



# **COMUNE DI CAPOLIVERI**

(ISOLA D'ELBA)  
(PROVINCIA DI LIVORNO)

## **CARTA DEI SERVIZI**

**SERVIZIO: GESTIONE TRASPORTI CON NAVETTE**

**ANNO: 2018**

**Comune di Capoliveri**

Viale Australia, n° 1 - 57031 Capoliveri (LI)

Tel. 0565/967611 Fax 0565/968060

P.IVA 01377480494 - C.F. 82002200499

email [comune@comune.capoliveri.li.it](mailto:comune@comune.capoliveri.li.it)

PEC [comunecapoliveri@pcert.it](mailto:comunecapoliveri@pcert.it)

# Indice

1 PRINCIPI GENERALI.....	3
2 FINALITA' DEL SERVIZIO.....	3
3 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	3
3.1 Continuità.....	3
3.2 Efficienza ed efficacia.....	3
3.3 Uguaglianza ed imparzialità.....	4
3.4 Cortesia e disponibilità.....	4
3.5 Chiarezza ed identificabilità.....	4
3.6 Partecipazione.....	4
4 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	4
4.1 Navetta mercato settimanale.....	5
4.2 Navetta feste e manifestazioni.....	5
4.3 Navetta parcheggi estiva.....	5
4.4 Marebus.....	5
5 AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO.....	6
6 TITOLI DI VIAGGIO E TARIFFE.....	6
6.1 Biglietto corsa singola.....	6
6.2 Carnet multicorsa.....	6
6.3 Abbonamenti.....	6
6.4 Acquisto titoli di viaggio.....	6
7 DIRITTI E DOVERI.....	7
7.1 Diritti degli utenti.....	7
7.2 Doveri degli utenti.....	7
8 QUALITA' DEL SERVIZIO.....	8
8.1 Fattori di qualità.....	8
8.2 Standard di qualità.....	8
9. SERVIZI AL PUBBLICO.....	9
9.1 Orario apertura uffici.....	9
9.2 Strumenti di comunicazione.....	9
9.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti.....	9
10 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	10

## **1 PRINCIPI GENERALI**

Il servizio di trasporti con navette si pone come un servizio di mobilità sul territorio avente lo scopo di supportarne il tessuto economico e sociale.

La Carta dei servizi del trasporto con navette descrive i principi fondamentali del servizio e gli standard di qualità che l'Amministrazione comunale si impegna a mantenere. In questo senso, la Carta rappresenta un "patto" tra l'Amministrazione e i cittadini per garantire una migliore qualità dei servizi. Esso si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", alla Legge 11.07.1995 n. 273, al D.P.C.M. 30.12.1998, al D.Lsg. 30.07.1999, n. 286.

## **2 FINALITA' DEL SERVIZIO**

Il servizio di trasporto con navette ha lo scopo di agevolare la fruizione del territorio nelle sue accezioni ambientali, economiche e sociali, in particolare:

- agevolare la fruizione del mercato settimanale situato in posizione decentrata;
- agevolare la fruizione del centro storico;
- agevolare la fruizione delle località balneari;
- agevolare la fruizione di feste e manifestazioni;
- decongestionare il traffico e promuovere l'utilizzo di parcheggi di interscambio;
- disincentivare l'utilizzo dell'auto privata;
- migliorare l'appetibilità turistica del territorio;

## **3 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **3.1 Continuità**

L'Amministrazione Comunale garantisce che l'erogazione del servizio avvenga con continuità, regolarità e senza interruzioni, nei giorni, negli orari e secondo i percorsi stabiliti per ciascun itinerario. Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, tramite comunicazioni della segreteria.

### **3.2 Efficienza ed efficacia**

L'Amministrazione Comunale, tramite l'Ufficio Pubblica Istruzione e la ditta appaltatrice del servizio, improntano la loro azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di

efficienza ed efficacia, specificando che **per l'efficacia** si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo la conformità alle norme;
- favorevole all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo per l'utenza, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze dell'utenza.

Per **l'efficienza**, invece, si ricercano e si applicano gli accorgimenti che consentano il contenimento dei costi, anche in termini di maggiore semplificazione, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio, sui tempi di attesa dell'utente e sulle tariffe a suo carico.

### **3.3 Uguaglianza ed imparzialità**

Gli addetti degli uffici competenti e della ditta appaltatrice, ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti e dei destinatari a criteri di obiettività, uguaglianza ed imparzialità.

