



Percorrendo
LA MARCA

CARTA DEI SERVIZI 2009

Gentile Signora, Egregio Signore

Nello spirito che ci contraddistingue, la “Carta dei Servizi 2009” è stata concepita come un documento di riferimento per la salvaguardia dei clienti, e in quanto tale, destinata a migliorare il rapporto tra azienda e cittadini.

Si tratta infatti di un “patto” di prestazioni che l’azienda si impegna a rispettare sulla base dei bisogni riscontrati; la Carta dei Servizi si impone quindi come uno strumento di trasparenza nel rapporto tra azienda e clienti, nel quale è definito il livello di qualità del servizio che l’azienda si impegna ad offrire ed a migliorare nel tempo.

Con l’adozione di questo documento La Marca S.p.A. assume precisi doveri ed impegni e così ogni cittadino sarà in grado di confrontare la Sua personale esperienza del servizio offerto con quanto troverà nelle pagine di questo documento.

Da parte nostra, sentiamo l’esigenza che questo lavoro - consegnato nelle mani di chi usa o vuole usufruire dei nostri servizi – possa tradursi in un sistematico stimolo alla ricerca di un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti da questa azienda.

Troverete quindi una misura del nostro impegno, esposta con trasparenza ed obiettività, nella sezione “monitoraggio e miglioramento”. In questa sezione la clientela viene informata sull’andamento degli standard di servizio raggiunti nonché dei miglioramenti qualitativi che in modo concreto l’azienda si propone di raggiungere.

Ci auguriamo, come ogni anno, che la Carta dei Servizi contribuisca ad avvicinare l’Azienda ai Clienti e manifestiamo a questi ultimi tutta la nostra disponibilità ad ascoltare nuovi suggerimenti e segnalazioni che ci consentano, attraverso questa positiva dialettica, un reale arricchimento di un’azienda che è nata per servire il territorio in cui opera.

Il Direttore Generale
dott. ing. Mario Da Rolt

Il Presidente
geom. Mario Piovesan

Il contenuto della Carta

	Pag.
La Storia	4
Le Novità	5
Informazioni su biglietti e abbonamenti	6
Regole di viaggio	9
Regole per il personale dell'azienda	12
Principi della Carta del Settore Trasporti	13
Dialogo tra Cliente e Azienda	13
Procedure di Rimborso	14
Copertura assicurativa	15
Un bilancio del nostro impegno	16
Monitoraggio e miglioramento	18
L'azienda in numeri	19

La storia

LA MARCA AUTOSERVIZI S.p.A. nasce nel 1983 in seguito allo smembramento della SIAMIC, società di trasporto che serviva la gran parte del Veneto, fondata dopo la Prima Guerra Mondiale. La cessazione della sua attività dà vita a due nuove aziende di trasporto pubblico: l'ATP di Padova (oggi assorbita dalla SITA) e appunto LA MARCA di Treviso.

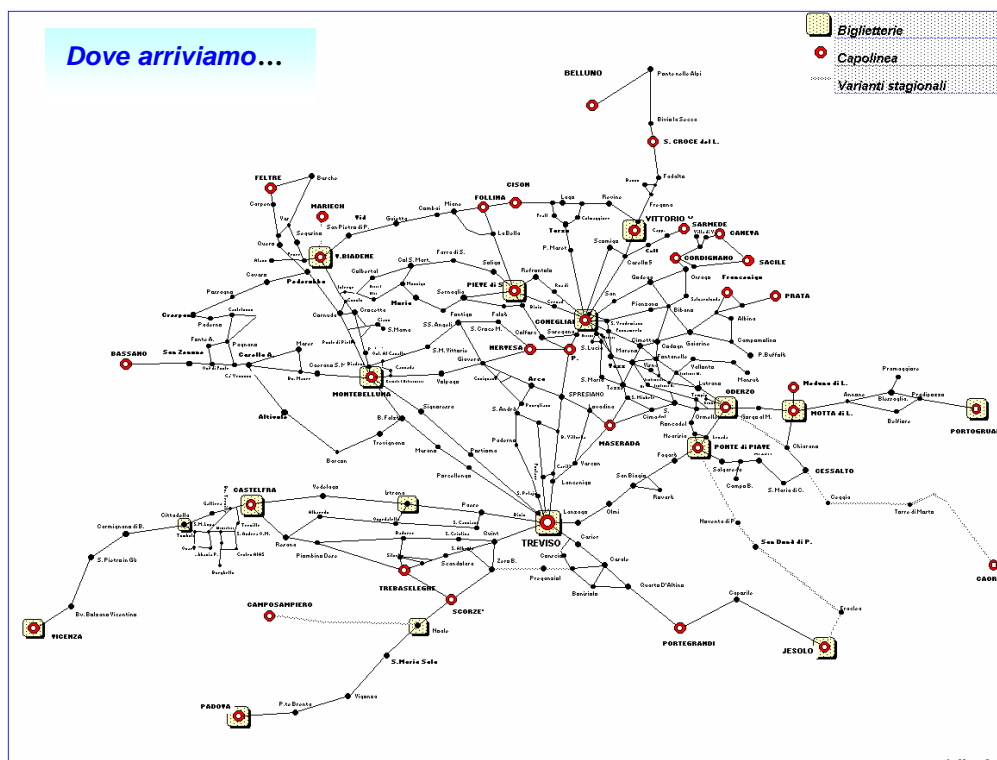
Dal 1988 l'azienda comincia ad espandersi assorbendo il servizio sostitutivo della ferrovia sulla linea Treviso/Portogruaro. In seguito acquisisce la società PEDEMONTANA nel 1991, la ditta BARATTO nel 1992, i servizi extraurbani dell'ATM nel 1993 ed una serie di linee della CTM di Castelfranco Veneto nel 1994. Inoltre, dal 1 maggio 1995 svolge il servizio urbano a Montebelluna, precedentemente effettuato dalla STUM (Società Trasporto Urbano Montebelluna).

