZIA

In caso di sciopero del personale, Autoservizi Troiani ne dà ampia e tempestiva comunicazione nel rispetto delle norme vigenti. Lo svolgimento del servizio è in ogni caso assicurato nelle fasce orarie di garanzia previste, secondo le modalità comunicate e in ottemperanza a quanto disposto da CGSSE o nei casi previsti dal Prefettura di Roma e/o dalla PCM.

3.11 CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Nel rispetto di quanto previsto nel contratto di servizio sottoscritto da Autoservizi Troiani con Roma Capitale per l'esercizio del trasporto pubblico locale all'interno del territorio Comunale, le condizioni di Trasporto applicate sono le medesime previste e concordate con ATAC, si rimanda alla pagina web : <https://www.atac.roma.it/customer-experience/condizioni-general-di-trasporto>, per la conoscenza nel dettaglio delle medesime.

DOCUMENTI DI VIAGGIO, CONTROLLI E SANZIONI

4.1 SISTEMA TARIFFARIO INTEGRATO (METREBUS) - BIGLIETTI / ABBONAMENTI – CONDIZIONI TARIFFARIE

In accordo a quanto sottoscritto nel contratto di servizio con Roma Capitale, per agevolare la mobilità all'interno del territorio di Roma Capitale, la procedura per l'acquisto dei titoli di viaggio per poter usufruire dei mezzi messi in servizio da ns. società è riferibile al sistema di integrazione tariffaria Metrebus, che consente di viaggiare con gli stessi biglietti e abbonamenti su tutti i mezzi di trasporto pubblico, compresi i bus delle linee gestite dai sub affidatari e da altri operatori del servizio urbano di superficie per conto di Roma Capitale.

Sistema Metrebus Roma I biglietti e gli abbonamenti del sistema Metrebus Roma consentono di viaggiare sull'intera rete del Trasporto Pubblico Locale di Roma Capitale su: - bus, tram e filobus; - metropolitane; e su: - bus Cotral (tratta urbana); - ferrovie regionali Metromare, Termini Laziali-Centocelle e Roma-Viterbo (tratta urbana); - treni regionali Trenitalia (percorso urbano – 2° classe).

Tutte le informazioni aggiornate su tariffe dei titoli di viaggio e agevolazioni sono disponibili al seguente link: <https://www.atac.roma.it/biglietti-e-abbonamenti>

INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E SERVIZIO DI CUSTOMER CARE

5.1 I CANALI DI INFORMAZIONE E DI INFOMOBILITÀ

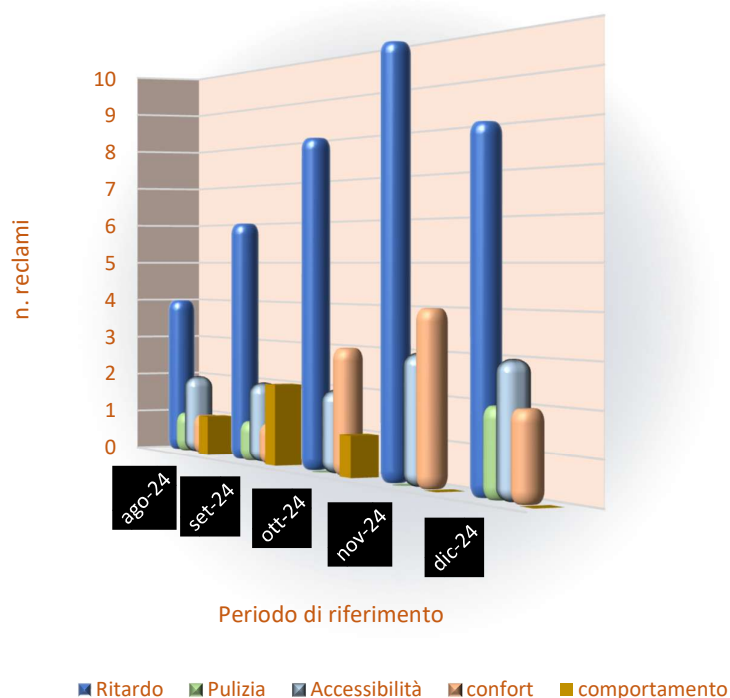
Si è sviluppato un sistema integrato di canali e strumenti per informare in tempo reale la clientela su tutti gli aspetti del servizio di trasporto pubblico locale della città metropolitana di Roma esercitati direttamente da Autoservizi Troiani. L'intero sistema di informazione, comunicazione e customer care è continuamente monitorato internamente al fine di migliorarne visibilità e comprensione a favore dell'utenza. Ogni tipo di informazione relativa all'esercizio del servizio, in tempo reale, è trasmessa tramite gestionale dedicato all'Agenzia della mobilità, i dati del servizio per singola linea e singola vettura sono, dall'Agenzia stessa, messi a disposizione dell'utenza e consultabile in real time tramite le comuni app gratuite di movimento / spostamento. Questo permette ad ogni cittadino di conoscere "live" lo stato del servizio a cui è interessato.

