



# Carta della **Mobilità**

## **2020**

ATRAL LAZIO S.C.R.L.  
Via Cavour, 57 – 00184 Roma  
[www.atral-lazio.com](http://www.atral-lazio.com)

## SOMMARIO

RIFERIMENTI NORMATIVI .....	2
PREMESSA .....	3
LA CARTA DEI SERVIZI DELLA ATRAL LAZIO S.C.R.L.....	4
I PRINCIPI FONDAMENTALI .....	4
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO.....	5
STANDARD E IMPEGNI 2020 .....	10
QUALITÀ E ASCOLTO.....	13
MONITORAGGIO SUI SERVIZI PUBBLICI .....	15
I SERVIZI OFFERTI .....ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO .....	16
L'ORGANIZZAZIONE.....	17

## Riferimenti normativi

**La Carta dei Servizi** rappresenta una rivoluzione profonda nella gestione del rapporto tra la pubblica amministrazione e cittadini. L'adozione e la pubblicizzazione degli standard qualitativi e quantitativi da parte dei soggetti erogatori dei servizi consente al cittadino di verificarne periodicamente l'effettivo raggiungimento.

Essa rappresenta dunque uno strumento di tutela per i cittadini-clienti, di cui viene sistematicamente misurato il livello di soddisfazione, ma anche una spinta per le aziende al miglioramento ed all'innovazione.

La carta della mobilità è stata redatta tenendo conto della normativa vigente e con particolare riferimento a:

D.P.C.M del 27/1/1994, "Principi sull'erogazione dei pubblici servizi".

D.Lgs. n° 422/1997 "Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti di trasporto pubblico locale" con integrazione e modifiche del D.Lgs 20/9/1999 n° 400.

D.P.C.M. del 30/12/1998, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti".

Legge 12 giugno 1990, n° 146 "Regolamentazione del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali".

D.Lgs. n° 1/2012 (c.d. decreto liberalizzazioni) convertito con Legge n° 27/2012 art. 8 "Contenuto delle carte di servizio".

L.R. n° 30/1998 e ss.mm.ii..

## Premessa

### **E' una promessa da mantenere**

In termini operativi, la Carta rappresenta per l'azienda uno strumento con il quale dichiarare ai propri clienti i traguardi che si impegna a raggiungere nell'anno, sia in termini di quantità che di qualità del servizio offerto. Per i clienti è un vero e proprio strumento per conoscere gli obiettivi dell'azienda e, soprattutto, per controllarne e verificarne l'attuazione. In pratica, i fatti dopo le parole.

### **E' un modo per avvicinarci a Voi**

Come clienti sarete messi al centro degli interessi e dell'attività dell'Azienda, per un servizio sempre più vicino alle vostre esigenze. La vostra soddisfazione sarà il nostro obiettivo primario: al tradizionale rapporto di soggezione e lontananza fra azienda e clienti si sostituirà gradualmente una relazione paritaria e di dialogo continuo. Perché voi siete al primo posto ed è a voi che è rivolta la Carta. Per esservi più vicini.

### **Validità della carta**

La presente pubblicazione ha validità fino al 31.12.2020.

Le eventuali modifiche che la rete, il servizio in generale o il sistema tariffario potranno subire, saranno tempestivamente comunicate a mezzo specifiche campagne informative.

La presente Carta è soggetta a revisione annuale.

---

## La Carta dei Servizi di Atral Lazio

La Carta tuttavia non è solo il frutto dell'adeguamento a normative vigenti, ma è anche il risultato di un lavoro comune, fatto insieme alle Associazioni degli utenti, ascoltando i suggerimenti e i reclami dei clienti e basato sulle valutazioni da essi espresse in diverse indagini effettuate da Atral Lazio S.C.R.L. sulla qualità del servizio offerto. Per "mantenere la promessa" definita nella Carta, il coinvolgimento dei nostri dipendenti è fondamentale: sarà infatti la conoscenza e la partecipazione di tutto il personale aziendale a dare valore e concretezza alla nostra dichiarazione di impegno. Il nostro obiettivo, già da oggi, è quello di migliorarla, sia come standard e impegni, sia come prodotto editoriale, accogliendo le osservazioni dei clienti, delle Associazioni degli utenti e degli stessi dipendenti. Di chi è quindi interessato in prima persona a modificarla in meglio.