I servizi svolti dall'azienda, in prevalenza di tipo extraurbano, coprono l'intera provincia di Treviso diramandosi fino ai principali centri delle province limitrofe. LA MARCA, inoltre, annovera, tra le sue attività, servizi di trasporto per esigenze scolastiche, servizi di noleggio su richiesta con autobus "Gran Turismo", nonché servizi di trasporto turistico verso le principali località balneari e montane nei mesi estivi.

Il servizio di trasporto è articolato in 52 linee, di cui 3 urbane, 4 stagionali estive e 45 extraurbane. La rete stradale ha uno sviluppo di 1.995 Km, per una produzione media di oltre 30.000 Km al giorno.

Il parco autobus è attualmente composto da 232 mezzi ed ha una età media di 8,64 anni.

Fra questi il 70,40% è dotato di climatizzatore, il 66,67 è assistito da sistemi antinquinamento acustico e atmosferico Euro 1-2-3, il 76,44% è equipaggiato con sistema per la segnalazione visiva delle fermate, ed il 57,33% è munito di vocalizzatore di fermata.



Le novità

Il sito ufficiale

Abbiamo ulteriormente migliorato il sito ufficiale de La Marca S.p.A.:

www.lamarcabus.it

Nel sito troverete informazioni e link utili, le tariffe dei biglietti e abbonamenti, istruzioni per viaggiare in regola, le foto dei nostri mezzi e ...

Gli orari in linea

Nella sezione orari potrete visualizzare su una mappa interattiva le linee La Marca che vi interessano o stampare direttamente gli orari se sapete già la linea che vi interessa. Potrete anche trovare nel sito i servizi garantiti in caso di sciopero.

Con il sito sarà ancora più facile mettersi in contatto con l'azienda ed essere informati sui servizi offerti da La Marca nonché farci pervenire dei suggerimenti per migliorare la qualità del servizio che Vi viene offerto.

La Divisione Turismo

Già da anni La Marca effettua il servizio di noleggio autobus, oggi intende prestarci particolare attenzione.

LA MARCA S.p.A. è la principale azienda di trasporti extraurbani di persone nella provincia di TREVISO. L'organizzazione dei servizi e l'efficienza degli autobus, sono affidati a circa 270 persone che, suddivise nei vari settori, contribuiscono all'esecuzione dei servizi, alla manutenzione programmata dei mezzi e soprattutto a fornirvi la sicurezza nei viaggi.

I viaggi turistici di gruppo sin dagli anni '30 hanno contraddistinto quest'azienda per l'esperienza e la professionalità. Tra il nostro personale abbiamo scelto gli autisti che per la loro professionalità sono in grado di garantire la massima sicurezza e cortesia per le Vostre escursioni sia in Italia che all'estero.

Gli autobus destinati a questi servizi sono dotati di tutti i comfort per rendere indimenticabili i Vostri viaggi in tutta Italia ed in Europa.

Per informazioni e preventivi potete consultate il sito www.lamarcabus.it e consultare la sezione "Noleggi" oppure contattateci allo 0422-577380 (dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00, il venerdì dalle 8.00 alle 13.00) o spedite un fax allo 0422-590982; con cortesia vi daremo tutte le informazioni che desiderate.

Informazione su biglietti e abbonamenti

Biglietti

I Biglietti si possono acquistare presso una delle biglietterie oppure presso una delle 413 rivendite sparse su tutto il territorio. Puoi acquistare un biglietto di corsa semplice (che permette una sola corsa) oppure di andata e ritorno. La corsa di ritorno del biglietto di andata e ritorno deve essere effettuata nel giorno di convalida della corsa di andata oppure in uno dei successivi due giorni di calendario.