5.2 IL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI

Così come previsto dal contratto di servizio con Roma Capitale, Autoservizi Troiani ha disciplinato la gestione dei reclami con procedure e tempistiche rigorose attraverso una gestione documentale che ottimizza il processo e mette in relazione con il servizio clienti tutti i reparti dell'azienda. Questo consente di effettuare verifiche puntuali su quanto segnalato, di dare risposte circostanziate e di intraprendere azioni correttive o adottare i provvedimenti che, di volta in volta, si dovessero ritenere utili o necessari. I reclami sono così uno strumento per rilevare eventuali criticità, monitorare la conformità e la qualità del servizio, individuare gli ambiti dove concentrare l'attenzione e attivare azioni di miglioramento. I reclami sono mantenuti in archivio per un tempo massimo di 12 mesi. I reclami con possibili implicazioni o ricadute giudiziarie (per esempio, relativi a incidenti stradali gravi o a fatti avvenuti a bordo dei mezzi) possono essere conservati per un periodo di tempo maggiore. L'azienda si impegna a rispondere ai reclami entro un massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi: laddove l'istruttoria o la verifica dei fatti richiedesse un tempo maggiore, il cliente ne viene prontamente informato, prima della scadenza dei termini. Dal 1° agosto al 31 dicembre 2024 si sono gestiti complessivamente 67 reclami: al 97% di essi si è dato riscontro entro 3 giorni lavorativi. Il restante 3% ha invece richiesto più di 4 giorni di istruttoria. Dai dati rilevati le indicazioni pervenute riguardano in particolar modo i ritardi, che comunque, rispetto al servizio erogato rappresentano una percentuale irrisoria.

Reclami totali	2024
Gennaio	
Febbraio	
Marzo	
Aprile	
Maggio	
Giugno	
Luglio	
Agosto	9
Settembre	12
Ottobre	14
Novembre	17
Dicembre	15
Totali	67
% di reclami evasi entro 5 giorni	99

RECLAMI PER TIPOLOGIA



A tutela e garanzia dei passeggeri Autoservizi Troiani mette a disposizione un canale dedicato (reclami@autoservizitroiani.it), attraverso cui è possibile sporgere un reclamo: le informazioni che pervengono attraverso questo canale sono raccolte e gestite dal servizio clienti e ottengono riscontro, salvo eccezioni, entro 5 giorni lavorativi. I reclami devono contenere tutte le informazioni utili a ricostruire compiutamente i fatti. La privacy del cliente è sempre garantita ai sensi della normativa vigente. I reclami non

possono essere presentati telefonicamente o via chat o tramite i social media alla Autoservizi Troiani.

Nel periodo considerato le mail arrivate nel canale dedicato sono pervenute sia direttamente dall'utenza sia attraverso il servizio "Chiama-Roma" messo a disposizione da Roma Capitale.

5.3 OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti smarriti e rinvenuti dal personale aziendale a bordo dei mezzi di Autoservizi Troiani in servizio sul TPL di Roma Capitale, in base a quanto previsto ai sensi degli articoli 927 e 928 del Codice civile sono così gestiti:

- I beni deperibili o in cattivo stato di conservazione e per i quali non sia stato possibile individuare il proprietario in tempo utile vengono distrutti o smaltiti secondo l'ordinaria procedura prevista per i rifiuti solidi urbani.

- tutti le altre tipologie di oggetti rinvenuti vengono messi a disposizione della clientela, nei giorni successivi al ritrovamento, presso l'ufficio del servizio clienti. Il ritiro degli oggetti rinvenuti può avvenire, su prenotazione, secondo le modalità concordate telefonicamente con l'operatore. Gli oggetti non reclamati vengono comunque conservati per un tempo di 6 mesi, successivamente sono distrutti o smaltiti secondo l'ordinaria procedura prevista per i rifiuti solidi urbani.

5.4 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E PRIVACY

La tutela della privacy dei propri clienti è considerata da Autoservizi Troiani sempre e comunque prioritaria. Il trattamento dei dati personali, improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, avviene mediante procedure e strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dell'interessato e a evitare il rischio di perdita, accesso non autorizzato, uso illecito e diffusione dei dati. In ogni momento, il cliente ha la facoltà di esercitare i diritti disciplinati dagli articoli 13, 15, 18, 19 e 21 del regolamento (UE) 2016/679, e in particolare:

- ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza di dati che lo riguardano, anche se non ancora comunicati, e di averne comunicazione in forma intelligibile;*
- ha il diritto di richiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali, l'integrazione, la rettifica, la cancellazione degli stessi o la limitazione dei trattamenti che lo riguardano;*
- ha il diritto alla portabilità dei dati;*
- ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, seguendo le procedure e le indicazioni pubblicate sul sito web dell'Autorità. •*

I clienti possono esercitare i propri diritti inviando una mail all'indirizzo, info@autoservizitroiani.it. L'esercizio dei diritti non è soggetto ad alcun vincolo di forma ed è sempre gratuito.