### I principi fondamentali

#### ***Eguaglianza***

Atral Lazio S.C.R.L. garantisce un uguale trattamento a tutti i clienti, senza distinzioni di nazionalità, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. Particolare attenzione viene riservata ai portatori di handicap ed agli anziani.

#### ***Imparzialità***

Il personale di Atral Lazio S.C.R.L. è chiamato ad attuare comportamenti ispirati ad obiettività ed imparzialità.

#### ***Continuità***

E' obiettivo prioritario di Atral Lazio S.C.R.L. assicurare un servizio continuo e regolare, riducendo, nel limite del possibile, la durata di eventuali disservizi.

#### ***Partecipazione***

E' cura di Atral Lazio S.C.R.L. favorire la partecipazione del cliente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta utilizzazione del servizio. Per migliorare la collaborazione con il cliente, Atral Lazio S.C.R.L. aggiorna periodicamente lo stato del servizio e riconosce al cliente stesso il diritto a sottoporre suggerimenti, formulare proposte ed inoltrare reclami. Per migliorare costantemente la soddisfazione del cliente.

Atral Lazio S.C.R.L. rileva, attraverso sondaggi periodici, la sua valutazione sulla qualità del servizio offerto.

#### ***Efficienza ed Efficacia***

Atral Lazio S.C.R.L. è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficienza e di efficacia del servizio attraverso l'adozione delle opportune soluzioni tecnologiche ed organizzative.

---

## Gli strumenti utilizzati

### ***Adozione di standard***

Per migliorare la qualità e la quantità del servizio, Atral Lazio S.C.R.L stabilisce standard di prestazione che si impegna a rispettare.

### ***Semplificazione delle procedure***

Per razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla prestazione del servizio, Atral Lazio S.C.R.L provvede alla riduzione ed alla semplificazione delle procedure adottate.

### ***Informazione ai clienti***

Atral Lazio S.C.R.L assicura la piena informazione ai clienti sulle modalità di prestazione del servizio attraverso tutte le forme disponibili.

### ***Rapporti con i clienti***

Atral Lazio S.C.R.L ed i propri dipendenti si impegnano a trattare i clienti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti.

### ***Monitoraggio della qualità***

Per verificare la soddisfazione dei clienti sul servizio e controllare la coerenza fra il livello di prestazione promesso e quello effettivamente offerto, la Atral Lazio S.C.R.L. svolge, periodicamente, apposite indagini sulla qualità percepita e sulla qualità erogata. I risultati delle suddette indagini vengono utilizzati per l'identificazione delle eventuali azioni correttive da intraprendere.

## Informazioni sul servizio

### ***Accesso agli autobus***

- All'apparire dell'autobus l'intenzione di salire va segnalata mediante un segno della mano in modo da preavvisare l'autista.
- Sugli autobus a due porte la salita avviene dalla porta anteriore e sugli autobus a tre porte quella anteriore è dedicata alla salita dei passeggeri, quella centrale e posteriore è riservata alla discesa.
- Salita e discesa devono essere effettuate ad autobus fermo.
- I disabili in carrozzina possono accedere ai servizi di trasporto urbano ed extraurbano utilizzando gli autobus che espongono sulla porta anteriore e accanto alla porta di salita il simbolo stilizzato di una carrozzina bianca.

### ***Titoli di viaggio***

- Per aver diritto al trasporto occorre essere in possesso di regolare titolo di viaggio. E' possibile acquistare a bordo il biglietto necessario, pagando però la maggiorazione prevista dalla L.R. n. 44 dell'11 settembre 1989, pari alla prima classe tariffaria.
- L'abbonamento o la tessera di libera circolazione devono essere mostrati all'autista al momento della salita in vettura. Il biglietto deve essere obliterato appena a bordo ed in ogni caso prima di sedersi o prima di raggiungere la fermata successiva.
- In caso di cattivo o mancato funzionamento dell'obliteratrice, si deve dare immediato avviso al conducente.
- Si deve conservare il titolo di viaggio integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità.
- Il titolo di viaggio deve essere esibito ad ogni controllo eseguito da personale dell'azienda, se non se ne è in possesso o se risultasse irregolare, si devono evitare discussioni con l'agente accertatore. Per eventuali controversie si deve fare riferimento agli uffici aziendali preposti.

