



# Prestia e Comandè

## **CARTA DEI SERVIZI 2018**



### ***Prestia e Comandè S.r.l.***

*Sede Legale:* Piazza Domenico Peranni n. 9 – 90134 Palermo

*Direzione e Amministrazione:* Corso Alberto Amedeo n. 74 – 90134 Palermo

Tel. +39 091/586351 – 091/580457 – Fax +39 091/581241

**Sito Internet:** [www.prestiaecomande.it](http://www.prestiaecomande.it)

**E-mail:** [info@prestiaecomande.it](mailto:info@prestiaecomande.it)

**Pec:** [prestiaecomande@pec.it](mailto:prestiaecomande@pec.it)

## SOMMARIO

1.	<b>COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	3
2.	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b> .....	4
3.	<b>PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA</b> .....	4
4.	<b>PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA</b> .....	5
6.	<b>DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE</b> .....	11
7.	<b>CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO</b> .....	12
8.	<b>FORMAZIONE DEL PERSONALE</b> .....	17
9.	<b>TUTELA DEI CLIENTI</b> .....	19
10.	<b>FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITA'</b> .....	21
11.	<b>INFORMAZIONI AI CLIENTI</b> .....	24

## 1. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

Ciascuna azienda che eroga servizi pubblici è tenuta a redigere annualmente, secondo precise disposizioni di legge, **la Carta dei Servizi**, ovvero il documento dove vengono riportati gli impegni e i doveri che l'azienda intende adottare nei confronti dei propri clienti. La Carta dei servizi è messa a disposizione degli utenti presso gli uffici della società siti in Palermo corso Alberto Amedeo n.74 e sugli autobus.

Prestia e Comandé è una realtà che punta molto al miglioramento della qualità del servizio offerto ed al consolidamento del rapporto con la propria città. In tale prospettiva risulta fondamentale l'attenzione alla propria clientela, in particolare alle domande ed esigenze che essa ha saputo e saprà porre; questi aspetti rappresentano per noi un momento costante di verifica e di crescita della Società e, in particolare, del sistema qualità. Nella preparazione e nella redazione di questo opuscolo abbiamo cercato di immedesimarci nel cittadino, con l'intento di realizzare un documento:

- chiaro nel linguaggio e quindi di facile lettura;
- trasparente nei contenuti grazie alla presenza di dati aziendali.

La Carta dei servizi è uno strumento dal duplice significato:

1. è uno **strumento di partecipazione**, perché mette a disposizione dell'utenza un modo per comunicare con l'azienda attraverso i propri uffici ed effettuare, attraverso le indicazioni fornite, un costante monitoraggio sulla qualità del servizio percepita dal cliente;
2. è uno **strumento di tutela**, perché garantisce una risposta a chi ha formulato richieste, suggerimenti od altro, ed inoltre garantisce la gestione dei reclami e stabilisce i criteri di intervento pianificandone i modi ed i tempi.

La Carta dei servizi è disponibile al cliente :

- In formato cartaceo: presso gli uffici della società;
- In formato elettronico: il documento è consultabile e scaricabile dal sito internet [www.prestiaecomande.it](http://www.prestiaecomande.it)

Ci auguriamo, pertanto, di farvi cosa gradita nel presentare la nostra nuova identità ed i nostri impegni per il prossimo periodo, certi che saprete esprimere una valutazione critica sul nostro operato, così da consentirci un costante miglioramento.

Buona lettura.

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Per conoscenza, si presenta una sintesi del panorama legislativo di riferimento:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, *“Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici”*
- Legge n.281 del 30/07/98, *“Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti”*
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98, *“Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”*
- Legge n.273 del 11/07/95 art.2, comma 2 e dal DPCM del 19/5/95
- Contratto di servizio
- Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (2016/679)

## 3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

### Eguaglianza ed imparzialità

L'azienda garantisce l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni. Inoltre sono in atto delle iniziative aziendali finalizzate alla progressiva adozione di strumenti capaci di agevolare l'accesso ai servizi di trasporto degli anziani e dei disabili.