5.5 CANALI DI COMUNICAZIONE E RECAPITI

Di seguito è riportato l'elenco che contiene i riferimenti e le modalità di accesso attraverso il quale il singolo utente può avere un contatto diretto con Autoservizi Troiani suddiviso per tipologia di richiesta proprio al fine di facilitare e velocizzare le istanze,

elenco recapiti indirizzi:

-) via di Tor Cervara, 279 – 00155 Roma (RM)*
-) Tel. +39 06227331*
-) info@autoservizitroiani.it*

L'INDAGINE SUL SERVIZIO

6.1 LA QUALITÀ PROGRAMMATA, EROGATA, ATTESA E PERCEPITA

Nelle tabelle e grafici seguenti sono riportati gli indicatori di qualità del servizio relativi al periodo preso in esame (1° agosto '24 – 31 dicembre '24). La struttura dei dati è coerente con il sistema di controllo di gestione interno e visionata e sorvegliata dall'Agenzia della Mobilità. Il protocollo previsto in Autoservizi Troiani assicura un rilevamento costante al fine di perseguire il miglioramento dei parametri ogni qual volta sia ragionevolmente possibile farlo, conformemente a quanto disciplinato dalla norma UNI EN 13816 sul trasporto pubblico di passeggeri.

Nella stessa UNI EN 13816, in particolare, si fa riferimento al concetto di ciclo della qualità del servizio, che mette in rapporto la qualità attesa e percepita dal cliente (rilevata tramite le indagini di customer satisfaction, l'analisi dei reclami e, più in generale, delle relazioni con la clientela) con la qualità progettata e poi erogata dall'affidatario.

qualità del servizio programmata: rappresentata dal livello di qualità che il fornitore del servizio intende erogare ai clienti. Il dato è influenzato dal livello di qualità attesa dai clienti, da pressioni esterne e interne, da situazioni contingenti e da limiti tecnici e di bilancio.

qualità del servizio erogata: è il livello della qualità ottenuto su base quotidiana. La qualità erogata è misurata dal punto di vista del cliente. È possibile misurare la qualità erogata utilizzando matrici di osservazione e statistiche.

qualità del servizio attesa: intesa quale livello di qualità esplicitamente o implicitamente richiesto dal cliente. Il livello di qualità può essere considerato come la somma di un numero di criteri di qualità ponderati. È possibile valutare il peso relativo di tali criteri tramite analisi qualitative

qualità del servizio percepita: rappresenta il livello di qualità percepito dal cliente. La percezione che i clienti hanno della qualità erogata dipende dall'esperienza personale del servizio, dalle informazioni che il cliente riceve sul servizio e dall'ambiente personale.

La differenza tra le varie tipologie di qualità del servizio è rappresentabile nella seguente casistica:

- a. il divario tra la qualità attesa e la qualità progettata esprime il grado in cui il gestore riesce a focalizzare i propri sforzi sulle aree ritenute importanti dai clienti;*
- b. la forbice tra qualità progettata e qualità erogata è la misura dell'efficienza del gestore nel perseguimento degli obiettivi definiti;*
- c. lo scarto tra la qualità erogata e la qualità percepita è in funzione della conoscenza del servizio da parte del cliente e di eventuali esperienze personali o riferite sul servizio (la qualità percepita può significativamente discostarsi dalla qualità erogata);*
- d. il grado di soddisfazione/insoddisfazione del cliente è espresso dalla differenza tra la qualità attesa e la qualità percepita.*

La qualità complessiva del trasporto pubblico locale è determinata da un grande numero di criteri, che la norma UNI EN 13816 raggruppa in otto categorie:

1. disponibilità (rete del servizio sul territorio e fruibilità);
2. accessibilità (facilità di usufruire del servizio per tutte le categorie di viaggiatori);
3. informazioni (chiarezza e qualità nell'informazione all'utenza);
4. tempo (frequenza, puntualità tempi di attesa del servizio);
5. attenzione al cliente (cortesia del personale e servizi di supporto);
6. comfort (condizioni del mezzo pulizia, temperatura, spazio);
7. sicurezza (senso di protezione personale);
8. impatto ambientale (effetto sull'ambiente che deriva dall'erogazione del servizio).

6.2 L'OFFERTA DEL SERVIZIO PROGRAMMATO

Il servizio di trasporto di superficie, così come previsto da contratto di servizio, per la parte gestita direttamente da Autoservizi Troiani si compone di 25 linee, effettuando in un giorno feriale tipo 2.386 corse, attraverso l'utilizzo di 121 autobus, nel dettaglio:

Parco mezzi Bus in disponibilità:	137
<i>Dotati di pedana ribaltabile e area per sedia a rotelle</i>	100%
Elettrici	21.06%
Ibridi	31.40%
Termici	47.54%
Km di rete programmati:	
Numero Fermate	1.203
Numero linee	25
Autobus lunghi (12mt.)	130
Autobus corti (>9mt.)	7
Distanza media tra fermate consecutive	393mt.
Fascia oraria giornaliera coperta	22h
Giorni feriali	04:45 – 02:45
Giorni festivi	05:00 – 02:45
Frequenza media delle corse da programma:	20 minuti
Volume di Produzione (Vett./Km/Anno) programmata (*)	3.274.202
Posti Offerti/Km	330.694.402