### ***Trasporto bambini***

Ogni utente, munito di regolare documento di viaggio, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro. Quando un viaggiatore abbia con sé più bambini inferiori al metro di altezza, oltre al documento di viaggio per il passeggero accompagnatore è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini accompagnati, con esclusione per quello che risulti in numero dispari. I bambini possono occupare singolarmente tanti posti a sedere quanto sono i biglietti acquistati.

### ***Trasporto animali***

- É consentito trasportare cani in vettura, secondo le seguenti norme: ogni viaggiatore può portare con sé un solo cane guida o da caccia o di piccola taglia, munito di museruola e al guinzaglio, fino ad un massimo di tre per autobus; mentre i cani guida sono ammessi gratuitamente, per tutti gli altri cani deve essere acquistato il normale biglietto viaggiatori alla tariffa in vigore; I cani guida e quelli di piccola taglia sono ammessi in vettura senza limitazioni di orario, mentre per quelli da caccia l'ammissione è limitata da inizio servizio sino alle ore 8.00 e dalle ore 20.00 a termine servizio
- É cura dell'accompagnatore evitare che il cane salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danno ai passeggeri. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.

### ***Trasporto bagagli***

- É ammesso il trasporto gratuito di un solo bagaglio per ogni viaggiatore, purché le dimensioni non siano superiore a cm. 50x30x25. Sono altresì ammessi al trasporto gratuito colli speciali i quali pur avendo una dimensione sino al massimo di cm. 80, abbiano le altre due limitate.
- Ogni collo superiore alle misure di cm. 50x30x25, ma contenuto nelle dimensioni massime di cm. 80x45x25 e di peso inferiore ai Kg. 20, è soggetto al pagamento della tariffa prevista per il passeggero.
- In deroga sono ammessi, a pagamento, anche colli speciali di notevole ingombro, di cui una delle dimensioni sia superiore al limite di cm. 80, purché l'affollamento dell'autobus lo consenta.
- È ammesso il trasporto di passeggini per bambino che, per motivi di sicurezza, devono essere richiusi e tenuti bloccati durante il tragitto.

### ***Comportamento durante il viaggio***

- Il viaggiatore può occupare un solo posto a sedere, evitando di ingombrare le zone di salita e discesa.
- Se resta in piedi deve sorreggersi alle apposite maniglie o ai mancorrenti e non deve stazionare sui gradini in corrispondenza delle porte.
- Quando richiesto, è tenuto a documentare le proprie generalità agli agenti dell'Azienda, i quali nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e, quindi, tutelate dall'art. 336 e seguenti del Codice Penale.
- Non deve insudiciare o danneggiare il mezzo di trasporto.
- Non deve usare senza necessità il segnale di fermata.
- Non può fumare.
- Deve evitare ogni comportamento che rechi disturbo al conducente ed agli altri viaggiatori.
- Non può trasportare oggetti tra quelli classificati nocivi e pericolosi.
- Non deve attivare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo.
- Non può parlare al conducente durante la guida.
- É tenuto a rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori.



### **Infrazioni e sanzioni**

- Il viaggiatore sprovvisto di regolare titolo di viaggio è soggetto al pagamento dell'ammenda prevista dalle leggi vigenti oltre al prezzo del biglietto.
- In caso di riscontrato abuso delle tessere di abbonamento o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto, è previsto da parte dell' Azienda il sequestro del documento e la denuncia all'Autorità Giudiziaria.
- Il viaggiatore che contravviene alle norme del presente regolamento può non essere accettato in vettura oppure essere fatto scendere dall'autobus prima del fine del viaggio, ad opera del personale di servizio o dei controlli o dei funzionari dell'Azienda, senza alcun pregiudizio per un eventuale azione penale.

