



# ***Carta della Mobilità***

*(dati al 31.12.2020)*



## ***SERVIZI URBANI ED EXTRAURBANI***

***PROVINCIA DI FORLÌ-CESENA***

***Rimini, 15 dicembre 2021***

# Carta della Mobilità

## PREMESSA

Il documento è stato redatto in attuazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994, della Legge 11.7.1995 n. 273 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30.12.1998, in osservanza alla garanzia di libera circolazione dei cittadini prevista dall'art. 16 della Costituzione italiana *“ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale ...”* e dall'art. 8 del Trattato di Maastricht *“ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri”*. Valgono inoltre le disposizioni della Legge Regionale Emilia-Romagna n. 30 del 02.10.1998 e successive modifiche.

Il documento tiene conto delle disposizioni della vigente normativa europea – Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011, relativo al *“Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus”* – in vigore dal 1° marzo 2013 – che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004.

Per l'Italia l'Organismo per l'applicazione del Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti, con sede a Torino, al quale i passeggeri possono presentare i reclami per presunte infrazioni al Regolamento stesso (Decreto Legislativo 169/2014, recante la disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento 181/2011).

Il rapporto di START ROMAGNA con i cittadini e i clienti è trasparente, obiettivo, corretto ed imparziale e viene regolato dalla Carta della Mobilità (o Carta dei Servizi).

La Carta della Mobilità è il documento col quale START ROMAGNA si impegna a garantire gli standard previsti nei Contratti di Servizio sottoscritti da AMR – Agenzia per la Mobilità Romagnola – e ATG in modo da perseguire la soddisfazione del cliente.

È innanzitutto un punto di riferimento e uno strumento di tutela al servizio dei cittadini, ma è anche un modo per presentare i servizi di mobilità di START ROMAGNA, esporre i risultati raggiunti e definire gli impegni per migliorare la qualità delle prestazioni.

La Carta della Mobilità è pubblicata sul sito Internet di START ROMAGNA <https://www.startromagna.it/titoli-e-tariffe/regole-di-viaggio/> e viene distribuita presso i Punto Bus START ROMAGNA del bacino di Forlì-Cesena.

L'aggiornamento della Carta della Mobilità avviene con frequenza annuale.

## Contratto di servizio in vigore

- Contratto di servizio bacino di Forlì-Cesena ATG-AMR

# Indice

## GLOSSARIO

### *Gli attori*

Consorzio ATG	p. 5
START ROMAGNA	p. 5
AMR	p. 5

## INTRODUZIONE

### *Principi e Valori di START ROMAGNA*

Soddisfazione del cliente	p. 7
Il diritto alla mobilità	p. 7
Un servizio efficiente ed efficace	p. 7
La continuità dei servizi	p. 8
Tutela della privacy	p. 9
Certificazioni	p. 9

## CAPITOLO 1

### *Le reti urbane ed extraurbane*

Le reti urbane ed extraurbane	p. 10
-------------------------------	-------

## CAPITOLO 2

### *I titoli di viaggio del trasporto pubblico*

Le tariffe	p. 12
Dove acquistare biglietti e abbonamenti	p. 12

## CAPITOLO 3

### *La qualità garantita al cliente*

Gli autobus	p. 14
Il personale di guida e di officina	p. 14
Il personale di controllo	p. 15
Sinistri e gestione del danno	p. 15
Il comfort del servizio	p. 15
L'affidabilità del servizio	p. 16
Il rapporto fra personale e clienti	p. 17
La salute del cliente	p. 18

## CAPITOLO 4

### *Informazione e assistenza al pubblico*

L'informazione come fattore di successo	p. 19
Le strutture informative	p. 19
La segnaletica informativa	p. 20
L'informazione alla clientela	p. 20

## **CAPITOLO 5**

### *La tutela dei clienti*

Il sistema di ascolto dei clienti	p. 22
La voce dei clienti: il reclamo	p. 23
Modalità di rimborso e indennizzo	p. 23
Oggetti smarriti	p. 24

## **CAPITOLO 6**

### *La tutela dell'ambiente*

START ROMAGNA promuove la mobilità sostenibile	p. 26
--	-------

## **CAPITOLO 7**

### *Rilevazione della qualità del servizio offerto*

Il sistema di telerilevamento satellitare	p. 28
Le indagini di soddisfazione del cliente	p. 28
Il Comitato consultivo degli Utenti	p. 30

## **APPENDICE – EMERGENZA SANITARIA COVID-19**

Misure di contenimento da adottare sui mezzi di trasporto pubblico	P. 31
	p. 31

## GLOSSARIO

### *Gli attori*

#### ***Il Consorzio ATG – Adriatic Transport Group***

Il Consorzio ATG (Adriatic Transport Group) S.p.a. nasce il 25 luglio 2002 tra imprese pubbliche e private esercenti servizi di trasporto pubblico locale nell'ambito del territorio romagnolo. ATG, costituita nella forma di Società Consortile S.p.A., con capitale sociale sottoscritto all'80% da Aziende a capitale pubblico e per il restante 20% da Aziende a capitale misto pubblico/privato, ha l'obiettivo di promuovere e coordinare azioni di interesse comune, ricercando e favorendo tutte le più opportune sinergie gestionali, con finalità di miglioramento qualitativo e di risparmio economico delle attività dei soci, nel rispetto dell'autonomia dei singoli. ATG è aggiudicataria della gara svoltasi per la gestione dei servizi nel bacino di Forlì-Cesena.

#### I SOCI

- Start Romagna S.p.a.
- TEAM soc. consortile a r.l.
- METE S.p.a.
- ADRIABUS soc. cons. a r.l.

#### ***Start Romagna S.p.a.***

START ROMAGNA è la società che dal 2012 si occupa della gestione del trasporto pubblico dell'area romagnola, nella quale sono confluite le tre Aziende storiche di gestione del trasporto (ATM Ravenna, AVM Forlì - Cesena e TRAM SERVIZI Rimini), gestione affidatale da ATG quale aggiudicataria della gara del tpl.

In seguito si farà riferimento Start Romagna quale soggetto referente della presente Carta della Mobilità.

#### ***AMR - Agenzia per la Mobilità Romagnola***

Agenzia Mobilità Romagnola è una Società a responsabilità limitata consortile di proprietà degli Enti Locali delle Province di Ravenna, Forlì-Cesena e Rimini, nata dalla fusione delle precedenti Agenzie a dimensione provinciale. Queste furono istituite in Emilia-Romagna nei primi anni Duemila nell'ambito del processo di riforma, quale strumento di governo del sistema di trasporto pubblico locale.

Il ruolo di AMR è quello di progettare, sviluppare e coordinare i servizi di mobilità collettiva coniugando le esigenze di chi stabilisce le strategie di mobilità (Enti locali), chi usufruisce dei servizi (i cittadini) e chi li eroga (gli operatori), in un'ottica di maggior vivibilità ambientale.