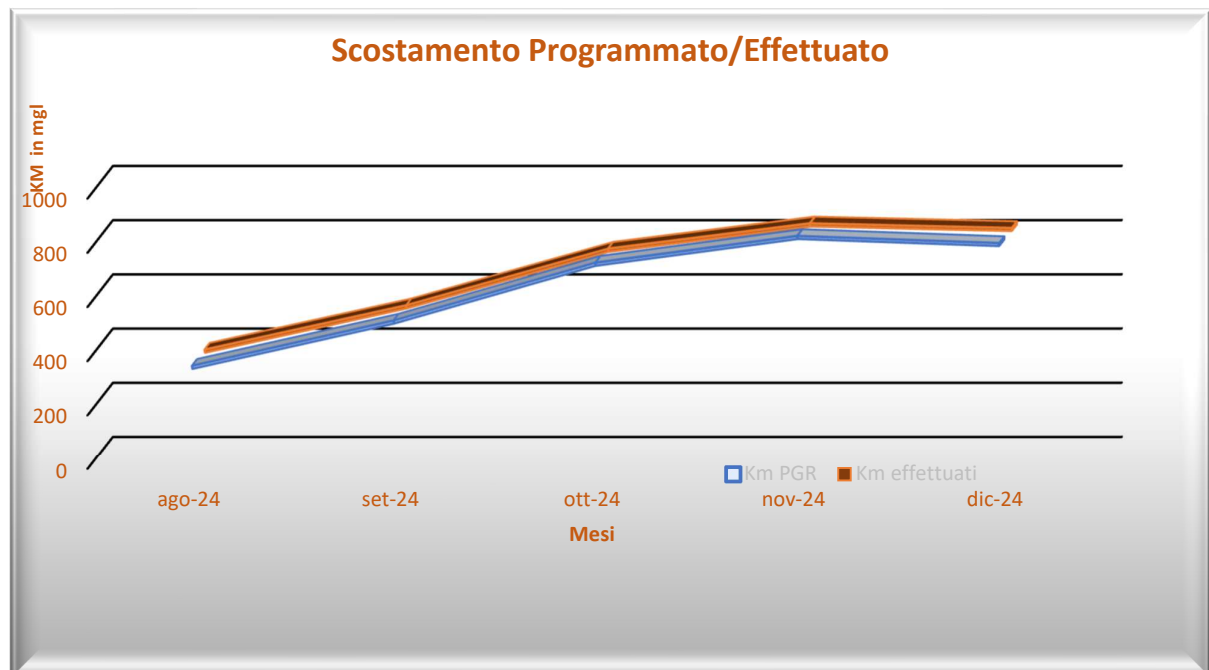
Dati relativi al periodo 1° agosto-31 dicembre 2024