### **Indirizzi utili**

Atral Lazio S.C.R.L  
Email: [info@atral-lazio.com](mailto:info@atral-lazio.com)  
Sito internet [www.atral-lazio.com](http://www.atral-lazio.com)  
Via Cavour n. 57 - 00184 Roma  
Tel 06 47826376

### **Diritti**

Una serie di diritti dei passeggeri sono previsti già dal 1° marzo 2013 con il Regolamento UE n.. 181/2011, che a titolo esemplificativo e non esaustivo prevedono:

- Condizioni di trasporto non discriminatorie.
- Accesso al trasporto di persone con disabilità e a mobilità ridotta senza oneri aggiuntivi.
- Norme minime in materia di informazione dei passeggeri prima e durante il viaggio, nonché informazioni di carattere generale sui loro diritti.
- Sistemi per la gestione dei reclami accessibili a tutti i passeggeri.
- Organismi nazionali indipendenti in ogni Stato membro incaricati di garantire l'applicazione del regolamento e, se del caso, di imporre sanzioni.

I passeggeri interessati possono disporre delle informazioni appropriate e comprensibili sui propri diritti direttamente dal testo completo del Regolamento disponibile nel sito web aziendale nella sezione "Diritti dei Passeggeri" .

In aggiunta a tutto ciò, la Atral Lazio S.C.R.L garantisce i seguenti diritti:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio.
- Continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione dei mezzi di trasporto.

- Pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano (ove 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 che nei capolinea; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile), in caso di anomalie o di incidente.
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso (compatibilmente con le condizioni del traffico).
- Igiene e pulizia dei mezzi e dei capolinea; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture.
- Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio.
- Rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati.
- Rispetto delle disposizioni "divieto di fumo" sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico.
- Facile accessibilità alla procedura dei "reclami", nonché tempestiva risposta agli stessi.

### ***Doveri***

- Non salire sui mezzi di trasporto senza titolo di viaggio.
- Non occupare più di un posto a sedere per singola persona.
- Non sporcare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili.
- Rispettare il divieto di fumare.
- Non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone.
- Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni 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 istituzioni e le disposizioni dell'azienda, nonché 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.

## Standard e Impegni 2020

Per migliorare la qualità del servizio offerto e renderlo sempre più rispondente alle esigenze dei clienti e della città, la Atral Lazio S.C.R.L ha fissato, per il 2020, anche in relazione alle proprie risorse interne, dei livelli di prestazione obiettivo (standard) che si impegna a mantenere nel corso dell'anno. La verifica del raggiungimento degli standard previsti, ovvero la coerenza fra quanto promesso e quanto effettivamente realizzato dalla Atral Lazio S.C.R.L, viene effettuata attraverso un monitoraggio interno. La valutazione del grado di soddisfazione dei clienti sulla qualità del servizio offerto viene effettuata, attraverso un'indagine di customer satisfaction.

Gli indicatori presi in considerazione, soprattutto in ragione dell'importanza ad essi assegnata dai clienti per la qualità del servizio, sono:

- *La Regolarità*
- *La Sicurezza*
- *L'informazione*
- *Il Comfort*

Per ognuno di questi fattori, Atral Lazio S.C.R.L, partendo dalle valutazioni e dalle esigenze dei clienti e dei cittadini, oltre che dal valore della produzione in termini chilometrici, fissato dal Contratto di Servizio, si impegna a raggiungere specifici obiettivi.

### ***La Regolarità***

La regolarità rappresenta uno dei fattori critici di successo per la qualità del trasporto pubblico e un elemento chiave per la soddisfazione dei clienti. Per questo Atral Lazio S.C.R.L ha dato grande importanza a questa componente della qualità, anche se, spesso, la situazione caotica della viabilità cittadina e le cattive abitudini degli automobilisti, condizionano non poco la possibilità di mantenere il rispetto delle frequenze e degli orari dei passaggi.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità		Standard di qualità	Modalità di misurazione
	Tipologia	Unità di misura		
Regolarità servizio	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettive/corse programmate	100%	rilevazione
	Copertura giornaliera	n. corse effettive/corse programmate	100%	rilevazione
	Puntualità	% autobus in orario (0' - 5')	95%	rilevazione
		% autobus in ritardo (5' - 15')	3%	rilevazione
		% autobus in ritardo (oltre 15')	1%	rilevazione

### Sicurezza

Dalle indagini effettuate risulta che il grado di soddisfazione dei clienti per la sicurezza è molto alto, se intesa come sicurezza di guida del conducente e da incidenti. Molto più basso è, invece, se intesa come sicurezza personale da furti e aggressioni.