### Continuità

L'azienda garantisce l'erogazione del servizio in maniera continua e regolare, secondo quanto previsto negli orari pubblicati e diffusi.

Vengono gestiti in maniera preventiva e tempestiva tutte le informazioni in materia di:

- Variazione programmata degli orari delle corse tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi alle fermate;
- Interventi alternativi o sostitutivi del servizio in caso di interruzioni programmate;
- Interruzioni non programmate per effetto di scioperi. In tal caso l'azienda si impegna a dare tempestiva, capillare e diffusa comunicazione circa l'effettuazione dello sciopero, le sue modalità, i servizi minimi garantiti.

### Partecipazione

L'azienda assicura la partecipazione degli utenti secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta, anche attraverso il proprio ufficio relazioni con il pubblico.

Inoltre si impegna a valutare tutte le segnalazioni, proposte e suggerimenti provenienti dall'utenza anche attraverso gli strumenti pianificati dal proprio Sistema Qualità (Questionari Informativi), nonché attivare contatti con le Associazioni dei Consumatori o altre associazioni degli utenti.

La carta dei Servizi sarà aggiornata annualmente dall'azienda ed in quella occasione verrà dato atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti e secondo le modalità rappresentate in questa carta.

### Efficienza ed efficacia

L'azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti ed a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella Carta; inoltre l'azienda, attraverso l'adozione di precisi piani aziendali, si impegna ad adottare tutte le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi ed infrastrutture finalizzati al miglioramento continuo.

#### 4. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

##### [La Sede](#)

**Prestia e Comande S.r.l.**

**Sede sociale:** Piazza Domenico Peranni n.9 – 90134 Palermo

**Direzione e Amministrazione:** corso Alberto Amedeo n.74 – 90134 Palermo

**Sito Internet:** [www.prestiaecomande.it](http://www.prestiaecomande.it)

**E-mail:** [info@prestiaecomande.it](mailto:info@prestiaecomande.it)

**Pec:** [prestiaecomande@pec.it](mailto:prestiaecomande@pec.it)

**Telefono uffici:** 091.586351 – 091.580457

**Fax Uffici:** 091.581241

##### [Il personale \(aggiornato al 30/05/18\)](#)

Personale a terra: 23

Personale viaggiante: 47

Personale in officina: 5

Totale: 75

##### [Storia dell'azienda](#)

La Prestia e Comandè è costituita in forma societaria (S.r.l.) con un capitale sociale di € 117.324,00 e opera dal 1946. In atto gestisce servizi di linea Extraurbani e il noleggio autobus da rimessa con conducente con un organico di 75 dipendenti ed un autoparco di oltre 35 autobus tutti dotati dei migliori confort nonché dei più moderni ed efficienti sistemi di sicurezza.

L'azienda è in regola con le norme relative all'accesso alla professione di trasportatore di viaggiatori su strada, è iscritta al Registro Regionale delle imprese esercenti il noleggio di Autobus con Conducente della Regione Siciliana ed è in possesso della Licenza della Comunità Europea.

##### [Strategia e obiettivi](#)

La Società Prestia e Comandé Srl, assicura i parametri di qualità prodotta e percepita ed il livello di efficienza definiti dal Contratto di affidamento provvisorio.

La struttura societaria è basata sui concetti di **“azienda snella”** e della **“gestione per processi”**, allo scopo di garantire all'utenza le più elevate performance di efficienza e qualità. La struttura sarà focalizzata sul **“cliente”**, al quale viene riconosciuto il ruolo di centralità nel processo di erogazione del servizio. I processi fondamentali sono:

- l'esercizio (servizio di trasporto pubblico locale)
- la manutenzione (intesa come assicurazione della disponibilità e sicurezza dei mezzi)
- le strutture ausiliarie che devono essere a supporto dei processi principali

La Società si propone inoltre sul territorio siciliano quale azienda della Mobilità idonea ad assumere le gestioni dei servizi che, direttamente o indirettamente, incidono sulla qualità e sulla sicurezza della mobilità singola o collettiva, pubblica o privata.