In caso di mancato utilizzo i biglietti, non avendo scadenza, non sono rimborsabili.

Se per raggiungere il luogo desiderato è necessario percorrere più linee Vi dovete munire di un biglietto per ognuna di esse. Attenzione che il biglietto non dà diritto a fermate intermedie.

Abbonamenti

L'abbonamento permette di circolare nella tratta indicata per un numero illimitato di volte con il solo vincolo del periodo di validità del documento.

L'abbonamento può essere acquistato presso una delle biglietterie convenzionate La Marca S.p.A. presentando la tessera di riconoscimento.

Un nuovo abbonato?

Un nuovo abbonato devi recarsi con una foto tessera recente in una delle biglietterie La Marca S.p.A. oppure presso biglietterie di altre aziende convenzionate e compilare la domanda di abbonamento. Gli verrà consegnata la tessera di riconoscimento che dovrà portare con se per rinnovare l'abbonamento e ogni volta che lo usa.

E' uno studente o un lavoratore?

Se Lei è uno studente che frequenta un istituto scolastico sia pubblico che privato, oppure un lavoratore dipendente con regolare contratto di lavoro può acquistare l'abbonamento a tariffa agevolata ma solo dalla fermata più vicina alla residenza sino alla sede scolastica/lavorativa.

Per richiedere gli abbonamenti Studenti o Lavoratori è necessario presentare la certificazione del datore di lavoro (lavoratori dipendenti) o della scuola (studenti) oppure autocertificazione in conformità alla vigente normativa di legge.

Quale abbonamento?

Tipo	Chi	Periodo	Validità
Quindicinale	Lavoratori o studenti	Dall'1 al 15 oppure dal 16 fino a fine mese	Tutti i giorni escluso la domenica (compresi i festivi infrasettimanali)
Mensile Studenti/Lavoratori	Lavoratori o studenti	Dall'1 fino a fine mese	Tutti i giorni escluso la domenica (compresi i festivi infrasettimanali)
Mensile Ordinario	Tutti	Dall'1 fino a fine mese	Tutti i giorni del mese (compresi i festivi) e domeniche
Mensile festivo	Lavoratori o studenti	Dall'1 fino a fine mese	Tutti i giorni del mese (compresi i festivi) e domeniche
Annuale Studenti	Studenti	Dal 1 settembre fino al 30 giugno dell'anno successivo	Tutti i giorni escluso la domenica (compresi i festivi infrasettimanali)
Annuale festivo	Studenti	Dal 1 settembre fino al 30 giugno dell'anno successivo	Tutti i giorni dell'anno (compresi i festivi) e domeniche

Inoltre gli studenti possono usufruire del collegamento diretto con alcune scuole acquistando il relativo “prolungamento” valido solo se accompagnato ad un abbonamento valido nello stesso periodo.

Abbonamento fasce deboli (ordinario)

I viaggiatori in grado di certificare mediante apposita tessera rilasciata dalle competenti autorità l'appartenenza ad una delle seguenti categorie:

- Invalidi: civili, di guerra o di servizio
- Pensionati con oltre 60 anni di età e con trattamento pensionistico minimo INPS
- Altre categorie previste dalla legge

hanno diritto all'acquisto dell'abbonamento mensile o annuale a tariffa ridotta come previsto dalle normative vigenti. Resta comunque a carico del Cliente il costo di emissione della tessera (plastic/card).

Abbonamento smarrito, rubato o distrutto?

Niente paura! Basta presentarsi presso la biglietteria La Marca S.p.A. di Treviso con la copia della denuncia all'Autorità di Pubblica Sicurezza dell'avvenuto furto oppure con l'autocertificazione nel caso di smarrimento e avrete un duplicato della tessera di riconoscimento o del tagliando di rinnovo pagando solamente i diritti di segreteria.

Dove acquistare un titolo di viaggio?

Le biglietterie o le rivendite autorizzate La Marca S.p.A. sono distribuite in tutta la provincia di Treviso e non solo.

Scegli la più comoda

Città	Presso	Indirizzo
Castelfranco Veneto	Caffè Roma	Via Vittorio Veneto 19 (angolo via Podgora)
Cittadella	Oggettistica Castellan	Riva dell'Ospedale, 27
Conegliano Veneto	Biglietteria Autostazione	Piazza F.lli Zoppas, 66/a
Istrana	Bar Torino	Piazzale Roma, 84
Jesolo L.(solo biglietti)	Biglietteria Autostazione	Piazza Drago
Montebelluna	Biglietteria Autostazione	Viale della Stazione
Motta di Livenza	Agenzia Flamingo	Piazza San Rocco, 2
Noale	Cartolibreria Flora	Piazza Castello, 48
Oderzo	Biglietteria Autostazione	Via degli Alpini
Padova	Biglietteria Autostazione SITA	Piazzale Boschetti
Pieve di Soligo	Tabaccheria Smoke	Via General Vaccari, 15
Portogruaro	Biglietteria Stazione F.S.	Via Diaz, 10
Treviso	Biglietteria Autostazione	Lungo Sile Mattei, 29
Valdobbiadene	Agenzia ACI /pratiche varie	Via Piva, 54
Vicenza	Biglietteria Autostazione FTV	Viale Milano, 78
Vittorio Veneto	Biglietteria Autostazione	Piazzale XII Novembre
Feltre	Biglietteria DolomitiBus	Via Piave, 9