Normalmente, la sicurezza del personale di guida e dei viaggiatori è assicurata:

- Dal collegamento, attraverso linea telefonica, fra centrale operativa aziendale e centrale operativa della Questura.
- Dalla possibilità, sulle linee ad orario di chiamare il centro controllo di Atral Lazio S.C.R.L.
- Attraverso il cellulare in dotazione agli autisti.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità		Standard di qualità	Modalità di misurazione
	Tipologia	Unità di misura		
Sicurezza del viaggio	Incidentalità attiva mezzi di trasporto	Percentuale n. utenti feriti/utenti trasportati annui	0,0005%	rilevazione
		N. sinistri/autobus/Km annui percorsi autobus	0,0002	rilevazione
	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	Percentuale n. utenti feriti/utenti trasportati annui	0,0005%	rilevazione
		N. sinistri/autobus/Km annui percorsi autobus	0,0002	rilevazione
	Vetustà mezzi	Media anni/max anni	4/6	rilevazione

	Percezione livello sicurezza linee speciali scolastiche	% soddisfatti	85%	sondaggio
	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti	85%	sondaggio
<b>Sicurezza personale e patrimoniale</b>	Efficacia azioni vigilanza e deterrenza	% soddisfatti	85%	sondaggio
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti	85%	sondaggio

In materia di sicurezza degli impianti e dei luoghi di lavoro, Atral Lazio S.C.R.L ha provveduto ad adempiere alla normativa prevista dal Decreto Legislativo e a assumere la certificazione di conformità **ISO 45001**.

La certificazione ISO 45001 attesta l'applicazione volontaria di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo riguardo alla Sicurezza e la Salute dei Lavoratori, oltre al rispetto delle norme cogenti.

### **Informazione e Punti vendita**

Grande impegno ed attenzione sono dedicati da Atral Lazio S.C.R.L per assicurare un'informazione puntuale, sicura e mirata alla clientela.

Depliant e volantini informativi sono stati distribuiti a tutte le rivendite.

E' attivo un sito Internet in cui in tempo reale vengono aggiornati orari e percorsi.

Per il 2020 è previsto un impegno sempre più maggiore per incrementare il servizio di comunicazione al cliente.

### **Sulla rete**

Per il 2020 è prevista la revisione o l'ammmodernamento ove previsto, degli appositi porta orari già esistenti - in relazione al completamento del progetto di comunicazione al cliente - di depliant con :

- Indicazione di orari e percorsi.
- Informazioni di pubblica utilità.
- Numeri telefonici utili (numero verde gratuito 800.700.805).

A bordo di tutti gli autobus sono esposte locandine informative con le indicazioni delle linee, i percorsi e le fermate.

Informazioni sul servizio della Atral Lazio S.C.R.L , aggiornate in tempo reale, sono disponibili sul sito Internet [www.atral-lazio.com](http://www.atral-lazio.com).

### **Comfort**

Dalle rilevazioni effettuate emerge che il comfort è un fattore molto critico per la soddisfazione dei clienti. In particolare la pulizia e l'affollamento di autobus risultano essere gli elementi chiave della comodità del viaggio per i passeggeri.

Indici di comfort considerati:

- Pulizia.
- Comfort.

- Facilità di accesso ai disabili.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità		Standard di qualità	Modalità di misurazione
	Tipologia	Unità di misura		
<b>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture</b>	Pulizia ordinaria	Percentuale interventi giornalieri mezzi	90%	rilevazione
	Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	10	rilevazione
	Pulizia impianti ed uffici al pubblico	Frequenza media in giorni	3	rilevazione
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti	80%	sondaggio
<b>Comfort</b>	Climatizzazione	% mezzi sul totale	85%	rilevazione
	Accessibilità facilitata	% mezzi sul totale	70%	rilevazione
	Percezione complessiva livello comfort viaggio	% soddisfatti	80%	sondaggio
<b>Servizi per viaggiatori con handicap</b>	Autobus o veicoli attrezzati anche per il trasporto disabili	% mezzi sul totale	50%	rilevazione
	Percezione complessiva servizio	% soddisfatti	85%	sondaggio

Ogni giorno, su tutti i mezzi vengono effettuati quattro interventi ordinari di pulizia interna e una volta la settimana un intervento completo che prevede il lavaggio interno ed esterno della vettura.