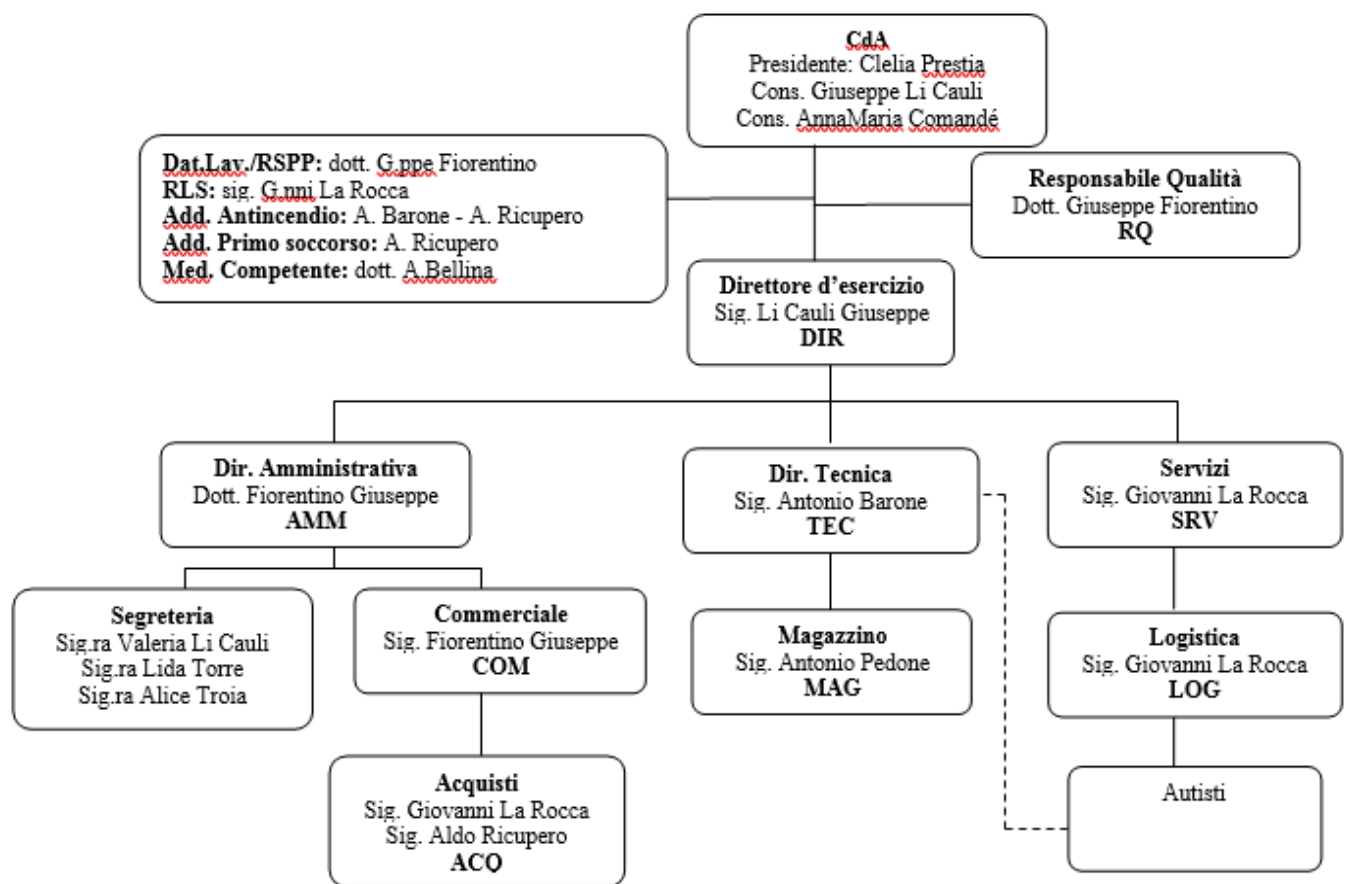
Prestia e Comandé attua un'organizzazione che si basa principalmente sulla qualità dal fattore umano, cui viene costantemente garantita un'adeguata attività di formazione quale elemento cardine per il mantenimento qualitativo e lo sviluppo dei servizi offerti. Il trasporto pubblico locale viene svolto sulla base del Contratto di Servizio sottoscritto con l'Ente concedente; tale Contratto di Servizio determina, tra l'altro, i parametri quantitativi e qualitativi minimi che la Società si impegna a garantire all'utenza.