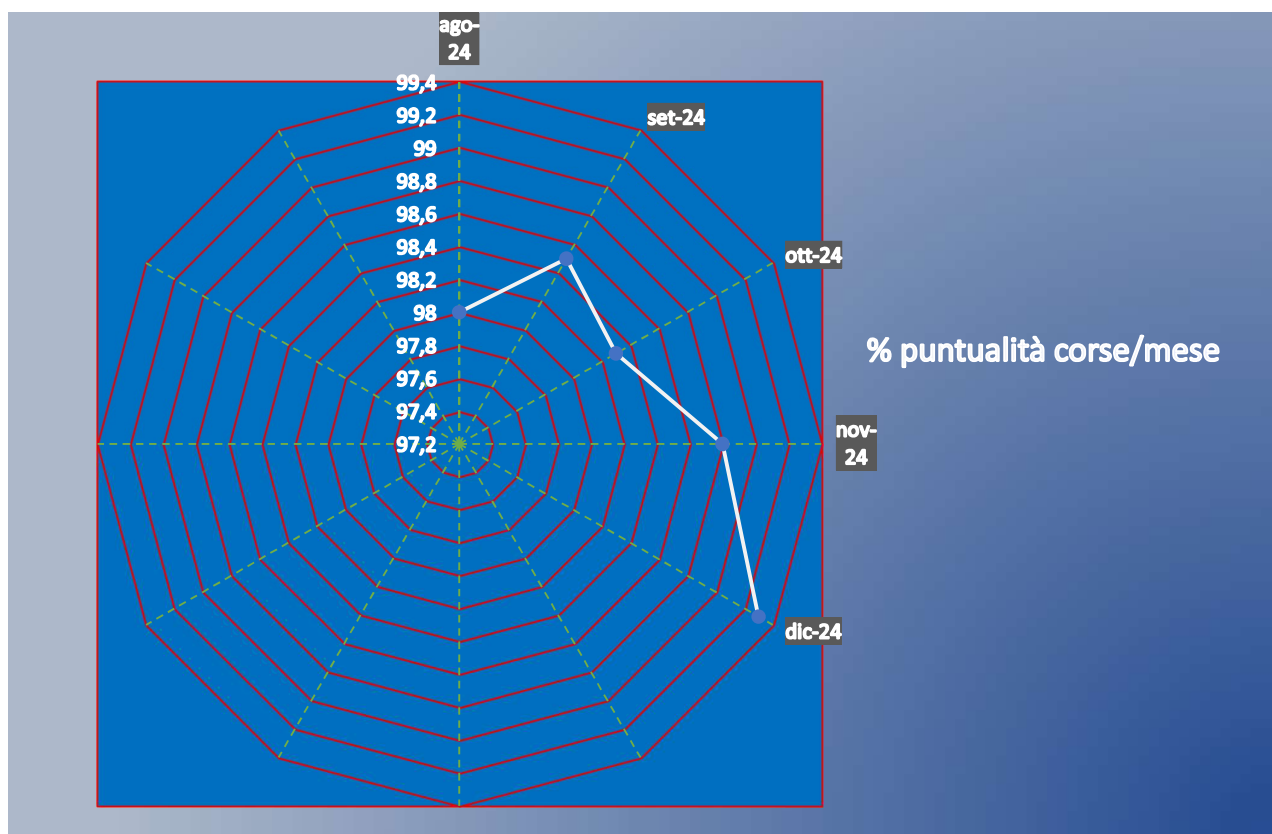
6.3 L'OFFERTA DEL SERVIZIO - EROGATA

I dati riportati nella tabella seguente si riferiscono all'effettivo servizio svolto nell'arco temporale di riferimento da Autoservizi Troiani:

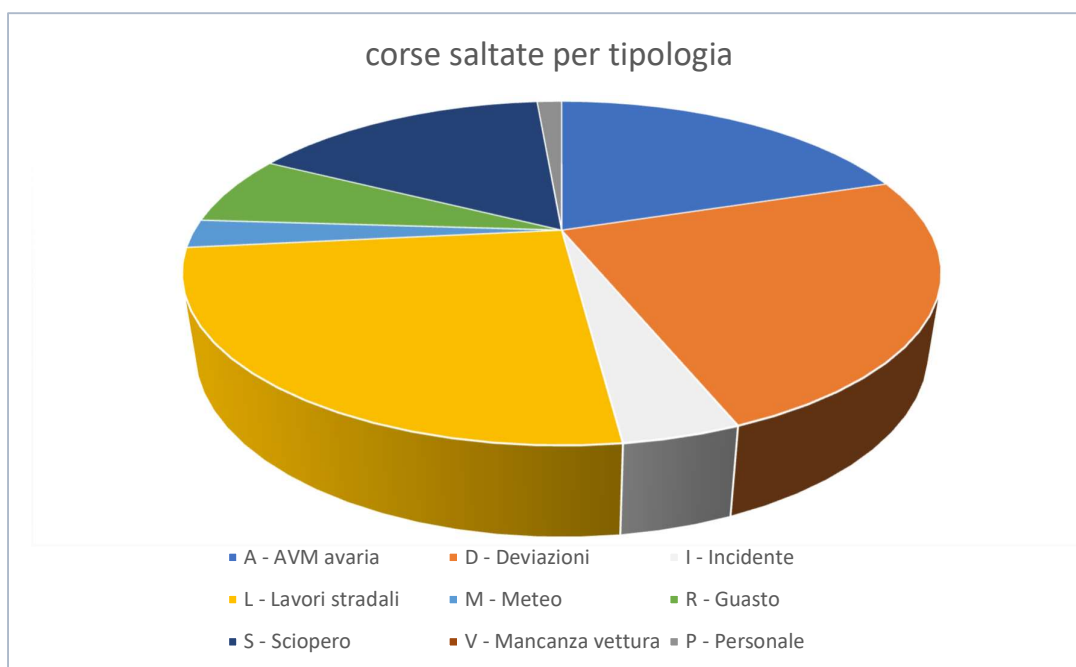
Km di rete erogati	3.244.458,08
Posti Offerti/Km	327.690.266.08
Distanza media tra fermate consecutive	393mt.
Fascia oraria giornaliera coperta	22h
Giorni feriali	04:45 – 02:45
Giorni festivi	05:00 – 02:45
Frequenza media delle corse:	20 minuti
Volume di Produzione (Vett./Km/Anno)	3.274.202
Posti Offerti/Km	330.694.402

Dati relativi al periodo 1° agosto-31 dicembre 2024





gli scostamenti rilevati tra pianificato ed effettuato sono relativi alle seguenti cause:



VALORI RIFERITI ALLA QUALITÀ EROGATA:

Fattore	Indicatori	Codice	Prestazione Std	obiettivo	2024 ago-dic
Sistema informazione utenza	Funzionamento indicatori di linea	lp	0.8	0.9	1
	Cartelli informativi	Ci			1
	Informativa multimediale	Sim			0.88
	Sistema annuncio fermata	Af			0.90
Pulizia/decoro	Pulizia esterna	pe	0.8	0.9	0.86
	Pulizia interna				0.89
	Presenza scritte graffiti	Gr			1
	Integrità carrozzeria	car			0.92
Confort di bordo accessori	Illuminazione interna	li	0.8	0.9	1
	Integrità sedili	Se			0.98
	Climatizzazione	Cl			1
	Funz. validatori bgt digitali Solari	Fe			1
	Funz. Validatori bgt analogico V3000	Fe1			1
Efficienza e sicurezza di bordo	Funz. Kneeling rampa disabili	Esb_kr	0.95	0.95	1
	Eff.za comandi disabili	Esb_pd			1
	Eff.za climatizz.				1
	Eff.za blocca porte				0.99
	Emissioni inquinanti				0.98
	ispezione degli organi o componenti che possono influenzare la sicurezza del veicolo durante il servizio	Esb_m			1