La Regole di viaggio

Art. 1 - Le informazioni

La Marca S.p.A. informa i cittadini sulle modalità del viaggio, sulle tariffe, sugli orari utilizzando i mezzi, le infrastrutture aziendali ed altri spazi dedicati; La Marca S.p.A. pubblica tempestivamente ed in luoghi facilmente accessibili gli orari delle linee.

In caso di modifiche di percorso a seguito di manifestazioni programmate La Marca S.p.A. comunica preventivamente tutte le variazioni rispetto al servizio standard.

In caso di deviazione improvvisa o incidente i passeggeri ricevono indicazioni sulle possibilità e le modalità del proseguimento del viaggio.

Art. 2 - La salita, il viaggio, la discesa

Per salire

1. le fermate sono tutte a richiesta tranne i capolinea;
2. alla fermata all'avvicinarsi dell'autobus segnalare al conducente l'intenzione di salire in vettura;
3. servirsi delle porte di salita sul mezzo come indicato nella segnaletica;
4. non è possibile salire fuori fermata o quando la vettura è in movimento.

Durante il viaggio

5. non è possibile occupare più di un posto a sedere;
6. è vietato sporgersi dai finestrini e/o gettare oggetti fuori dal mezzo
7. non è consentito fumare;
8. è obbligo cedere il posto ai mutilati ed invalidi per i quali a norma dell'art. 24 del DPR 503/96 sono riservati dei posti a sedere;
9. è obbligo gettare eventuali rifiuti solo negli appositi contenitori ed è vietato sporcare o danneggiare parti o apparecchiature dei veicoli;
10. è obbligo usare i dispositivi di emergenza solo in caso di grave necessità per motivi di sicurezza;
11. non è consentito senza autorizzazione distribuire, affiggere o esporre oggetti o stampe, esercitare commercio e vendere o offrire oggetti anche a scopo reclamistico;
12. non è consentito trasportare materiale infiammabile escluse le piccole quantità di uso comune confezionate secondo le norme di legge;
13. è possibile rivolgersi al conducente per richiedere brevi informazioni, senza però distrarlo dalle funzioni di guida in modo da garantire la sicurezza di tutti i passeggeri;
14. è obbligo consegnare al conducente gli eventuali oggetti smarriti rinvenuti in vettura;
15. è obbligo occupare i posti a sedere qualora disponibili;
16. nel caso di viaggio in piedi non è consentito sostare in prossimità del conducente recando allo stesso disturbo o intralcio alla guida o alla visibilità.

Per scendere

17. segnalare per tempo, in prossimità della fermata richiesta, l'intenzione di scendere dalla vettura utilizzando il pulsante di prenotazione, ove presente, oppure tramite comunicazione verbale;
18. servirsi delle porte di uscita come indicato dalla segnaletica;
19. è consentito scendere solo all'interno delle aree definite e non fuori delle stesse.

Art. 3 - Documenti di viaggio e verifica

1. All'inizio del viaggio il cliente deve essere in regola con le norme d'utilizzo del titolo di viaggio (biglietti, varie tipologie di abbonamenti, ecc...);
2. È obbligo obliterare il biglietto all'atto della salita e mantenere integro e riconoscibile il biglietto per tutta la durata del viaggio;
3. Dopo la convalida, è opportuno verificare l'esattezza della timbratura (data, orario, taglio sul titolo), e, in caso di errore, avvertire immediatamente il conducente del mezzo;
4. In casi eccezionali il passeggero può acquistare dal conducente il biglietto di corsa semplice il cui prezzo è maggiorato; l'acquisto è subordinato alla disponibilità dei titoli di viaggio del conducente ed al pagamento con moneta contante (€3 o 4 o 6 come da provvedimento n°462/68073/2005 Giunta Prov. TV).
5. I passeggeri sono tenuti ad esibire il titolo di viaggio al personale viaggiante, di controllo e di verifica dell'Azienda, che, nell'esercizio di queste funzioni, è Pubblico Ufficiale: il documento dovrà essere integro e riconoscibile, ed in nessun modo manomesso o alterato; in caso di controllo per accertare eventuali irregolarità sull'utilizzo dei titoli di viaggio i passeggeri sono tenuti ad esibire i documenti di identificazione agli agenti accertatori; conseguentemente chi non si rende identificabile sarà invitato a scendere.
6. In caso d'irregolarità che riveste carattere penale, l'Azienda provvederà alle prescritte segnalazioni \ denunce all'Autorità Giudiziaria. L'uso di titoli di viaggio manomessi o l'alterazione degli stessi comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dagli artt. 465 e 466 del Codice Penale. Inoltre per tali titoli si procederà al loro immediato ritiro.