A tale scopo la Direzione ha:

- redatto e sottoscritto un impegno formale o Politica della Qualità, che stabilisce gli obiettivi ed i mezzi necessari per il loro raggiungimento, nell'osservanza delle leggi e dei regolamenti vigenti;
- definito un Organigramma che identifica le posizioni organizzative che hanno influenza sul processo aziendale, evidenziando le linee di indipendenza e di interfaccia;
- redatto una descrizione dei compiti delle varie posizioni in azienda stabilendo responsabilità e autorità.

### Organigramma

L'organizzazione della Prestia e Comandè è espressa dalla seguente rappresentazione grafica da cui si evincono le aree di competenza e la descrizione delle singole mansioni:



### Servizi forniti

Tipologia servizi forniti:

- Autolinee extraurbane regionali
- Noleggio autobus con conducente

Le nostre linee di trasporto pubblico collegano:

- **Palermo – Aeroporto Falcone Borsellino;**
- **S. Cristina Gela – Piana degli Albanesi – Palermo;**
- **Cianciana – Alessandria della Rocca – Bivona – S. Stefano Q. – Palermo;**
- **S. Stefano Quisquina – Bivona - Alessandria della Rocca – Cianciana – Ribera – Sciacca;**
- **Bivona – Alessandria della Rocca – Cianciana - Ribera (servizio scolastico);**
- **Cianciana – Alessandria della Rocca – Bivona – S. Stefano Quisquina (servizio scolastico).**

Comuni serviti dalle ns. autolinee regionali:

- Palermo
- Piana degli Albanesi
- S. Cristina Gela
- Cianciana
- Alessandria della Rocca
- S. Stefano Quisquina
- Bivona
- Ribera
- Sciacca

## 5. POLITICA AZIENDALE

Prestia e Comandé è convinta che il processo di miglioramento continuo costituisca l'elemento fondamentale per raggiungere l'eccellenza nel coniugare la crescita aziendale, elevati standard di qualità ed efficienza dei servizi erogati e il rispetto dell'ambiente.

Questo impegno si è concretizzato nella creazione di una propria "Politica per la Qualità" ed ha posto tale scelta quale elemento portante della propria strategia di sviluppo e di evoluzione verso un'Azienda della mobilità in grado di offrire servizi generalizzati ed integrati nell'ambito della mobilità urbana, sviluppando. Consapevoli che tale strategia, per essere conseguita in pieno, necessita di uno strumento che indirizzi ogni singola attività aziendale, dalla più semplice alla più complessa, in una gestione organizzata per processi, l'azienda attua un approccio basato per processi ed ha aggiornato il proprio Sistema di Gestione Qualità conformandolo alla norma UNI EN ISO 9001:2015, nel quale l'attenzione è focalizzata nel controllo dell'erogazione del servizio di trasporto.

Il controllo del Sistema Qualità è garantito dal monitoraggio continuo di specifici indicatori interni ed esterni, oltre a specifica analisi sui rischi aziendali, in conformità alla nuova UNI EN ISO 9001:2015. Gli indicatori individuati si riferiscono a:

- *Parametri legati ai processi aziendali che evidenziano gli andamenti rispetto agli obiettivi dichiarati nei confronti della clientela (controllo del livello promesso);*
- *Parametri derivati dai contatti con il cliente (reclami, richieste);*
- *Parametri di efficienza ed efficacia del servizio erogato;*
- *Parametri di comfort sui mezzi ed alle fermate (tempo di viaggio e tempo di attesa);*
- *Parametri di Non Conformità riscontrate nei processi aziendali per l'individuazione delle necessarie Azioni Correttive/ Preventive (miglioramento continuo);*

L'analisi di questi indicatori consente di rilevare con puntualità e precisione il livello di corrispondenza del servizio erogato con i parametri tecnico - qualitativi dichiarati al cliente e, di conseguenza, poter intervenire in maniera mirata per risolvere le problematiche riscontrate o progettare interventi migliorativi.