Per migliorare la qualità del servizio il programma 2020 prevede:

- L'incremento ulteriore dell'impiego di personale di controllo (responsabili di linea) per assicurare una maggiore regolarità del servizio (rispetto della frequenza e degli orari di passaggio), oltre che la sicurezza della clientela da furti e aggressioni.
- L'azienda Atral Lazio S.C.R.L ha già incrementato il personale di controllo (Decreto della Regione Lazio) e nel 2020 intende impiegare ulteriori unità.

## Qualità e Ascolto

### Certificazioni

Atral Lazio S.C.R.L ha raggiunto l'obiettivo della certificazione integrata ISO 9001 (qualità), ISO 14001 (Ambiente), ISO 45001 (sicurezza), ISO 39001 e UNI EN 13816.

### **ISO 9001:2015**

La ISO 9001 pone al centro della realizzazione di un sistema di gestione sull'efficacia e l'efficienza dei propri processi attraverso la conoscenza ed il monitoraggio dei processi.

### **ISO 14001**

La ISO 14001 è una norma internazionale ad adesione volontaria, applicabile a qualsiasi tipologia di Organizzazione pubblica o privata, che specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale.

### **ISO 45001**

La certificazione attesta l'applicazione volontaria di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo riguardo alla Sicurezza e la Salute dei Lavoratori, oltre al rispetto delle norme cogenti.

### **ISO 39001**

Lo standard ISO 39001 identifica uno standard di gestione per la riduzione del rischio stradale di una qualsiasi organizzazione. Lo schema può essere utilizzato per la certificazione, per una autodichiarazione oppure semplicemente come linea guida per pianificare, implementare e migliorare un sistema di gestione dedicato alla sicurezza stradale

### **UNI EN 13816**

Il servizio di trasporto pubblico passeggeri assume un'importanza sempre maggiore, essendo il trasporto pubblico, soprattutto nei grandi centri urbani, il sistema da privilegiare per assicurare gli spostamenti degli utenti e favorire una mobilità sostenibile nelle nostre città.

## ***Il punto sulla qualità***

Atral Lazio S.C.R.L. svolgerà indagini strutturate sulla qualità percepita per rilevare il livello di soddisfazione dei clienti sul servizio offerto, sia nel complesso, sia in relazione ad una serie di aspetti che possono essere definiti come "componenti" del servizio e dai quali dipende la soddisfazione globale.

## ***Sistemi di monitoraggio della qualità***

Qualità percepita

Per il 2020, Atral Lazio S.C.R.L. ha progettato di sviluppare il sistema di customer satisfaction che consentirà di monitorare, periodicamente, il livello di soddisfazione dei clienti.

Obiettivi del sistema di monitoraggio sono:

- Rilevare costantemente l'emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze dei clienti nei confronti del trasporto pubblico cittadino.
- Disporre di uno strumento per segmentare i clienti al fine di progettare in modo mirato i servizi e la comunicazione relativa.

- Valutare preventivamente la corretta allocazione di risorse ed investimenti in qualità.

#### Qualità erogata

Oltre al sistema di customer satisfaction, per la rilevazione della qualità percepita da parte della clientela, esiste un sistema di controllo della qualità erogata, attraverso la predisposizione di un indice sintetico e la creazione, all'interno della propria struttura organizzativa, di un ufficio dedicato - Audit qualità interna - con lo specifico compito di verificare il grado di coerenza fra qualità del servizio promessa qualità effettivamente prestata.

Questo monitoraggio verrà effettuata ogni sei mesi per effettuare ed elaborare dei report semestrali, che conterranno una sintetica analisi con risultati e obiettivi.

## Monitoraggio sui servizi pubblici

### Azienda e Clienti

Fattore di qualità	Indicatore di qualità		Standard di qualità	Modalità di misurazione
	Tipologia	Unità di misura		
Informazione alla clientela	Tempestività	tempo medio attesa per informazione telefonica in secondi	120	rilevazione
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti	85%	sondaggio
Livello servizio sportello	Presenza sul territorio	n. sportelli aperti	3	rilevazione
	Raccolta reclami	modalità	cartaceo	rilevazione
	Riscontro proposte e reclami	entro giorni	7 lavorativi	rilevazione
	Percezione complessiva	soddisfatti	85%	sondaggio

### Il servizio clienti

Fra gli obiettivi più importanti di Atral Lazio S.C.R.L, occupa un posto di primo piano la funzione dell' "ascolto" e della comunicazione con i clienti esercitate attraverso la gestione dei reclami.