L'ambito di attività dell'Agenzia è delineato dall'art. 19 della Legge Regionale Emilia-Romagna 2 ottobre 1998 n. 30 ss.mm.ii. e può essere così riassunto:

- definisce i fabbisogni di mobilità degli abitanti dei territori del bacino di propria competenza;

- progetta, organizza, promuove i servizi pubblici di trasporto integrati tra loro e con la mobilità privata, con particolare riferimento alla mobilità sostenibile;
- esercita le funzioni amministrative degli Enti soci inerenti le gare per l'affidamento dei servizi di TPL, la sottoscrizione con le imprese dei contratti di servizio, il controllo sulla realizzazione dei servizi di trasporto;
- può esercitare le funzioni amministrative degli Enti soci per il servizio di trasporto pubblico locale (TPL) e le attività allo stesso connesse.

L'Agenzia può inoltre svolgere ogni altra funzione assegnata dagli enti locali soci, con esclusione delle sole funzioni di programmazione provinciale e comunale e di gestione del trasporto pubblico locale.

## INTRODUZIONE

# Principi e Valori di START ROMAGNA

La mission di Start Romagna rappresenta in sintesi le finalità e i principi dell'organizzazione che si occupa della gestione del trasporto pubblico locale nei tre bacini della Romagna:

### **IL NOSTRO IMPEGNO SI MUOVE INSIEME A VOI**

*Vogliamo muoverci insieme a voi: per ascoltare e soddisfare le esigenze di mobilità di oggi e di domani*

*Vogliamo muoverci insieme a voi: per contribuire a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente*

*Vogliamo muoverci insieme a voi: per una mobilità sicura, sostenibile, in grado di far crescere il territorio*

### **I principi fondamentali**

Con la Carta della Mobilità Start Romagna si impegna ad assicurare l'esercizio dei servizi svolti nel rispetto dei principi di:

-uguaglianza: parità di trattamento (senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni) a parità di condizioni tecniche, nell'ambito di aree geografiche e di fasce di clienti omogenee. Particolare attenzione è rivolta alle esigenze dei disabili e degli anziani;

-imparzialità: le modalità di effettuazione del servizio ed i comportamenti del personale nei confronti dei Clienti sono ispirati costantemente a criteri di obiettività, di giustizia ed imparzialità;

-continuità e regolarità: garanzia di servizi regolari e senza interruzioni (ad eccezione di interruzioni dovute ad eventi indipendenti dalla volontà del gestore, come cause di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità, astensioni del personale dal lavoro, ecc...); nel caso di sospensioni o interruzioni dell'attività, Start si impegna ad adottare tutte le misure necessarie (in primo luogo l'informazione) per ridurre al minimo i disagi che ne possono derivare; in casi specifici, offre servizi sostitutivi;

-partecipazione: i Clienti hanno diritto ad una corretta ed equa fruizione del servizio e sono invitati a collaborare con il gestore. Ogni Cliente può accedere alle informazioni che lo riguardano con la massima trasparenza, per chiarimenti, osservazioni, reclami, suggerimenti sul servizio. Start si impegna a rispondere a tutte le segnalazioni e le proposte formulate e, attraverso la valutazione delle stesse, verifica periodicamente la qualità del servizio;

-efficienza ed efficacia: Start si propone di elevare il livello degli standard di qualità dei servizi svolti, attraverso l'applicazione di metodologie adeguate, al fine di soddisfare le esigenze di mobilità dei Clienti;

-fattori di qualità: sono gli aspetti che il Cliente valuta nel servizio globalmente offerto. Quelli individuati da Start Romagna sono: regolarità e puntualità del servizio, aspetti qualitativi del servizio (sicurezza e comfort del viaggio, servizi per viaggiatori disabili), pulizia e manutenzione mezzi e impianti, attenzione all'ambiente, reperibilità dei titoli di viaggio, aspetti di relazione con la clientela (cortesia del personale e accesso alle informazioni);

-indicatori di qualità: rappresentano i fattori di qualità in termini di definizione e misura. Nella redazione della Carta della Mobilità tali indicatori derivano dagli impegni assunti con l'Agenzia Mobilità Romagnola meglio definiti negli standard del servizio costituenti parte integrante dei

Contratti di Servizio;

-standard di prestazione: sono i livelli di servizio che Start Romagna si impegna ad offrire, tenendo conto degli impegni presi con la Stazione affidante; sono stati assunti gli standard minimi previsti dai Contratti di Servizio sottoscritti con l’Agenzia per la Mobilità Romagnola. Oltre agli standard, vengono indicati i risultati raggiunti nel precedente anno solare e la previsione per l’anno solare in corso.

### ***Soddisfazione del Cliente***

La valutazione dell’adeguatezza complessiva del servizio rispetto alle esigenze della Clientela e l’individuazione delle relative azioni correttive, preventive e di miglioramento saranno effettuate tenendo anche conto dei risultati delle indagini di qualità attesa e percepita svolte dall’Agenzia per la Mobilità Romagnola (vedi pag. 27).

### ***Il diritto alla mobilità***

La mobilità è un diritto fondamentale dei cittadini, che viene riconosciuto dalla legge: l’articolo 16 della Costituzione della Repubblica Italiana stabilisce infatti che “[...] ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale [...]”.

Inoltre, l’articolo 8 del Trattato di Maastricht amplia questo concetto “[...] ogni cittadino della Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli stati membri [...]”.

START ROMAGNA abbraccia in pieno questi valori e il suo servizio, assoggettato a principi di uguaglianza dei diritti dei cittadini, garantisce l’assoluta mancanza di discriminazioni di ordine razziale, politico, religioso o legate alla nazionalità, al sesso, alle condizioni sociali ed economiche.

START ROMAGNA è altresì impegnata a rispettare quanto indicato dal Regolamento Europeo 181/2011, successivamente ripreso dal Decreto Legislativo 169/2014, che sancisce il principio di non discriminazione e dell’accogliimento degli utenti con disabilità, nonché della relativa assistenza e delle eventuali facilitazioni.

### ***Un servizio efficiente ed efficace***

#### ***La continuità dei servizi***

START ROMAGNA si impegna ad offrire un servizio adeguato alle esigenze della propria utenza perseguendo l’obiettivo di un miglioramento continuo dell’efficienza e dell’efficacia del servizio erogato.

Il servizio di trasporto pubblico garantisce per legge il diritto alla mobilità dei cittadini e quindi deve essere effettuato senza interruzioni. In occasione delle festività più importanti gli orari di servizio possono essere parzialmente ridotti.



Può succedere che si verifichino anomalie nel servizio, per motivi che non dipendono dalla volontà dell'azienda, ma da cause di forza maggiore. In questi casi START ROMAGNA garantisce comunque il viaggio anche se in tempi diversi dallo standard.