Gli indicatori impiegati, lo standard adottato e gli impegni di miglioramento sono riportati nella sezione "Indicatori" posta in coda a questo documento.

La Prestia e Comandé srl ha adottato una precisa metodica di verifica degli obiettivi fissati: quadrimestralmente tutti gli indicatori vengono consuntivati, verificati nel loro andamento, definite le azioni correttive se necessarie, aggiornato il sito internet con i risultati e le politiche di miglioramento. Tramite internet verrà inoltre promossa la partecipazione dei visitatori e clienti attraverso un forum di suggerimenti e proposte; queste saranno trattate al pari dei questionari informativi distribuiti sui mezzi.

La Prestia e Comandé srl intende perseguire una moderna gestione della Qualità che, attuando un'ottimale organizzazione delle proprie risorse, siano esse umane che tecnologiche, sia finalizzata alla soddisfazione dei propri clienti mediante l'aumento del valore del servizio offerto quale sintesi dei fattori di qualità e di efficienza economica.

Coerentemente con tali propositi la Società si impegna a garantire la qualità di processi operativi con l'obiettivo del loro continuo miglioramento mediante:

- *ammodernamento del parco mezzi*
- *adozione di materiali e componenti affidabili ed eco-compatibili*
- *controllo automatico dell'esercizio e dei processi di servizio*
- *adeguamento tecnologico degli impianti e dei macchinari anche nel rispetto del D.lgs. 81/08*
- *attività di addestramento e formazione*
- *attenzione e rispetto per l'ambiente.*



### Monitoraggio continuo

La Direzione provvede al riesame periodico del Sistema, in modo da assicurare la conformità del medesimo alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2015 ed alla politica per la qualità. I principali dati trattati sono:

- *Report mensili dei dati sulla qualità percepita;*
- *Indici di qualità previsti dalla Carta dei Servizi;*
- *Verifiche ispettive giornaliere sui mezzi in fase di immissione in servizio;*
- *Audit Interni sul Sistema Qualità;*
- *Matrice dei rischi ed opportunità;*
- *Relazione sul contesto aziendale.*

I risultati conseguiti, rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato nella Carta. Dal riesame, opportunamente integrato con gli elementi qualitativi dichiarati dalla presente Carta dei Servizi, conseguono quindi nuovi livelli di impegno che prevedono l'elaborazione documentata di azioni preventive e correttive ed iniziative orientate al miglioramento continuativo del Sistema.

### Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti.

- *Il personale viaggiante deve indossare la divisa aziendale;*
- *Tutto il personale deve esporre il tesserino di riconoscimento in modo da rendersi identificabile dagli Utenti;*
- *Il personale del centralino deve, ad ogni telefonata, identificarsi con il proprio nome.;*
- *Tutto il personale deve indossare un abbigliamento decoroso e pulito e deve avere cura della propria persona;*
- *L'azienda cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli Utenti. A tal fine è previsto un idoneo regolamento interno.*

### Assistenza all'utenza

Il processo di miglioramento della qualità dei servizi può essere utilmente attuato se viene svolta una specifica attività di monitoraggio sulla base dei dati di ascolto del cliente. La Società attua sistemi di monitoraggio dei fattori di qualità del servizio al fine di:

- *Verificare gli indicatori posti come obiettivo della carta.*
- *Sondare sistematicamente le opinioni del cittadino - cliente mediante gli indici già individuati.*