Art. 4 - Trasporto bambini

I ragazzi fino al compimento dei quattro anni di età, se accompagnati da persona adulta con regolare titolo di viaggio, sono trasportati gratuitamente e senza diritto di occupare posti. Ogni viaggiatore può accompagnare un solo bambino gratuitamente.

Art. 5 - Trasporto animali e bagagli

1. È consentito il trasporto gratuito di un bagaglio a mano di dimensioni non superiori a 25x30x50 cm e di peso non superiore a 10 chilogrammi o di piccoli animali tenuti in braccio o racchiusi in apposito contenitore nel rispetto delle misure e dei pesi di cui sopra.

2. Per ogni bagaglio, carrozzina e/o passeggino o animale eccedente la franchigia è dovuto il pagamento dell'apposito biglietto bagaglio per ogni viaggio. Tale biglietto deve essere obliterato all'atto della salita.
3. I bagagli al seguito devono essere depositati negli appositi vani o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei passeggeri, e comunque non devono occupare posti a sedere.
4. I cani guida per non vedenti, ammessi indipendentemente dalla taglia, e le carrozzine per disabili sono trasportati gratuitamente
5. È vietato il trasporto di animali di grossa taglia o che rechino disturbo agli altri viaggiatori e di merci pericolose e/o nocive. I cani devono sempre essere muniti di museruola.
6. Nell'eventualità che l'animale provochi in qualunque modo danno a persone o cose, il proprietario ne è il responsabile ed è tenuto al risarcimento dello stesso.
7. In caso di notevole affollamento, per motivi di sicurezza dei passeggeri, il personale aziendale o gli agenti di forza pubblica potranno non consentire il trasporto di animali (fatto salvo il caso di cani guida per non vedenti).
8. Il trasporto della bicicletta al seguito è consentito in ragione di una per viaggiatore solo sui mezzi attrezzati con appositi vani e nel limite del posto disponibile da richiedere al conducente al momento di salire a bordo ed è necessario il possesso di due biglietti validi per la tratta percorsa uno per il viaggiatore e uno per la bicicletta.

Art. 6 - Sanzioni

1. Le infrazioni relative ai titoli di viaggio (art. 3) sono soggette alle sanzioni amministrative previste dalla Legge Regionale n. 25/98;
2. Altre infrazioni, previste da specifiche norme, sono applicate in base alla stessa Legge Regionale.
3. Le infrazioni commesse dai minori ricadono nella sfera delle responsabilità di chi esercita la potestà genitoriale nei Loro confronti.

Art. 7 - Modalità di pagamento delle sanzioni

1. È ammesso il pagamento nella misura minima, più spese di procedimento, con effetto liberatorio:
 - direttamente all'agente accertatore all'atto della contestazione, senza spese di procedimento
 - entro 5 giorni dalla data del verbale, o di notifica, nella sede Lamarca S.p.A. – Lungosile Mattei 29 – presso la biglietteria.
 - entro 5 giorni dalla data del verbale, o di notifica, tramite versamento sul c/c postale n° 16665317 indirizzato a La Marca S.p.A. Lungo Sile Mattei, 29 – 31100 Treviso e riportando sullo stesso: la causale, il numero del verbale e le generalità.
2. Il pagamento che non avvenga entro i 5 giorni potrà essere eseguito entro i 60 giorni dalla notifica o contestazione del processo verbale di violazione nella misura prevista nel verbale con le modalità di cui sopra

3. Ai sensi dell'art. 37 della Legge Regionale n° 25 del 1998 e successive modifiche, il cliente titolare di abbonamento nominativo che non sia in grado di esibirlo all'agente accertatore e che comunque abbia rinnovato il tagliando di abbonamento prima del controllo, può entro i 5 giorni successivi alla data del verbale o di notifica, pagare, con le modalità di cui sopra, 6,00 Euro più eventuali spese di procedimento;
4. Qualora non venga provveduto al pagamento della sanzione nel termine dei 60 giorni dalla data del verbale, o di notifica, previsti dalla L. 689 del 24.11.1981 l'atto sarà trasmesso alla Provincia di Treviso per l'emissione dell'ordinanza-ingiunzione.

Le Regole per il Personale

Tutto il personale a contatto con il pubblico:

1. nei rapporti con il cittadino dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola l'esercizio dei diritti;
2. risponde alle richieste di informazioni con premura e, per quanto possibile, con precisione;
3. evita le discussioni con gli interlocutori, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;
4. si astiene da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine dell'azienda, non consoni al ruolo che gli è affidato per lo svolgimento del servizio pubblico o che contrastino con le disposizioni aziendali.