6.4 LA VALUTAZIONE DELL'UTENZA – ATTESA / PERCEPITA.

Per poter valutare l'effettiva utilità del servizio erogato, dal punto di vista dell'utente, è necessario pesare l'ATTESA -si fa riferimento agli standard qualitativi che il cliente ritiene adeguati al servizio che andrà ad utilizzare- e successivamente alla effettiva fruizione del servizio, si dovrà quantificare la PERCEZIONE - il suo grado di soddisfazione-

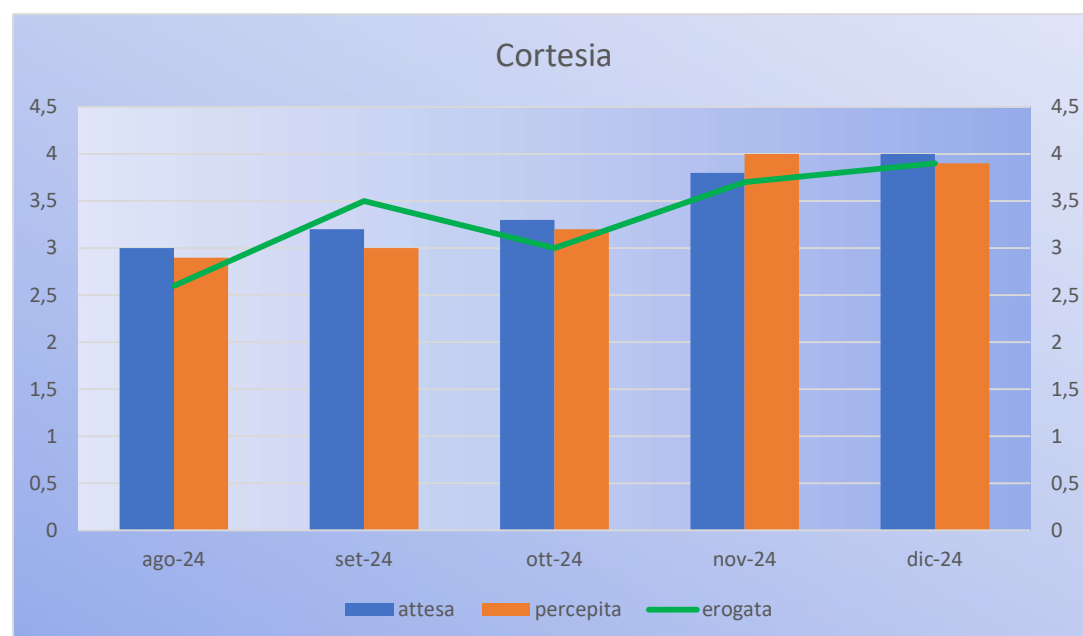
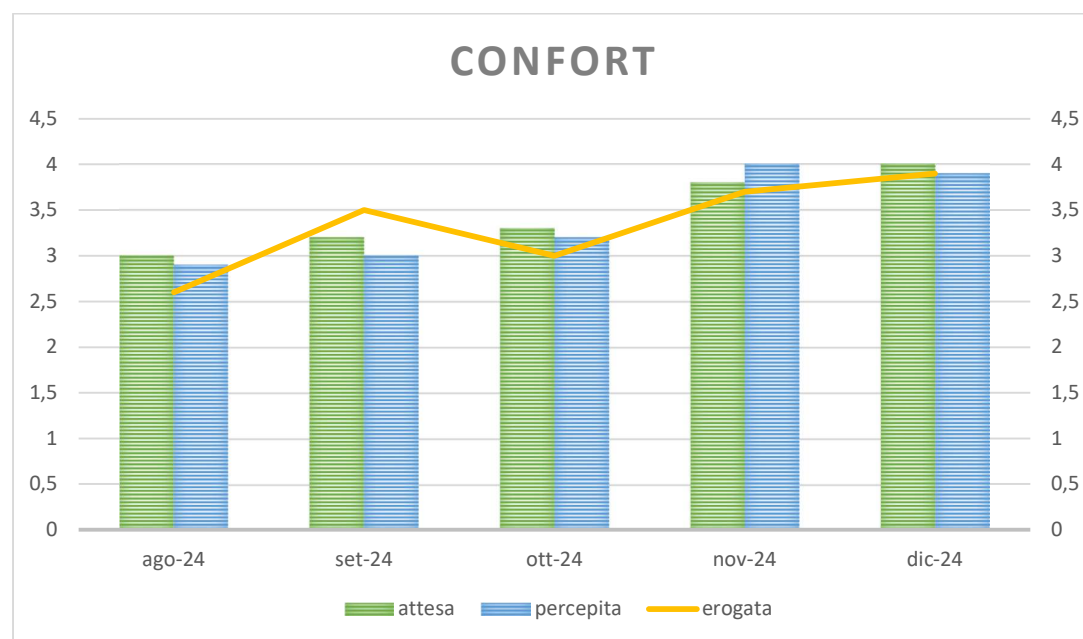
I metodi utilizzati per questo tipo di stima sono riferibili al "CUSTOMER SATISFACTION", indagini effettuate a campione con interviste dirette o telefoniche, questionari; ovviamente maggiore è il numero delle "interviste" più il dato finale potrà essere considerato rilevante.