In base alle prescrizioni della legge 12.6.90 n° 146 circa la regolamentazione del diritto di sciopero, sono definite fasce giornaliere in cui viene garantito il servizio minimo di trasporto. In caso di sciopero il servizio di Trasporto Pubblico Locale è garantito per le fasce orarie previste per legge e in accordo con le OO.SS. a livello locale (vedi dettaglio successivo) e l'utenza viene informata attraverso il sito di Start Romagna, sui mezzi, alle fermate dotate di display, nei Punto Bus START ROMAGNA entro 5 giorni dalla data dello sciopero.

### ***Scioperi e fasce di garanzia***

#### Bacino di Forlì-Cesena

Vengono garantite in caso di sciopero tutte le corse in partenza dalle 5.30 alle 8.30 e dalle 13.00 alle 16.00; per le linee concesse dalla Provincia di Ravenna (149-156) le fasce orarie di garanzia sono quelle del bacino ravennate: dalle 5.30 alle 8.30 e dalle 12.00 alle 15.00.

### ***Tutela della privacy***

START ROMAGNA garantisce che tutti i dati inerenti i propri clienti sono trattati ai sensi del Reg.to UE 2016/679 e del Dlgs 196 del 30/06/2003e che tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti del cliente. Le privacy policy aggiornate sono pubblicate alla pagina <https://www.startromagna.it/contatti/privacy/>

### ***Certificazioni***

START ROMAGNA è certificata:

- ISO 9001:2008 - Qualità
- OHSAS 18001:2007 - Sicurezza
- ISO 14001:2004 - Ambiente

## CAPITOLO 1

### *Le reti urbane ed extraurbane*

START ROMAGNA gestisce i servizi di trasporto pubblico urbano e il servizio di trasporto pubblico extraurbano nella provincia di Forlì-Cesena. La pianificazione dei servizi e la definizione degli orari compete all’Agenzia per la Mobilità Romagnola (AMR).

<b>AMBITO TERRITORIALE</b>	
<b>Territorio servito</b>	<b>Intera Provincia di Forlì-Cesena + alcune località nelle Province di Ravenna, Rimini e Arezzo</b>
<b>Abitanti nella Provincia di Forlì-Cesena</b> <b>(dato al 31.12.2019)</b>	<b>n. 394.833</b>
<b>TRASPORTO PUBBLICO LOCALE</b>	
<b>Società incaricate della gestione del servizio</b>	<b>START Romagna S.p.A.</b>
<b>Percorrenza annua complessiva servizi su gomma</b> <b>(anno 2020)</b>	<b>Km. 8.551.887</b> <b>di cui</b> <b>Km. 4.037.092 servizi urbani</b> <b>Km. 4.514.795 su servizi extraurbani</b>
<b>Nr. passeggeri/anno (2020)</b>	<b>n. 12.305.109</b>
<b>Personale in servizio (conducenti)</b>	<b>n. 259</b>
<b>Parco mezzi utilizzato per il servizio ATG</b> <u>Totale Autobus</u> <b>(anno 2020)</b>	<b>n. 277 di cui:</b> <b>n. 152 autobus urbani e suburbani</b> <b>n. 125 autobus extraurbani</b>

<p><b>Depositi Aziendali</b></p> <p>Depositi con officina/carrozzeria e rimessaggio bus</p> <p>Depositi per rimessaggio autobus</p>	<p><i>Forlì, Cesena</i></p> <p><i>Bagno di Romagna; Cesenatico, Santa Sofia.</i></p>
<p><b>Servizi gestiti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nel Comune di Forlì</li> <li>- nel Comune di Cesena</li> <li>- nel Comune di Cesenatico</li> <li>- nella provincia</li> </ul>	<p><b>Totale linee: 57</b></p> <p>n. 12 linee urbane</p> <p>n. 11 linee urbane</p> <p>n. 3 linee urbane</p> <p>n. 31 line extraurbane</p>

### ***Le Reti Urbane comunali di Forlì, Cesena e Cesenatico***

Le reti di trasporto pubblico di Forlì e di Cesena si basano sull'integrazione di percorsi e orari delle linee urbane, con altre linee che collegano queste alle frazioni e ai comuni limitrofi. La rete Urbana di Forlì ha una estensione di circa 145 km mentre quella Cesena di circa 121 km. I servizi sono costruiti prevedendo differenti frequenze tra le ore di punta e quelle di morbida e una riduzione dei servizi durante il periodo estivo in base alle disposizioni degli Enti Locali competenti

Il servizio Urbano di Cesenatico è composto da 3 Linee urbane integrate con il servizio della linea suburbana 94 che collega il Comune con Cesena. Due linee urbane uniscono il centro alle zone di Levante e Ponente della città, mentre la terza linea – che svolge anche servizi “a chiamata” – collega alcune frazioni con il centro. Il servizio estivo è caratterizzato da un aumento della frequenza delle corse dovuto alle esigenze di mobilità di utenza a forte caratterizzazione turistica.

### ***La rete Extraurbana di Forlì-Cesena***

La rete extraurbana ha una estensione di circa 1.350 Km e si sviluppa su un territorio che comprende, oltre la Provincia di Forlì-Cesena, anche le province di Ravenna e Rimini e quella toscana di Arezzo. Gli orari dei servizi sono cadenzati e garantiscono nel periodo invernale anche il collegamento con i principali poli studenteschi, mentre in estate alcuni collegamenti vengono potenziati per favorire la vocazione turistica dei centri collegati.

## CAPITOLO 2

### *I titoli di viaggio del trasporto pubblico*

#### *Le tariffe*

Le tariffe e le tipologie dei biglietti e degli abbonamenti del trasporto pubblico locale sono stabilite dalla Regione Emilia - Romagna e dagli Enti Locali direttamente interessati.

Il sistema tariffario del bacino di Forlì-Cesena – che è gestito da Start Romagna su delega di ATG - si basa sulla divisione in zone del bacino servito: le tariffe sono quindi determinate in funzione dei confini zonalmente attraversati. Il possessore di un titolo di viaggio extraurbano/plurizona può iniziare e/o completare il suo viaggio anche utilizzando una linea urbana.

Le tariffe variano in funzione delle zone di utilizzo e del periodo di validità. Esistono tariffe specifiche per varie categorie di clienti, in funzione delle loro necessità. Le tariffe e le modalità di utilizzo di biglietti e abbonamenti sono riepilogati sul sito di Start Romagna e su uno specifico stampato a disposizione del pubblico presso i Punto Bus.

In caso di variazioni tariffarie, i possessori di titoli di viaggio non più validi hanno diritto alla sostituzione (integrando la differenza di tariffa) secondo le modalità contenute nel Regolamento di Viaggio.

#### *Dove acquistare biglietti e abbonamenti*

Tutti i biglietti e gli abbonamenti sono disponibili presso i Punto Bus di Start Romagna:

- Forlì, via Volta 13
- Cesena, p.le Karl Marx

I biglietti possono essere acquistati presso l'ampia rete di rivendite autorizzate identificate dall'apposita vetrofanteria Bus Tickets (edicole, tabacchi, bar, ...). Elenco disponibile sul sito Start Romagna nella sezione <http://www.startromagna.it/titoli-e-tariffe/punti-vendita/>

Sono presenti anche emittitrici di terra ubicate presso:

- Forlì – p.le Martiri d'Ungheria
- Cesena – Viale Carducci 5 (Barriera)

Qualora il passeggero non sia riuscito a provvedere a procurarsi il titolo di viaggio prima di accedere al servizio, deve acquistare il biglietto a bordo del mezzo, chiedendolo all'autista al momento della salita.