Per quanto riguarda specificamente il viaggio, il conducente:

1. non fuma in vettura;
2. non legge libri o giornali durante la guida;
3. non utilizza, durante la guida, apparecchi radiotelefonici personali o apparecchi radio, registratori o altro con o senza auricolare;
4. pone la massima attenzione ai passeggeri in attesa, per garantire la salita a tutti coloro che intendono accedere al mezzo
5. agevola la salita dei passeggeri;
6. spegne il motore del mezzo durante le soste ai capolinea superiori ai 2 minuti
7. aggiorna in modo appropriato gli indicatori di linea e di destinazione.

La trasparenza e la rintracciabilità

1. tutto il personale a diretto contatto con il pubblico è fornito di un tesserino di riconoscimento, che tiene appuntato in vista durante il servizio;
2. gli operatori del servizio telefonico 0422.577311 sono rintracciabili ed identificabili tramite il nome, che viene annunciato all'inizio della conversazione.

La cura della persona. Il personale di contatto:

1. cura il proprio aspetto personale;
2. indossa un abbigliamento decoroso e pulito;
3. indossa i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali.

Principi della carta del Settore Trasporti

Eguaglianza ed imparzialità

- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- Accessibilità ai servizi di trasporto (ed alle relative infrastrutture) degli anziani e delle persone disabili (attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate come l'acquisto di nuovi autobus con pianale ribassato);
- Garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Continuità

- Servizi di trasporto continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore); garantisce servizi sostitutivi, in caso di necessità o interruzioni programmate;
- Definisce e comunica all'esterno quali sono i servizi minimi. In caso di sciopero (massima divulgazione - preventiva e tempestiva - dei programmi di servizi minimi da garantire).

Partecipazione

- la partecipazione della clientela anche attraverso le vie di comunicazioni instaurate dall'Azienda per conoscere le esigenze della stessa.

Dialogo tra cliente ed azienda

L'Azienda ha instaurato canali di comunicazione con i cittadini per ricevere informazioni su orari, linee, tariffe, regolamenti, abbonamenti, sanzioni... i clienti possono inoltre presentare suggerimenti e segnalazioni o reclami:

- inviando una **lettera** a **Autoservizi La Marca S.p.A. Lungo Sile Mattei, 29 – 31100 Treviso**;
- utilizzando un **modulo prestampato** disponibile presso tutte le biglietterie La Marca S.p.A.;
- per **telefono** chiamando lo **0422.577311**;
- trasmettendo un **fax** allo **0422.590982**;
- tramite **posta elettronica** all'indirizzo **reclami@lamarcabus.it**;
- tramite il **sito internet** aziendale **www.lamarcabus.it**;
- **personalmente** presso l'**Ufficio Informazioni** in sede a Treviso.

I clienti che hanno inoltrato reclamo riceveranno risposta entro 30 giorni di calendario dal ricevimento della stessa (per il ricevimento e l'invio fa fede la data del protocollo interno).

Procedure di rimborso

Nessun rimborso è dovuto in caso di mancato utilizzo, anche parziale, dei titoli di viaggio ed in caso di ritardo qualora il ritardo stesso o l'interruzione siano dovuti a circostanze e fattori che esulino dal controllo dell'azienda (calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali, guasti del veicolo).

I casi per cui è previsto il rimborso ed il relativo valore sono i seguenti:

Quando	Chi	Come	Quanto
Variazione o soppressione di una linea /corsa che fa perdere utilità al titolo acquistato	Clienti in possesso di regolare abbonamento	Richiesta scritta (via posta o direttamente all'ufficio informazioni di Treviso) entro 7 giorni di calendario dall'introduzione della modifica (fa fede il timbro postale o data di registrazione indicata dagli operatori La Marca) con allegato il titolo di viaggio in originale	Rimborso dell'intero abbonamento diminito della quota relativa ai giorni di utilizzo fino alla modifica*
Servizio interrotto durante il viaggio, per cause imputabili all'Azienda, con successiva corsa prevista o eventuale ripresa della corsa dopo oltre 60 minuti	Tutti i passeggeri a bordo	Dichiarare al conducente le proprie generalità al momento del verificarsi del disservizio (nome, cognome, data di nascita). Deve seguire inoltre richiesta scritta (via posta o direttamente all'ufficio informazioni di Treviso) entro 7 giorni di calendario dal verificarsi del disservizio (fa fede il timbro postale o data di registrazione indicata dagli operatori La Marca) con allegato copia dell'abbonamento o originale del biglietto oblitterato	Rimborso di un biglietto della fascia corrispondente alla tratta reclamata o equivalente somma in denaro
Coincidenza indicata in orario non rispettata	Tutti i passeggeri a bordo	Dichiarare al conducente le proprie generalità al momento del verificarsi del disservizio (nome, cognome, data di nascita). Deve seguire inoltre richiesta scritta (via posta o direttamente all'ufficio informazioni di Treviso) entro 7 giorni di calendario dal verificarsi del disservizio (fa fede il timbro postale o data di registrazione indicata dagli	Rimborso di un biglietto della fascia corrispondente alla tratta da capolinea a capolinea delle linee interessate o equivalente somma

operatori La Marca) con allegato copia

in denaro

dell'abbonamento o originale del biglietto oblitterato

* l'ammontare della quota di abbonamento da rimborsare è calcolato secondo i coefficienti di utilizzo indicati dalla Regione Veneto