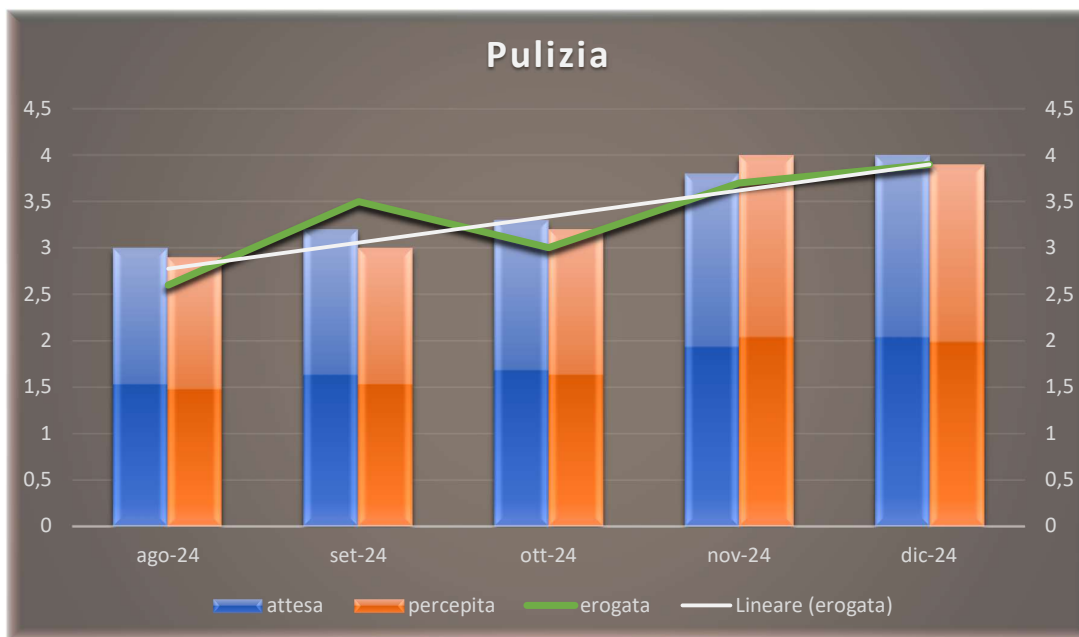
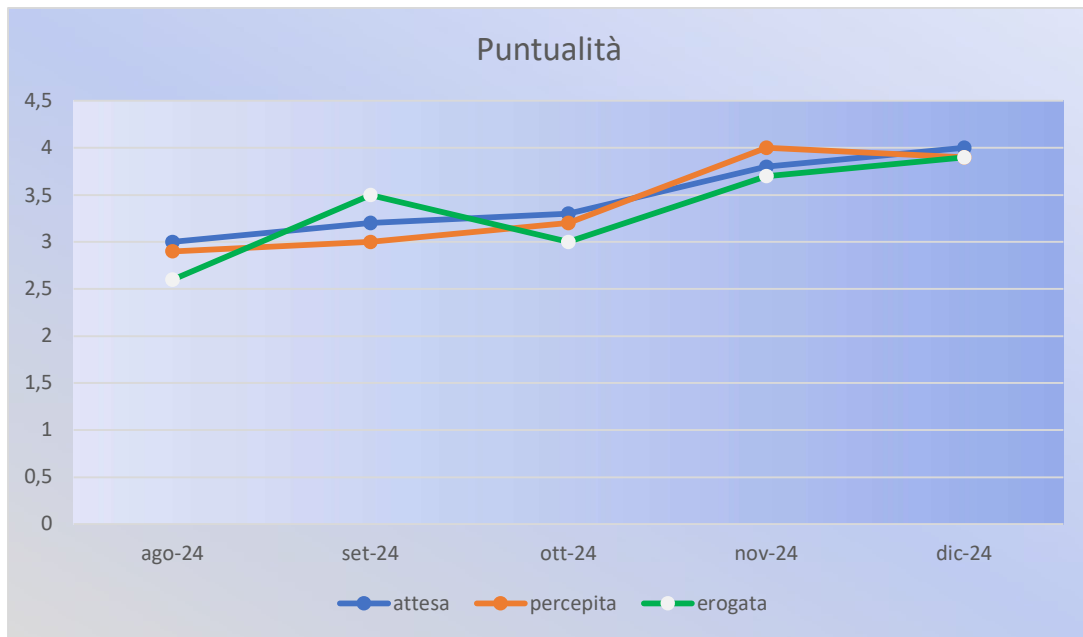
Nel periodo di riferimento, in considerazione dell'inizio dell'appalto con nuove prescrizioni, si è preferito lasciar passare un arco temporale tale da permettere all'utenza di prendere visione e consapevolezza del livello del nuovo servizio erogato. Si sono effettuate indagini nel mese di novembre e dicembre 2024, coinvolgendo circa 350 utenti, presso le linee attestare ai capolinea della Stazione Tiburtina e dell'Eur oltre