L'acquisto a bordo ha una maggiorazione di prezzo, prevista dalle norme regionali. In tal caso i passeggeri devono presentare denaro contante con taglio massimo da € 10,00 (*al momento della pubblicazione la vendita a bordo tramite il conducente è sospesa per emergenza sanitaria*).

Sono disponibili diverse applicazioni per smartphone che consentono l'acquisto di titoli di viaggio in formato digitale senza applicazione di sovrapprezzo: DropTicket, myCicero, Muver e Roger.

La ricarica degli abbonamenti può avvenire anche in via telematica attraverso il sito [www.startromagna.it](http://www.startromagna.it) o gli sportelli bancomat dei circuiti Unicredit e Cariromagna.

## CAPITOLO 3

### *La qualità garantita al cliente*

#### *Gli autobus*

START ROMAGNA è impegnata a garantire ai clienti un viaggio sicuro e regolare, preoccupandosi innanzitutto di verificare che gli autobus impiegati, oltre a superare annualmente la revisione presso la Motorizzazione Civile, siano oggetto di verifiche giornaliere e di manutenzione programmata secondo le indicazioni delle case costruttrici.

L'età media del parco veicoli dipende principalmente dalla concessione dei contributi regionali e degli Enti Locali per il rinnovo del parco mezzi, sebbene una buona parte dei mezzi del parco Start Romagna sia stata acquistata in autofinanziamento. Al 31.12.2020 l'età media del parco Start Romagna nel bacino di Forlì-Cesena è di 10,78 anni, era di 11,01 al 31.12.2019.

Indicatore di qualità	unità di misura	standard di qualità				obiettivo 2021
		risultato 2017	risultato 2018	risultato 2019	risultato 2020	
età media dei mezzi	mezzi urbani FC	14,32	13,01	10,50	10,67	10,40
	mezzi extra FC	10,80	11,06	11,62	10,91	11,00
	Totale mezzi FC	12,75	12,14	11,01	10,78	10,70

#### *Il personale di guida e di officina*

Il reclutamento del personale di guida avviene attraverso rigorose procedure di selezione e di verifica dell'idoneità psico-fisica condotte sulla base delle norme nazionali e locali. La competenza professionale e la perfetta idoneità alla guida sono garanzie di sicurezza per i clienti.

Al fine di garantire un livello di qualità elevato e costante sono previste le seguenti azioni:

- all'atto della assunzione, il personale conducente è soggetto ad un'approfondita visita di idoneità fisica e psicologica;
- a determinati scaglioni di età vengono svolti gli accertamenti sanitari di idoneità, presso l'Ispettorato Sanitario delle Ferrovie dello Stato;
- nei casi di lunga assenza del conducente per motivi di malattia o infortunio, la visita viene ripetuta in tempi più ravvicinati;

- la visita viene garantita anche su semplice richiesta del conducente motivata da certificato medico o a richiesta dell'azienda per ragionevole dubbio;
- la programmazione del lavoro rispetta le norme che regolano la durata della guida e dei riposi;
- in base alle norme vigenti sono regolarmente effettuati controlli annuali su uso di alcol e di sostanze stupefacenti.

Il personale addetto alla manutenzione dei veicoli riceve una formazione costante, anche con corsi svolti direttamente dai costruttori stessi, che si curano inoltre di certificarne il percorso formativo.

### ***Controllo interno della qualità del servizio erogato***

Gli Addetti all'Esercizio svolgono un controllo continuo del servizio per monitorare la qualità del servizio erogato.

I parametri di misurazione sono i seguenti:

- caratteristiche del mezzo: indicatore di percorso, pulizia esterna e interna, funzionamento obliteratrici, stato generale del mezzo;
- caratteristiche del servizio: percorso, corse perse, corse in anticipo, corse in ritardo;
- atteggiamento del personale viaggiante: controllo a vista dei titoli di viaggio, divisa, tesserino di riconoscimento esposto, dotazione dei titoli di viaggio per la vendita a bordo, comportamento proattivo.

### ***Sinistri e gestione del danno***

In caso di incidenti, START ROMAGNA garantisce, tramite adeguate coperture assicurative, il risarcimento dei danni a terzi e ai passeggeri.

In caso di danni subiti a bordo, si consiglia di rivolgersi subito all'autista e di inviare lettera raccomandata con ricevuta di ritorno a START ROMAGNA, entro e non oltre 10 giorni solari dal verificarsi dell'evento. Nella richiesta è essenziale specificare le circostanze dell'accaduto e i danni subiti, indicando indirizzo e numero telefonico per essere contattati.

Una volta accertata la responsabilità di START ROMAGNA, la Compagnia di Assicurazione provvederà direttamente alla liquidazione del danno.

### ***Il comfort del servizio***

Il comfort di viaggio e la facilità d'accesso alle fermate sono alcuni dei fattori decisivi per indurre il cliente a scegliere di utilizzare il servizio di trasporto pubblico.

Tutti i veicoli del bacino di Forlì-Cesena sono oggi dotati di aria condizionata.

Indicatore di qualità	unità di misura	standard di qualità				obiettivo 2021
		risultato 2017	risultato 2018	risultato 2019	risultato 2020	
climatizzazione	numero e % di mezzi urbani sul totale mezzi urbani FC	86,75%	92,86%	98,67%	100%	100%
climatizzazione	numero e % di mezzi extraurbani sul totale mezzi extraurbani FC	96,72%	96%	97,62%	100%	100%
climatizzazione	totale numero e % di mezzi sul totale mezzi	91,21%	94,27%	98,19%	100%	100%

Per quanto riguarda l'accessibilità del servizio per le persone con disabilità Start Romagna ha avviato una serie di progetti volti a facilitare la fruizione dei servizi di trasporto pubblico locale (es. paline intelligenti con vocalizzatore).

Al 31.12.2020 sono 159 su un totale di 277 veicoli del bacino di Forlì-Cesena destinati al tpl dotati di pedana (elettrica o manuale) per favorire l'accesso dei passeggeri in carrozzina. Su ogni veicolo dotato di pedana è disponibile 1 alloggiamento per carrozzine.

I dettagli e le modalità di fruizione sono indicati nel Regolamento di Viaggio Start Romagna.