Copertura assicurativa per danni alle persone e cose

Il passeggero trasportato ha diritto a essere risarcito dalla Compagnia di Assicurazione a cui si affida l'Azienda per tutti quei fatti , incidenti o danni alle cose in cui non siano appurate responsabilità di terzi e che abbiano origine da una responsabilità civile – diretta o indiretta – da parte dell'Azienda. Le responsabilità sono di norma tutte “indirette”, dato che il servizio viene effettuato a mezzo di personale subordinato, o di appaltatori terzi del cui operato la società è garante, fatti salvi vizi o difetti che fanno riferimento diretto alla proprietà. **Il passeggero non ha diritto a risarcimento alcuno per danni derivanti da fatto proprio.**

Il bilancio del nostro impegno per l'anno 2008

È tempo di bilanci.

Gli obiettivi che ci eravamo prefissati di raggiungere nel 2008 erano impegnativi in termini di risultati promessi; il consuntivo che andiamo ad analizzare oggi ci sorregge e testimonia di una corretta previsione dei nostri margini di miglioramento che avevamo ipotizzato.

Un dato fra tutti: tra i 35 indicatori di qualità del nostro sistema di monitoraggio, solo 3 non sono stati realizzati, e comunque con modesti scostamenti, mentre i restanti 32 sono stati brillantemente superati o raggiunti.

Va sottolineato che l'inadeguatezza delle risorse destinate al TPL, unite ad una situazione finanziaria precaria a livello generale, causa ritardi nei pagamenti della pubblica amministrazione nonché una contrazione nei piani di investimento, e questo ci ha precluso la possibilità di realizzare i piani autobus che avevamo programmato che erano in linea con quelli portati a conclusione negli ultimi anni.

Conseguentemente l'età media dei bus, prefissata nella carta dei servizi, ha la tendenza a salire. Questo in contrasto con la nostra politica della qualità per cui permane la convinzione che la miglior politica aziendale sia quella di far viaggiare i nostri Clienti nel modo più confortevole possibile. Il ricambio puntuale del parco è una delle strade più proficue e redditizie in questo senso. L'obiettivo di garantire una riduzione dell'età media del nostro parco mezzi tenendo sempre conto delle esigenze delle persone meno fortunate con problemi di deambulazione nel corso del 2009 ben difficilmente potranno trovare un valido riscontro. Gli autobus superibassati ed accessibilità facilitata impiegati in linea sono ad oggi 17 unità. Mentre i mezzi a pianale ribassato sono complessivamente 47 e rappresentano il 20,88% dell'intera flotta.

Se comunque perseverato nella politica volta a migliorare il comfort del viaggio. La percentuale di autobus climatizzati è arrivata al 82,51% dell'intero parco circolante. In modo analogo, il numero di mezzi dotati di indicatori di percorso luminoso ha raggiunto il 88,34% dell'intero parco. Quest'ultima tipologia di dotazione tecnologica, come più volte ricordato, è particolarmente apprezzata dai nostri clienti più anziani, perché consente una facile identificazione della destinazione dell'autobus data l'elevata leggibilità delle scritte anche di sera o in presenza di condizioni meteo di scarsa visibilità.

L'indagine per constatare la soddisfazione dei nostri Clienti per l'anno 2007; così come quella in corso di elaborazione, è stata eseguita da Agenzia 21, azienda che effettua indagini sia per diverse pubbliche amministrazioni sui livelli qualitativi dei servizi offerti dalle aziende urbane ed extraurbane di TPL. La scelta è maturata per garantire sia trasparenza nei giudizi sia per avere una base di confronto omogenea ed attendibile rispetto alla precedente indagine. Anche l'indagine effettuato per l'anno 2008 ha fornito riscontri innegabilmente positivi, il voto assegnato al servizio di trasporto pubblico svolto da La Marca nel suo insieme è stato di 7,41 punti rispetto al 7,35 dell'anno precedente, restando di fatto sui livelli degli anni precedenti.

Alla luce dei dati che abbiamo registrato vi è quindi la ragionevole certezza che la direzione che abbiamo imboccato venga condivisa dagli utilizzatori dei nostri servizi.