Tale funzione integra ed arricchisce quella del monitoraggio, realizzata a cadenza semestrale, attraverso le indagini di customer satisfaction (soddisfazione della clientela), altra forma di "ascolto" sistematico del cliente.



## ***I reclami***

Il reclamo rappresenta un canale di comunicazione diretta con i clienti e un contributo importante per il controllo e il miglioramento del servizio.

I reclami giungono alla scrivente : in forma verbale, scritta e telefonica

L'azienda ha attivato una procedura per il monitoraggio, la gestione e la risoluzione dei reclami.

L'obiettivo, per quanto riguarda la gestione dei reclami è :

- La risposta al reclamo sempre in tempo reale.
- La possibilità di avere in qualsiasi momento ulteriori notizie relative all'iter della pratica di reclamo (cosa che peraltro avviene già oggi, ma di cui si sta perfezionando la procedura).
- L'utilizzazione, da parte della Atral Lazio S.C.R.L, dei reclami, così come dei suggerimenti e delle segnalazioni di disfunzione, per attuare una politica di miglioramento continuo della qualità del servizio.

## **Modalità per presentare reclamo**

I passeggeri, in caso di presunta infrazione delle disposizioni del Regolamento UE 181/2011, possono presentare reclamo secondo le procedure di seguito specificate.

In prima istanza, i passeggeri dovranno presentare reclamo scritto ad Atral Lazio S.C.R.L tramite posta raccomandata all'indirizzo di Via Cavour, 57, 00184 Roma (RM), oppure inviando una e-mail a [info@atral-lazio.com](mailto:info@atral-lazio.com).

Il passeggero dovrà trasmettere tale reclamo ad Atral Lazio S.C.R.L entro tre mesi dalla data del viaggio in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Atral Lazio S.C.R.L comunicherà all'utente, entro un mese dalla ricezione del reclamo, se questo è stato accettato, rifiutato o se la pratica è ancora in fase di esame, ed entro tre mesi fornirà una risposta definitiva.

Solo in seconda istanza, e decorsi 90 giorni dall'invio del primo reclamo ad Atral Lazio S.C.R.L, i passeggeri potranno presentare reclamo all'organismo nazionale competente designato dal Regolamento, individuato nell'Autorità di Regolazione dei Trasporti. I passeggeri dovranno presentare eventuali segnalazioni tramite posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, oppure inviando una e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it).

In ultima alternativa, è possibile contattare l'Autorità di Regolazione dei Trasporti utilizzando l'apposito sistema di acquisizione telematica dei reclami (SiTe) disponibile sul sito web dell'Autorità (<https://www.autorita-trasporti.it/site/>).

## L'organizzazione

### ***Le sedi aziendali***

Atral Lazio S.C.R.L per garantire la massima efficienza ha dislocato varie sedi aziendali nelle vicinanze dei Comuni dove gestisce i servizi di trasporto.

#### **Sede legale:**

Roma – Via Cavour n. 57

Tel. 06 47826379

email: [info@atral-lazio.com](mailto:info@atral-lazio.com)

#### **Deposito e sede operativa:**

Marino (Roma) – Via dei Laghi Km. 5,100

Tel. e fax 06 93663036

### ***Sito internet***

Atral Lazio S.C.R.L offre alla clientela l'accesso alle informazioni sul trasporto grazie al sito internet [www.atral-lazio.com](http://www.atral-lazio.com) dove è possibile trovare orari, percorsi, tariffe e un indirizzo di posta elettronica per inoltrare richieste e segnalazioni specifiche.

### ***Numero verde***

Presso la sede operativa di Roma è in funzione un servizio di *call center*, per ricevere informazioni sul servizio, orari, tariffe e percorsi chiamando, da telefono fisso, il numero verde **800 700 805**. Il servizio è attivo lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 18:00.