Indicatore di qualità	unità di misura	standard di qualità				obiettivo 2021
		risultato 2017	risultato 2018	risultato 2019	risultato 2020	
accessibilità facilitata	numero di mezzi extraurbani dotati di pedane per disabili	21	22	23	25	25
accessibilità facilitata	numero di mezzi urbani con dotati di pedane per disabili	79	97	128	134	135
accessibilità facilitata	numero e % di mezzi con dotati di pedane per disabili	100 su 273 (36,63%)	119 su 279 (42,65%)	151/276 (54,71%)	159/277 (57,40%)	160/277 (57,76%)

### ***L'affidabilità del servizio***

La puntualità e la regolarità del servizio sono i fattori principali nella valutazione della qualità del servizio fatta dai clienti. Alcuni di questi dipendono dall'organizzazione aziendale, ma spesso sono i fattori esterni (caratteristiche della viabilità, traffico, meteorologia, eventi eccezionali) ad influenzare le prestazioni.



Indicatore di qualità	unità di misura	standard di qualità				obiettivo 2021
		risultato 2017	risultato 2018	risultato 2019	risultato 2020	
Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate/corse programmate FC	99,50%	99,74%	99,51%	98,67%	99,00%

Indicatore di qualità	unità di misura	standard di qualità				obiettivo 2021
		risultato 2017	risultato 2018	risultato 2019	risultato 2020	
incidentalità passiva mezzi di trasporto	n° tot sinistri passivi/n° tot corse effettuate all'anno FC	0,01569%	0,01781%	0,01808%	0,01590%	0,01700%

### ***Il rapporto fra personale e clienti***

Il personale di guida e il personale di controllo hanno in dotazione un tesserino aziendale, sempre visibile, che riporta il numero di matricola dell'agente; inoltre indossano una divisa aziendale che deve essere mantenuta ordinata e pulita. Tutto il personale di contatto (autisti, controllori, personale di front office), oltre al rigoroso rispetto delle norme del codice della strada, è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, mantenendo un comportamento tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione. Deve inoltre informare i clienti sui loro diritti ed eventuali obblighi nell'utilizzo del servizio.

Vengono effettuati a questo scopo specifici programmi di formazione, attraverso i quali promuovere la relazione e la comunicazione con l'utenza.

Indicatore di qualità	unità di misura	standard di qualità				obiettivo 2021
		risultato 2017	risultato 2018	risultato 2019	risultato 2020	
Comportamento del personale di contatto	Numero reclami pervenuti sul comportamento del personale	192	243	231	150	200

## La salute del cliente

Un servizio di trasporto pubblico efficiente e rispettoso della qualità del servizio si “vede” anche dal grado di igiene che gli autobus offrono ai clienti. START ROMAGNA fa svolgere giornalmente la pulizia interna dei mezzi, con l’uso di prodotti ecologici e biodegradabili, ma sempre idonei alla disinfezione batteriologica.

Indicator e di qualità	unità di misura	standard di qualità				obiettivo 2021
		risultato 2017	risultato 2018	risultato 2019	risultato 2020	
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	frequenza pulizia esterna bus	ogni 3 giorni o più di frequente in base alle condizioni metereologiche e del traffico	ogni 3 giorni o più di frequente in base alle condizioni metereologiche e del traffico	ogni 3 giorni o più di frequente in base alle condizioni metereologiche e del traffico	ogni 3 giorni o più di frequente in base alle condizioni metereologiche e del traffico	ogni 3 giorni o più di frequente in base alle condizioni metereologiche e del traffico
	frequenza pulizia interna	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
	frequenza pulizia radicale interna bus	ogni 3 mesi	ogni 3 mesi	ogni 3 mesi	ogni 3 mesi	ogni 3 mesi
	frequenza sanificazione dei mezzi	annuale	annuale	annuale	giornaliera a seguito epidemia covid	giornaliera a seguito epidemia covid

## CAPITOLO 4

# Informazione e assistenza al pubblico

### *L'informazione come fattore di successo*

START ROMAGNA è impegnata ad assicurare la più ampia e chiara informazione sui servizi di trasporto pubblico locale, al fine di favorirne e agevolarne l'utilizzo. Nel tempo si è costruita una struttura articolata di informazione e contatto con il pubblico, che sfrutta sia i canali tradizionali (libretti orari cartacei, informazione alle fermate, sportelli al pubblico), sia i moderni strumenti di comunicazione elettronica e informatica (Call Center telefonico, sito internet, social media, paline a messaggio variabile).

### *Le strutture informative*

#### **PUNTO BUS START ROMAGNA**

Sono uffici aperti al pubblico presso le autostazioni delle due città capoluogo. Si occupano della vendita di titoli di viaggio, del rilascio di informazioni sui servizi offerti, della distribuzione di materiali informativi e della custodia di oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali.

Punto Bus Forlì – via Volta 13

Orario di apertura (invernale ed estivo)

Feriale: 7.30 – 19.00

Punto Bus Cesena – p.le Karl Marx

Orario di apertura (invernale ed estivo)

Feriale: 7.30 – 19.00

#### **INFOLINEA START ROMAGNA • 199.11.55.77**

È il Call Center telefonico che fornisce informazioni su tutti i servizi di trasporto pubblico, gestisce eventuali segnalazioni e reclami, le prenotazioni dei servizi “a chiamata” e può svolgere sondaggi sul gradimento dei servizi. Per le chiamate da rete fissa la tariffa massima è di 0,1188 € al minuto da tutti i comuni della provincia di Forlì-Cesena. I costi della chiamata da rete mobile variano in funzione della tariffa applicata dall'operatore.

È attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 19, al sabato dalle 8 alle 14.

#### **WHATSAPP START ROMAGNA • 331.6566555**

È il canale gestito dal Servizio Clienti che fornisce con rapidità via smartphone informazioni su tutti i servizi di trasporto pubblico gestiti da Start Romagna. È attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 19, al sabato dalle 8 alle 14.

TEMPI DI RISPOSTA AL RECLAMO	
anno	media giorni Start
2017	8
2018	11
2019	13
2020	13
2021	14*

\* Risultato atteso

## ***La segnaletica informativa***

### **PALINE DI FERMATA**

La localizzazione delle paline di fermata è di competenza degli Enti territoriali concedenti i servizi, pianificati con il contributo di AMR - Agenzia per la Mobilità Romagnola.

Sono circa 3.000 le paline attualmente installate su cui START ROMAGNA aggiorna gli orari di passaggio delle linee in transito; sulle paline è esposto a cura del gestore anche il numero di riferimento della zona tariffaria.

Sono installate nella provincia di Forlì-Cesena circa 120 paline a messaggio variabile nelle fermate di maggior afflusso di utenza dei servizi urbani di Forlì-Cesena; i programmi di gestione forniscono in automatico e in tempo reale le indicazioni sulle corse in arrivo e sui tempi di attesa; il pannello viene utilizzato da START ROMAGNA in caso di comunicazioni alla clientela (avvisi di sciopero, interruzioni e/o perturbazioni al servizio ecc.).

Gli orari dei servizi in tempo reale sono consultabili anche attraverso le applicazioni per smartphone Google Transit e Moovit.

## ***L'informazione alla clientela***

### **MAPPE DEI PERCORSI**

Le mappe delle reti urbane sono pubblicate sul sito di Start Romagna.