Oltre alle già citate situazioni che non ci hanno consentito di realizzare in pieno alcuni obiettivi legati al rinnovo della flotta, permangono, come nel recente passato, sacche di criticità legate alla puntualità del servizio, alla frequenza delle corse. Si registra invece un netto miglioramento sul versante dei sinistri..

Per quanto attiene i ritardi la situazione è imputabile a fattori esterni difficilmente gestibili e controllabili dall'azienda. La situazione della viabilità non dipende certamente dalla società che gestisce il TPL mentre la necessità di soddisfare la domanda in termini di orari dei nostri principali clienti, gli studenti, utilizzatori del servizio solo nelle ore di punta non ci consente per ragioni economiche di intensificare le corse nelle ore di morbida e quindi di soddisfare una parte residuale di domanda che si disperde in quelle fasce. La sicurezza del viaggio si attesta su livelli molto buoni grazie alla diminuzione del numero di sinistri che si consuntiva nel 2008.

Stabile il grado di integrazione modale, tale tipologia di corse passa a 273 del 2008 rispetto alle 242 del 2007. Le corse prese in considerazione sono quelle della linea Treviso/Portogruaro e delle linee in Pool (SITA, ATVO e TRENITALIA) nonché le corse della Belluno Vittorio Veneto con Dolomiti Bus.

Si aggravano e permangono quindi pesanti le difficoltà riferite alla situazione viaria, principale responsabile dei ritardi che registrano i nostri servizi. Sia nelle ore di morbida che in quelle di punta abbiamo oggettive e crescenti difficoltà a realizzare il risultato che ci eravamo prefissati. Appare difficile risolvere il disagio dei nostri Clienti in termini di puntualità del servizio programmato. Per quanto ci compete stiamo attivando le misure atte a porre un rimedio al problema: tra queste la più importante dovrebbe essere l'utilizzo del sistema di radio localizzazione e gestione del parco autobus, basato su tecnologia GPS, per permetterci di controllare e gestire la nostra flotta on-line mentre opera sul territorio.

Le comunicazioni con la nostra Clientela rispettano ampiamente agli obiettivi che ci siamo prefissati, riusciamo infatti a rispondere a coloro che ci hanno contattato in media in 8,73 giorni, e nel 98,47% dei casi entro 30 giorni, superando così quello previsto per il 2008 (90%). Il numero dei reclami è leggermente aumentato (da 194 reclami a 197) e di gran lunga inferiore all'obiettivo che avevamo indicato per il 2008 (250).

Altra nota positiva riguarda la media dei giorni in cui viene effettuata la pulizia nei mezzi dove il dato è da valutare come positivo e assolutamente rispettoso dell'obiettivo fissato per il 2008.

L'intera rete delle nostre fermate è stata coperta con gli orari esposti (invernali ed estivi) raggiungendo così anche questo obiettivo (previsto e consuntivato il 90% della rete).

I nostri orari sono sempre disponibili on-line presso le nostre biglietterie informatizzate ivi inclusi gli orari dei servizi garantiti nei casi di sciopero. Tali informazioni si possono anche trovare nel nostro sito internet www.lamarcabus.it che nel corso del 2008 è stato oggetto di oltre 90.000 contatti.

Visto l'andamento degli indici che abbiamo raggiunto nell'anno 2008, pur a fronte di una situazione economico finanziaria non favorevole per l'oggettiva impossibilità di realizzazione di nuovi investimenti, possiamo certamente affermare che nell'insieme il livello qualitativo del servizio offerto registra un risultato positivo che nella pagina seguente presentiamo nel dettaglio e con l'obiettività dei numeri.

Monitoraggio e miglioramento

L'Azienda si impegna a monitorare costantemente:

- il grado di **soddisfazione** del cittadino/cliente/utente, per quegli indicatori (componenti del servizio) per i quali è prevista la misurazione attraverso indagini di mercato, confrontandoli con il "livello di servizio promesso". Per gli indicatori "numerici" i dati potranno pervenire dalle Banche Dati Aziendali; anch'essi andranno confrontati con il livello di servizio promesso
- livello di percezione "globale" di ciascuno degli undici **Fattori base della qualità** misurato in termini di percentuale di persone complessivamente soddisfatte della componente del servizio presa in esame
- l'andamento dei **reclami** per le principali tipologie.

I dati provenienti dal monitoraggio degli impegni assunti con la Carta saranno sistematicamente utilizzati dall'Azienda nell'ambito del processo di continuo miglioramento del servizio.

Annualmente l'Azienda provvederà alla elaborazione di un Rapporto contenente i risultati conseguiti nel precedente esercizio, le giustificazioni per le eventuali discordanze tra obiettivi e risultati, nonché i "livelli di servizio promesso" definiti per l'anno in corso.

*Questo documento è di significativa importanza
perché destinato a modificare radicalmente
il rapporto tra l'Azienda e la clientela.*