### **3.4 Cortesia e disponibilità**

Il Responsabile dell'Ufficio competente si impegna a far sì che il comportamento degli addetti al servizio, sia interni che esterni, sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

### **3.5 Chiarezza ed identificabilità**

Gli operatori del servizio, sia interni che esterni, si impegnano, nei rapporti con tutti i destinatari, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione di eventuali termini tecnici e delle norme citate. Gli stessi operatori garantiscono all'utenza la loro identificabilità fornendo il proprio nome, cognome e funzione.

### **3.6 Partecipazione**

I reclami, le segnalazioni e/o i suggerimenti sul servizio offerto potranno essere inoltrati al Comune che adotterà le misure correttive possibili in un comune obiettivo di migliorare l'organizzazione complessiva del servizio.

## **4 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio di trasporto è svolto dalla Caput Liberum, la quale impiega propri autoveicoli e proprio personale. All'Amministrazione Comunale rimangono in capo la titolarità e la programmazione del servizio, il controllo, la vigilanza, nonché la fissazione delle tariffe. All'Amministrazione spetta

altresì l'onere di pagare alla società le prestazioni rese. I percorsi, le fermate e gli orari vengono determinati dall'Amministrazione, concordemente con la Caput Liberum, tenendo conto:

- delle problematiche del traffico e della sicurezza stradale;
- dell'organizzazione del servizio ed in particolare delle risorse umane e dei mezzi in dotazione;

#### **4.1 Navetta mercato settimanale**

L'Amministrazione garantisce la presenza di un bus navetta che collega Piazza del Cavatore al parcheggio attuale sede del mercato settimanale, in ogni giorno in cui questo viene effettuato.

La presenza viene garantita nella fascia oraria che va dalle 9.00 alle 12.00 con un collegamento continuo con frequenza indicativa di 20 minuti.

#### **4.2 Navetta feste e manifestazioni**

L'Amministrazione, anche tramite la Pro Loco od altre associazioni, organizza varie feste, manifestazioni, eventi di vario tipo e di varia portata; per molte di queste la Caput Liberum ne supporta l'organizzazione fornendo navette di trasporto dai parcheggi al paese, oppure navette dedicate al trasporto di manifestanti, organizzatori, ospiti o quant'altro.

Le modalità organizzative sono specifiche per ogni evento in base alle esigenze individuate e vengono pubblicizzate secondo necessità evento per evento.

#### **4.3 Navetta parcheggi estiva**

L'Amministrazione garantisce la presenza di un bus navetta che collega il paese di Capoliveri, sotto la "Torretta", al parcheggio principale ai piedi del paese accanto al cimitero, nel periodo estivo per agevolare la fruizione turistica del paese e decongestionare il traffico.

La navetta parcheggi è attiva ogni giorno a partire dalla fine di Giugno (indicativamente il 20) all'inizio di Settembre (indicativamente il 10), nella fascia oraria tra le 19.30 e 00.30, con una frequenza di circa 12 minuti.

#### **4.4 Marebus**

Il servizio denominato Marebus è un sistema di navette che collegano il paese di Capoliveri alle località balneari attivato nel periodo estivo, ogni giorno a partire dalla fine di Giugno (indicativamente il 20) all'inizio di Settembre (indicativamente il 10); si sviluppa durante l'intera giornata secondo uno schema in parte ad orario fisso ed in parte a frequenza.

Lo schema di orari, fermate e destinazioni è disponibile sul sito internet della Caput Liberum ed è distribuito fisicamente nelle varie strutture ricettive nel periodo di attivazione.

## **5 AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO**

Il servizio è svolto dalla Caput Liberum, società costituita dal Comune partecipato al 100% in house providing, che impiega propri mezzi tecnici, personale ed autoveicoli. La concessionaria è in possesso di autorizzazioni al noleggio di autobus con conducente ed è iscritta nel Registro Regionale delle Imprese esercenti l'attività di trasporto viaggiatori mediante noleggio di autobus, come previsto dalle vigenti norme regionali.

## **6 TITOLI DI VIAGGIO E TARIFFE**

Tutti i servizi navetta sono gratuiti per l'utenza, ad eccezione del servizio Marebus, le cui tariffe sono riportate di seguito.

Gli incassi della bigliettazione relativa al trasporto Marebus sono gestiti da Caput Liberum in regime di Agente Contabile.

Il servizio Marebus è comunque gratuito per i bambini fino a 4 anni.