### **CARTA DEI SERVIZI**

La carta viene aggiornata annualmente ed anche disponibile sul sito internet [www.startromagna.it](http://www.startromagna.it).

La diffusione cartacea al pubblico è garantita attraverso i Punto Bus START ROMAGNA.

### **LIBRETTI ORARI SERVIZI URBANI ED EXTRAURBANI**

Ogni anno vengono stampati un adeguato numero di libretti contenenti gli orari dei servizi programmati nei tre bacini serviti, messi in distribuzione attraverso i Punto Bus aziendali. Gli orari sono scaricabili anche dal sito di Start.

#### **AVVISI ALL'UTENZA**

Ogni qualvolta si presenta una modifica al servizio vengono predisposti "Avvisi" cartacei per informare l'utenza. Gli avvisi sono tempestivamente esposti sugli autobus delle linee interessate, presso i Punti Bus START ROMAGNA e alle fermate coinvolte.

Gli avvisi sono sempre disponibili sul sito di Start Romagna e automaticamente inviati agli iscritti ai servizi di mailing Start & You e al canale Telegram.

#### **AVVISI DI SCIOPERO**

Ogni qualvolta i Sindacati territoriali comunicano la proclamazione di uno sciopero nei termini previsti dalla legge (con un anticipo di 10 gg.), START ROMAGNA predispone appositi cartelli d'avviso che sono esposti almeno 5 giorni prima dello sciopero all'interno degli autobus, nei Punto Bus, sul sito internet e attraverso le paline intelligenti, oltre che attraverso la mailing list e Telegram.

## CAPITOLO 5

### ***La tutela del cliente e dei suoi diritti***

#### ***Il sistema di ascolto dei clienti***

Per formulare suggerimenti, proposte o reclami i clienti possono:

START ROMAGNA mantiene un contatto diretto quotidiano con i clienti, che si rivolgono al Contact Center (via lettera, e-mail, chat o telefono) per avere informazioni, sporgere reclami sul trasporto pubblico, sui servizi scolastici gestiti direttamente o semplicemente per suggerire proposte di miglioramento. Il Contact Center risponde all'esigenza di interagire direttamente con i clienti e si occupa di:

- curare la ricezione e la risposta a tutte le segnalazioni dei clienti, anche in collaborazione con AMR – Agenzia per la Mobilità per le attività di competenza;
- garantire il rispetto degli standard di risposta ai clienti;
- gestire il flusso di informazioni che ogni giorno confluiscono al Servizio Clienti.

#### **SCRIVERE**

START ROMAGNA

Viale C.A. Dalla Chiesa 38 - 47923 Rimini

Email: [servizioclienti@startromagna.it](mailto:servizioclienti@startromagna.it)

#### **TELEFONARE**

Infolinea START ROMAGNA · 199.11.55.77

(tariffa massima 11,88 eurocent al min. + IVA da ogni telefono fisso)

#### **COMPILARE**

Il Modulo Reclami presso:

Punto Bus Forlì – via Volta 13

Punto Bus Cesena – p.le Karl Marx

Il form reclami presente sul sito [www.startromagna.it](http://www.startromagna.it)

## ***La voce dei clienti: il reclamo***

Per START ROMAGNA il reclamo rappresenta uno strumento importante per conoscere le motivazioni di insoddisfazione dei clienti e per attivare le reazioni volte a migliorare le problematiche segnalate.

A questo fine, si invita l'utenza a segnalare ogni particolare utile ad identificare con precisione i termini e le circostanze dell'accaduto (data, ora, luogo, linea, direzione della vettura...), e a indicare le proprie generalità complete di recapito. Le segnalazioni anonime non sono prese in considerazione.

Per richiedere informazioni e per inoltrare qualsiasi tipo di segnalazione e/o reclamo relativo al servizio o a questioni sorte con il personale di Start Romagna S.p.A. il passeggero può utilizzare diversi canali, dettagliati alla pagina del sito Start Romagna <https://www.startromagna.it/assistenza/fai-una-segnalazione/>

2. All'interno del reclamo è necessario circostanziare l'episodio lamentato (riportando data, ora, luogo, linea interessata, direzione della vettura...) e indicare le proprie generalità (indirizzo e recapito telefonico) per consentire una risposta adeguata e tempestiva. Il reclamo può essere presentato con riferimenti ad eventi antecedenti un massimo di 90 giorni.

3. Ad ogni reclamo viene attivata una procedura di verifica delle carenze o delle criticità indicate. START ROMAGNA si impegna a fornire al cliente una risposta scritta o telefonica entro 15 gg. di calendario dalla data di attivazione della pratica, e comunque non oltre limite massimo di 30 giorni. In caso di tematiche per le quali la soluzione o la risposta definitiva alla problematica sollevata richiedono tempi più lunghi sarà comunque cura dell'Azienda dare un ritorno sull'iter attivato entro i tempi sopra indicati.

4. A Start Romagna potranno essere segnalate eventuali violazioni ai sensi del Regolamento (UE) n. 181/2011, limitatamente ai casi previsti:

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie;
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta;
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti;
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami;
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo.

5. Maggiori informazioni in merito alle modalità di presentazione di suggerimenti e/o reclami sono consultabili sul sito internet aziendale alla pagina [www.startromagna.it/assistenza/fai-una-segnalazione/](http://www.startromagna.it/assistenza/fai-una-segnalazione/)

6. Qualora un'istanza, una richiesta, un reclamo o un suggerimento non afferente alla gestione del servizio ma avente ad oggetto la programmazione del medesimo venisse inoltrato a Start Romagna s.p.a., lo stesso, per ragioni di competenza, sarà inoltrato da Start Romagna ad AMR (Agenzia Mobilità Romagnola) o altro ente per competenza informandone il mittente. Anche in caso di ricevimento di reclami o segnalazioni non di competenza Start Romagna si impegna a trasmettere entro 30 giorni al gestore competente dandone informazione all'utente.

7. Il passeggero che intende presentare reclamo deve rivolgersi innanzitutto all'impresa di trasporto che ha emesso il biglietto di viaggio. Solo successivamente, in caso di risposta insoddisfacente o in caso di mancato riscontro da parte dell'impresa di trasporto, trascorsi inutilmente i termini previsti di 90 gg per la risposta, i passeggeri – anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi, espressamente delegate – possono rivolgersi all'Autorità di regolazione dei trasporti, inoltrando il proprio reclamo ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione dei Regolamenti UE sui diritti dei passeggeri. Il reclamo può essere inoltrato all'Autorità online, mediante il sistema di acquisizione telematica dei reclami (SiTe) alla pagina [www.autorita-trasporti.it/site/](http://www.autorita-trasporti.it/site/) o utilizzando gli appositi moduli scaricabili dal sito. I moduli, compilati e stampati, possono essere inviati a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo dell'Autorità (via Nizza 230 – 10126, Torino), tramite posta elettronica certificata all'indirizzo [pec@pec.autoritatrasporti.it](mailto:pec@pec.autoritatrasporti.it), oppure posta elettronica all'indirizzo [art@autorita-trasporti.it](mailto:art@autorita-trasporti.it).