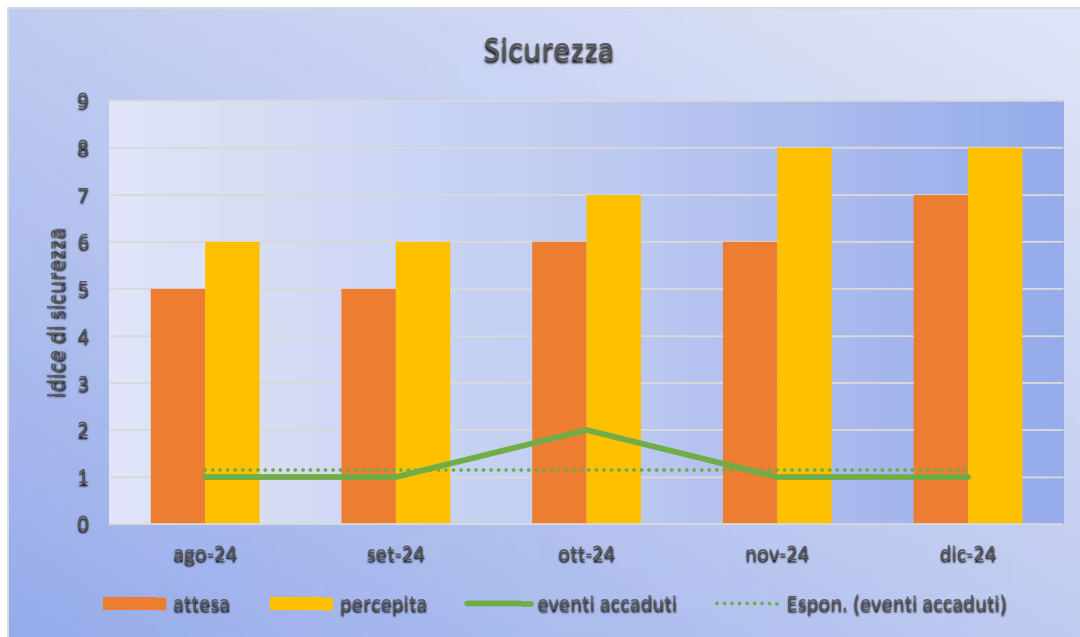
a brevi interviste svolte sui mezzi durante il percorso. Nella valutazione dal lato utente si è altresì tenuto conto della parte “reclami” per le segnalazioni giunte nel canale dedicato; graficamente e in modo chiaro sono riportati i dati a consuntivo.

Sono stati valutati i seguenti fattori:

Confort, Cortesia, Puntualità, Pulizia, Sicurezza.







6.5 LA COMPARAZIONE DEGLI INDICI CONSUNTIVATI.

I dati rilevati dal lato Utente, messi in correlazione con il servizio programmato ed erogato indicano una valutazione complessiva in cui emergono tre aspetti significativi:

- 1. Il servizio erogato è sostanzialmente sovrapponibile a quello programmato; la percentuale di corse non effettuate è pressoché irrisoria e dovuta essenzialmente a fattori esogeni che difficilmente sono “gestibili” da azioni correttive dirette. Anche dal punto di vista delle puntualità, la rimodulazione pianificata ha consentito un riallineamento degli orari effettivi. L’innesto di nuovi mezzi ha consentito altresì una regolarità del servizio rispetto alle possibili cadute per anomalie dei veicoli.*
- 2. Il trend riferibile all’aspettativa dell’utenza, nell’analisi del periodo di riferimento, tende a crescere, elemento che sta a rappresentare come l’aspettativa cresce laddove si ha consapevolezza di aver a disposizione di un servizio migliore rispetto al passato; anche in questo caso la programmazione sui tempi di percorrenza ha permesso di erogare un servizio che rispetti in modo puntuale le tempistiche previste e attese dall’utenza, così come il confort dei nuovi mezzi e i sistemi di bordo e a terra per l’informazione.*
- 3. Il raffronto tra le quattro componenti -Programmata, erogata, attesa e percepita- alla base degli indicatori di qualità evidenziano un andamento tendenzialmente crescente negli standard del servizio offerto che viene certificato da una*

proporzionale incremento dell'aspettativa da parte dell'utenza. Naturalmente i primi 5 mesi di servizio, presi qui in esame, sono un arco temporale troppo ristretto per identificare trend strutturali

In ultima analisi si può affermare che il servizio erogato riflette gli standard previsti e pianificati, l'obiettivo è quella di tramutare nell'utenza, la percezione in piena consapevolezza di considerare la modalità di spostamento tramite il servizio di trasporto pubblico, affidabile, puntuale, sicura e questo risultato è ottenibile solo offrendo un servizio che soddisfi le attese.

Lo studio condotto e la carta dei servizi stessa, devono essere un mezzo per l'analisi e il miglioramento del servizio offerto, prendendo spunto dai dati e dalle indicazioni rilevate in fase di Customer Satisfaction, con l'ambizione di generare empatia tra utenza da un lato e gestore - amministrazione comunale dall'altro, fondata su una comunicazione chiara che generi reciproca fiducia, avendo coscienza che si sta operando per rendere il trasporto pubblico di Roma Capitale adeguato alle aspettative proprie sia dell'utenza cittadina e di quella turistica