### **6.1 Biglietto corsa singola**

Il prezzo al pubblico del biglietto corsa singola è:

- dalla Frazione di Lacona a Capoliveri e viceversa: € 3,00;
- tutte le altre tratte: € 2,00;

### **6.2 Carnet multicorsa**

Il prezzo al pubblico dei carnet multicorsa è:

- carnet da 2 corse: € 4,00;
- carnet da 4 corse: € 5,00 (non valido per la tratta di Lacona);
- carnet da 10 corse: € 10,00 (non valido per la tratta di Lacona);

### **6.3 Abbonamenti**

I soggetti residenti nel Comune di Capoliveri ed i lavoratori dipendenti che raggiungono quotidianamente il posto di lavoro usufruendo del servizio Marebus hanno diritto ad un abbonamento mensile (30 giorni consecutivi dalla data di rilascio) oppure stagionale (per l'intera durata del servizio).

Il costo dell'abbonamento è pari a € 30,00 per il mensile e € 90,00 per lo stagionale.

### **6.4 Acquisto titoli di viaggio**

I biglietti corsa singola sono venduti a bordo dal conducente, mentre i carnet multicorsa possono essere acquistati:

- negli uffici della Caput Liberum;
- [all'Info@rea](mailto:all'Info@rea);

- presso il Museo del Mare;
- presso tutti gli esercizi commerciali aderenti;

L'acquisto degli abbonamenti avviene presso l'ufficio della Caput Liberum, in Piazza del Cavatore.

## **7 DIRITTI E DOVERI**

### **7.1 Diritti degli utenti**

Gli utenti del servizio di trasporto hanno diritto:

- a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- all'informazione a terra ed a bordo dei mezzi di trasporto;
- alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere;
- al rispetto degli orari in essere;
- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- al comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella presente carta;

### **7.2 Doveri degli utenti**

Sugli autobus e nelle infrastrutture a disposizione del pubblico, i sigg. ri viaggiatori sono tenuti al rispetto dei seguenti comportamenti:

- gli utenti dei servizi di trasporto sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso ed alla fermata di discesa ed esibirlo a richiesta del personale addetto;
- occupare un solo posto a sedere;
- rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- non disturbare gli altri viaggiatori;
- l'uso dei telefoni cellulari è ammesso a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto;
- non trasportare oggetti nocivi o pericolosi;
- non fumare;
- non gettare alcun oggetto dai veicoli.

## 8 QUALITA' DEL SERVIZIO

### 8.1 Fattori di qualità

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti. L'amministrazione Comunale individua i seguenti fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del servizio:

- Sicurezza: nel capitolato d'appalto del servizio viene richiesto di mantenere i mezzi in buon ordine di marcia e coperti da assicurazione per responsabilità civile secondo le vigenti disposizioni di legge. E' richiesto inoltre di tenere una velocità nei limiti di sicurezza stabiliti dalla vigente normativa e di far eseguire le operazioni di salita e discesa in modo da evitare ogni possibilità di pericolo;
- Regolarità del servizio: ci si impegna al rispetto degli orari con ritardi massimi di 10 minuti, salvo cause non imputabili all'Amministrazione Comunale;
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi: nel capitolato d'appalto del servizio viene richiesto un elevato grado di pulizia;
- Comfort del viaggio: nel capitolato d'appalto del servizio vengono richiesti mezzi con caratteristiche tali da garantire il comfort delle persone trasportate;
- Servizi di intervento: in caso di guasto o incidente si garantisce il mezzo sostitutivo.

### 8.2 Standard di qualità

La tabella seguente descrive gli standard di qualità attesi per ogni indicatore:

<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Standard obiettivo</i>
Accessibilità agli uffici Caput Liberum	Ore apertura effettiva/ore lavorative totali	Ore annue	95,00%
Tempo medio di attesa allo sportello	Tempo di attesa medio	Media minuti	Tempo di attesa medio inferiore a 10 minuti
Informazioni telefoniche	Giorni feriali lun-sab 8.30-13.00 lun-ven 15.00-17.00	Giorni lavorativi annui	99% di presenza negli orari indicati
Risposta all'utente per richieste o reclami scritti	Risposte entro 7 giorni	Numero risposte	95,00%
Rispetto orari	Corse con ritardo inferiore a 5 minuti	Numero di corse %	75,00%
Continuità delle corse	Corse effettive/corse programmate	Numero di corse %	98,00%
Mantenimento decoro e pulizia	Reclami utenza o contestazioni Ente	Numero annuo reclami o contestazioni	Inferiore a 3



## **9. SERVIZI AL PUBBLICO**

Per essere in grado di rispondere con sollecitudine ai bisogni dei cittadini e del territorio, per mantenere costantemente informati i Clienti sulle caratteristiche di servizi offerti e su eventuali variazioni, per raccogliere le loro esigenze e segnalazioni sul servizio, Caput Liberum e l'Amministrazione comunale sono costantemente impegnati a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti o, se necessario, a crearne di nuovi.