8. Secondo quanto stabilito dalla delibera ART 28/2021 il limite massimo per la risposta da parte dell'Azienda è 90 giorni, trascorsi i quali il reclamante potrà presentare reclamo all'ART secondo le modalità sotto indicate. In questo caso si applicano altresì forme di indennizzo secondo i criteri definiti dalla delibera: rimborso pari al 10% per risposta fornita tra i 91 e 120 giorni, 20% oltre i 120 giorni, non erogabile se inferiore a 4 euro. Per quanto riguarda reclami da parte di utenti abbonati la quota di rimborso dovuta in assenza di risposta al reclamo oltre i 90 giorni sarà riferita al valore del biglietto di corsa semplice per la tratta di cui all'abbonamento.

### ***Modalità di rimborso e indennizzo***

Nel caso in cui il viaggio sia impedito o interrotto per cause dipendenti da ATG/START ROMAGNA, il cliente ha diritto al rimborso di un biglietto ordinario di importo pari al percorso che doveva essere effettuato, secondo la tariffazione in vigore al momento, in linea con quanto previsto dal Regolamento UE n. 181/2011 art. 19 punto 4.

Il cliente ha tempo 90 gg. solari dal verificarsi dell'evento, per presentare la richiesta di rimborso al Servizio Clienti START ROMAGNA. Insieme alla richiesta dovrà essere prodotto il biglietto non utilizzato o forniti gli estremi dell'abbonamento di cui il reclamante è titolare. Dovranno altresì essere indicati nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico, località, giorno, orario e linea interessata dal disservizio.

Nessun rimborso verrà corrisposto in tutti i casi di disservizio non derivanti da responsabilità di START ROMAGNA e quindi imputabili a caso fortuito o a cause di forza maggiore (calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali), in caso di astensione del personale dal lavoro, o in caso di condizioni di viabilità particolari e non prevedibili.

### ***Oggetti smarriti***

Gli oggetti smarriti sono custoditi per il periodo e con le modalità stabilite dalla Legge (Codice Civile, articoli 927-929).

Gli addetti che rinvergono oggetti e/o bagagli di proprietà del cliente a bordo dei veicoli o nelle aree aziendali provvedono a consegnarli, presso i rispettivi Punto Bus. L'oggetto viene identificato con un cartellino e immagazzinato nell'apposita area. Qualora l'utente si presenti per richiedere la restituzione dell'oggetto, lo stesso dovrà essere consegnato previa compilazione di un modulo per l'autocertificazione con le generalità dell'intestatario (o copia dei documenti di riconoscimento), nel quale riconosce il bene come proprio e se ne



assume le responsabilità; i Punto Bus si impegnano altresì alla compilazione di un registro nel quale evidenziare la presa in carico dell'oggetto, l'avvenuta restituzione o la consegna agli uffici comunali.

***Risarcimento carrozzine o altri dispositivi danneggiati***

In applicazione dell'art. 17 – Regolamento (UE) 181/2011, ATG/START ROMAGNA in qualità di gestore è ritenuta responsabile in caso di perdita o danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza. In tali casi è previsto il risarcimento pari al costo della sostituzione o riparazione.

## CAPITOLO 6

### *La tutela dell'ambiente*

#### *START ROMAGNA promuove la mobilità sostenibile*

I problemi ambientali derivanti da modelli di vita e di consumo non sostenibili sono da attribuire fondamentalmente all'inquinamento atmosferico e acustico: due fenomeni collegati principalmente all'incremento dell'entità del traffico veicolare privato e commerciale.

START ROMAGNA promuove azioni per il miglioramento dell'offerta di trasporto collettivo; in modo particolare pone in essere azioni relative al rinnovo del parco veicolare con mezzi a ridotto impatto ambientale.

Per contribuire alla riduzione delle cause di inquinamento ambientale, START ROMAGNA privilegia l'impiego di mezzi, tecnologie e carburanti meno inquinanti.

La tabella sotto riportata si riferisce alle caratteristiche di tutto il parco mezzi utilizzato da Start nei tre bacini (FC-RA-RN) in quanto i mezzi possono essere impiegati a rotazione sui bacini in base alle necessità di gestione.

ANNO	TIPOLOGIA MEZZI	standard di qualità				
		Diesel	Elettrico	Ibrido	Metano	Totale
<b>2017</b>	Interurbano	209				<b>209</b>
	Suburbano	88			67	<b>155</b>
	Urbano	144	10		56	<b>210</b>
	<b>TOTALE</b>	<b>441</b>	<b>10</b>	-	<b>123</b>	<b>574</b>
<b>2018</b>	Interurbano	205				<b>205</b>
	Suburbano	103			65	<b>168</b>
	Urbano	128	10		56	<b>194</b>
	<b>TOTALE</b>	<b>436</b>	<b>10</b>	-	<b>121</b>	<b>567</b>
<b>2019</b>	Interurbano	207				<b>207</b>
	Suburbano	92			82	<b>174</b>
	Urbano	110	6		56	<b>172</b>
	<b>TOTALE</b>	<b>409</b>	<b>6</b>	-	<b>138</b>	<b>553</b>

<b>2020</b>	Interurbano	200			6	<b>206</b>
	Suburbano	92			91	<b>183</b>
	Urbano	110	6		56	<b>172</b>
	<b>TOTALE</b>	<b>402</b>	<b>6</b>	-	<b>153</b>	<b>561</b>

## CAPITOLO 7

### *Rilevazioni della qualità del servizio offerto*

#### ***Il sistema di telerilevamento satellitare***

AVM – AUTOMATIC VEHICLE MONITORING

È un sistema che tramite le tecnologie GPS (Global Positioning System - Sistema di Posizionamento su base Satellitare), GPRS (General Packet Radio System - Standard per la Trasmissione Dati nella Rete Telefonica Cellulare) e VMS (Variable Message Sign - Insegna a Messaggio Variabile) consente di tracciare in tempo reale il movimento dei mezzi del trasporto pubblico seguendo una rotta predefinita, permettendo così:

- un aggiornamento in tempo reale delle informazioni sul servizio a favore della clientela attraverso le paline di fermata “intelligenti” e i display sui mezzi “di prossima fermata”.
- la sicurezza a bordo per la presenza del sistema di videosorveglianza;
- un monitoraggio continuo della flotta da parte degli operatori;
- un supporto operativo al personale di guida e di coordinamento;
- un controllo del servizio effettivamente svolto;
- un importante contributo a migliorare i processi di pianificazione del servizio attraverso l’analisi dei dati registrati.

Il sistema AVM rappresenta in sintesi il sistema di garanzia per il controllo della regolarità complessiva del servizio verso il pubblico e verso gli enti proprietari.

#### ***Le indagini di soddisfazione del cliente***

Il rapporto con i clienti e la loro soddisfazione rappresentano un aspetto fondamentale per il funzionamento di un’azienda che offre servizi di pubblica utilità.