### **9.1 Orario apertura uffici**

Gli uffici comunali sono aperti al pubblico secondo il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle 10.30 alle 13.00;

L'ufficio Caput Liberum è aperto al pubblico secondo il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00, sabato dalle 08.30 alle 13.00.

### **9.2 Strumenti di comunicazione**

I principali strumenti di comunicazione utilizzati da Caput Liberum per comunicare con gli utenti sono:

- Informazioni telefoniche: Tramite la Segreteria di Direzione che risponde al numero di telefono 0565935135 ed è disponibile nei seguenti orari: lun-ven 8.30 – 13.00 / 15.00 – 17.00 e sabato 8.30 – 13.00;
- E-mail: [info@caput-liberum.it](mailto:info@caput-liberum.it);
- PEC: [caputliberumsrl@pec.it](mailto:caputliberumsrl@pec.it);
- Presso il sito internet di Caput Liberum, [www.caput-liberum.it](http://www.caput-liberum.it), sono disponibili avvisi e comunicazioni agli utenti.

I principali strumenti di comunicazione utilizzati dal Comune di Capoliveri per comunicare con gli utenti sono:

- Informazioni telefoniche: Tramite il centralino che risponde al numero di telefono 0565967611 ed è disponibile nei seguenti orari: lun-sab 8.30 – 13.00, martedì e giovedì 15.00 – 17.00;
- E-mail: [comune@comune.capoliveri.li.it](mailto:comune@comune.capoliveri.li.it);
- PEC: [comunecapoliveri@pcert.it](mailto:comunecapoliveri@pcert.it);
- Presso il sito internet del Comune di Capoliveri, [www.comune.capoliveri.li.it](http://www.comune.capoliveri.li.it), sono disponibili avvisi e comunicazioni agli utenti.

### **9.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti**

Reclami, segnalazioni, suggerimenti o richieste di informazioni potranno essere presentati:

- utilizzando gli strumenti di comunicazione precedentemente indicati;

- tramite posta, in forma libera, indirizzato a Caput Liberum srl, Piazza del Cavatore 1 – 57031 Capoliveri (LI);
- tramite posta, in forma libera, indirizzato a Comune di Capoliveri – Ufficio Competente – Viale Australia 1 – 57031 Capoliveri (LI).

Nella segnalazione il Cliente dovrà:

- indicare le proprie generalità e l'indirizzo, al fine di consentire una risposta scritta;
- esporre chiaramente quanto accaduto indicando tutti i dati necessari a Caput Liberum per la ricostruzione dei fatti;
- utilizzare l'apposito modulo.

Gli stessi canali sopraindicati potranno essere utilizzati per esporre suggerimenti e/o richieste di informazioni, in tal caso è da escludere la possibilità di presentare gli stessi in forma anonima.

L'amministrazione comunale e Caput Liberum si impegnano a rispondere a tutti i reclami scritti (non anonimi) entro 20 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Non è prevista alcuna risposta per i reclami solo telefonici, anche se non anonimi. I reclami telefonici, nel caso forniscano sufficienti informazioni, potranno dar corso a eventuali azioni correttive, non daranno comunque corso a provvedimenti nei confronti di dipendenti coinvolti, e saranno comunque trattati ai fini statistici.

È garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla vigente normativa (D.Lgs.196/2003).

## **10            DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Caput Liberum e l'Amministrazione comunale si impegnano a pubblicare annualmente la Carta dei Servizi. Copie della Carta sono disponibili presso la sede di Caput Liberum; inoltre sono distribuite allo Sportello del Cittadino del Comune di Capoliveri . La Carta dei Servizi è consultabile sul sito di Caput Liberum ([www.caput-liberum.it](http://www.caput-liberum.it)) e del Comune di Capoliveri ([www.comune.capoliveri.li.it](http://www.comune.capoliveri.li.it)) nonché scaricabile on line in formato pdf.