AMR misura costantemente la soddisfazione dei clienti del trasporto pubblico, attivando sistemi di rilevazione per capire e valutare il livello di gradimento dell’utenza e recepire suggerimenti e consigli che essa può fornire.

In quest’ottica, AMR sviluppa periodicamente un’analisi generale sulla soddisfazione del cliente (l’indagine di Customer Satisfaction), con l’obiettivo di monitorare la qualità attesa (ciò che vorrebbe il cliente) e la qualità percepita (la valutazione del servizio da parte del cliente).

Il modello utilizzato corrisponde alle norme UNI 11098:2003 in materia di Gestione della Qualità, che rileva la differenza tra le aspettative dei clienti e il grado effettivo di soddisfazione del cliente, in modo da colmare le eventuali lacune.

Nel corso del 2020, caratterizzato dall'emergenza sanitaria, AMR ha dovuto rinunciare alla modalità di rilevazione introdotta nell'anno 2019 (una rilevazione estiva ed una rilevazione autunnale con interviste in presenza), mantenendo comunque un momento di valutazione della qualità del servizio offerto.

Viste le difficoltà e i rischi connessi ad interviste sul campo la rilevazione è stata attuata attraverso una indagine telefonica con metodologia "CATI". I risultati conseguiti non si discostano da quelli rilevati nelle annate precedenti, confermando l'alto livello di qualità dell'offerta pur in una situazione di criticità; in qualche caso si rileva addirittura un miglioramento degli indicatori. Di seguito il voto ricevuto per ogni singolo fattore di qualità del servizio.

**GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO – RILEVAZIONE INVERNALE  
SERVIZIO URBANO (SCALA 1 - 10)**

Indagine Customer Satisfaction - Bacino di Forlì-Cesena	SERVIZIO URBANO FORLÌ				SERVIZIO URBANO CESENA			
	voto medio (scala 1-10)				voto medio (scala 1-10)			
Aspetto del servizio	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020
Organizzazione del servizio	7,10	7,40	7,2	7,4	7,50	7,30	7,2	7,4
Confort del viaggio	7,00	7,50	7,1	7,3	7,40	7,30	7	7,3
Attenzione verso il cliente	6,80	7,40	6,9	7,1	7,30	7,10	6,9	7,2
Aspetti relazionali del personale	7,30	7,40	7,3	7,4	7,30	7,40	7,4	7,6
Servizio reclami INFOSTART	5,00	5,60	5,6	6,4	6,50	6,30	4,6	5,4
Attenzione alle problematiche ambientali	6,20	7,40	5,8	7	7,40	6,50	6,8	7
<b>MEDIA dei voti rilevati</b>	<b>6,57</b>	<b>7,12</b>	<b>6,65</b>	<b>7.1</b>	<b>7,23</b>	<b>6,98</b>	<b>6,65</b>	<b>7</b>
<b>Voto complessivo al servizio</b>	<b>6,9</b>	<b>7,5</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,2</b>	<b>7,0</b>	<b>7,2</b>

**GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO – RILEVAZIONE INVERNALE  
SERVIZIO EXTRAURBANO FORLÌ'-CESENA (SCALA 1 - 10)**

Indagine Customer Satisfaction - Bacino di Forlì-Cesena	SERVIZIO SUBURBANO/EXTRAURBANO FORLÌ'-CESENA			
	voto medio (scala 1-10)			
Aspetto del servizio	2017	2018	2019	2020
Organizzazione del servizio	7,20	7,20	6,9	7,1
Confort del viaggio	7,20	7,30	7,1	7,2
Attenzione verso il cliente	7,20	7,10	6,9	7,1
Aspetti relazionali del personale	7,30	7,30	7,2	7,3
Servizio reclami INFOSTART	6,90	5,80	5,8	6,6
Attenzione alle problematiche ambientali	7,20	7,00	6,8	7
<b>MEDIA dei voti rilevati</b>	<b>7,17</b>	<b>6,95</b>	<b>6,78</b>	<b>7</b>
<b>Voto complessivo al servizio</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>	<b>6,9</b>	<b>7,1</b>

***Comitato Consultivo degli Utenti***

Il Comitato Consultivo degli Utenti è un organismo con funzioni consultive, di verifica e proposta per la qualità del servizio di trasporto pubblico e in particolare in merito alla Carta dei Servizi. Il Comitato viene istituito presso AMR - Agenzia della Mobilità Romagnola, soggetto che ne definisce la composizione e le regole di funzionamento. Al momento dell'aggiornamento della presente Carta della Mobilità sono attive le procedure istitutive del Comitato.

## APPENDICE – EMERGENZA SANITARIA COVID-19

### ***Misure di contenimento da adottare sui mezzi di trasporto pubblico***

Alla luce dell'emergenza sanitaria Covid-19 in corso, nei servizi di trasporto pubblico in locale saranno in vigore le disposizioni contenute nel DPCM del 26.04.20, fino a successive disposizioni.

In particolare:

- È introdotto l'obbligo di indossare la mascherina a bordo bus e alla fermata di attesa.
- Per consentire il distanziamento sociale la capacità di carico dei bus sarà ridotta e alcuni sedili saranno inibiti e contrassegnati con apposita segnaletica.
- La porta anteriore del mezzo resterà chiusa, per la salita e la discesa potranno essere utilizzate le altre porte nel rispetto dell'apposita segnaletica che sarà esposta.
- È consigliato l'acquisto di titoli di viaggio on line o con app. La vendita da parte del conducente è sospesa. Le emittitrici di bordo ove presenti sono invece utilizzabili.

#### **Il decreto prevede dettagliate raccomandazioni per tutti gli utenti dei servizi di trasporto pubblico:**

- Non usare il trasporto pubblico se hai sintomi di infezioni respiratorie acute (febbre, tosse, raffreddore).
- Acquistare, ove possibile, i biglietti in formato elettronico, on line o tramite app.
- Seguire la segnaletica e i percorsi indicati all'interno delle stazioni o alle fermate mantenendo sempre la distanza di almeno un metro dalle altre persone.
- Utilizzare le porte di accesso ai mezzi indicate per la salita e la discesa, rispettando sempre la distanza interpersonale di sicurezza di un metro.
- Sedersi solo nei posti consentiti mantenendo il distanziamento dagli altri occupanti.
- Evitare di avvicinarsi o di chiedere informazioni al conducente.
- Nel corso del viaggio, igienizzare frequentemente le mani ed evitare di toccarsi il viso.
- Indossare necessariamente una mascherina, anche di stoffa, per la protezione del naso e della bocca.

---

CARTA DELLA MOBILITÀ - REV. DICEMBRE 2021

START ROMAGNA Spa

Sede Legale:

Via C. A. Dalla Chiesa, 38 · 47923 Rimini (RN)

e-mail: [segreteria@startromagna.it](mailto:segreteria@startromagna.it) - [startromagna@legalmail.it](mailto:startromagna@legalmail.it)

Sito Web [www.startromagna.it](http://www.startromagna.it)