Rientrano nel concetto di *assistenza all'utenza* le attività svolte dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, le pubblicazioni di orari, le comunicazioni di variazioni di percorsi o di orari a mezzo stampa, le tabelle segnaletiche, nonché le tecnologie di bordo che consentono la richiesta di intervento in tempo reale a garanzia della sicurezza dell'utenza. Anche gli interventi di manutenzione possono essere considerati attività di assistenza, al fine di garantire il corretto funzionamento del servizio e quindi il soddisfacimento delle esigenze dei clienti. Il personale di supporto al servizio, è istruito per garantire un adeguato comportamento e supporto in caso di:

- *sicurezza da incendi*
- *infortunio o malore in apparenza grave*
- *avaria del mezzo*
- *incidenti*
- *incolonnamenti*
- *guida in sicurezza*

I principali compiti assegnati all'Ufficio Relazioni sono:

- *Rapporti con gli Enti Pubblici e privati esterni.*
- *Rapporti con i media (stampa, radio e TV locali).*
- *Ricerca ed attuazione delle più idonee soluzioni per l'informazione tempestiva all'utenza sulle variazioni provvisorie del servizio.*
- *Attività di informazioni utili all'uso del mezzo pubblico.*
- *Gestione delle segnalazioni e delle richieste del cliente.*
- *Gestione del "Reclamo".*

Sono state individuate le seguenti tecnologie dedicate all'ascolto ed alla diffusione delle informazioni utili:

- Accesso ai dati su Internet (Attuato)
- Accesso ai dati del servizio mediante sistema telefonico di "Call Center" (In programma)
- Diffusione in tempo reale delle informazioni in prossimità delle fermate (In programma)

Vengono attuati i seguenti cinque principali parametri comportamentali legati all'ascolto:

**AFFIDABILITA'**: Capacità di prestare il servizio promesso in modo affidabile e preciso;

**ASPETTI TANGIBILI**: Aspetto delle strutture fisiche, del personale, della documentazione e degli strumenti dedicati alla comunicazione;

**CAPACITA' DI RISPOSTA**: Volontà di aiutare i clienti e di fornire loro prontamente le informazioni o gli aiuti richiesti;

**CAPACITA' DI RASSICURARE**: Operare con competenza e cortesia al fine di trasmettere fiducia e sicurezza;

**EMPATIA**: Capacità di identificarsi nel cliente ed operare con attenzione individuale e premurosa nei suoi confronti.

## 6. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la l'emissione del biglietto di viaggio, tra il **Cliente** e la **Prestia e Comandè** nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale, la fruizione del servizio.

### Diritti dei viaggiatori

#### **Al viaggiatore sono riconosciuti i seguenti diritti:**

- *sicurezza e tranquillità del viaggio;*
- *continuità e certezza del servizio anche attraverso una razionale integrazione dei veicoli di trasporto;*
- *pubblicazione tempestiva e facile reperibilità delle frequenze e degli orari che siano (ove possibile) integrati e coordinati con i veicoli di trasporto necessari al completamento del viaggio;*
- *facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui veicoli di trasporto che nei capilinea;*
- *tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con veicoli alternativi (ove possibile) in caso di anomalie o incidenti;*
- *rispetto degli orari di partenza e delle frequenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;*
- *igiene e pulizia dei veicoli, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;*
- *rispetto delle disposizioni relative al divieto di fumo sui veicoli;*
- *facile accessibilità alla procedura dei suggerimenti e tempestiva risposta da parte dell'Azienda;*
- *diritto alla riservatezza ed al corretto trattamento dei propri dati personali.*

### Doveri dei viaggiatori

Vedi capitolo 7 "CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO".

## 7. CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO.

Di seguito vengono riportate tutte le informazioni necessarie per viaggiare sulle linee della Prestia e Comandè.

### Obbligo al trasporto

- La Prestia e Comandè esegue, sulle linee da essa gestite, alle condizioni e alle tariffe autorizzate dagli Enti Concedenti, i trasporti di persone e bagagli. **Con l'acquisto del biglietto di viaggio il passeggero dichiara implicitamente di conoscere, accettare ed osservare le norme del presente regolamento.**

### Salita e discesa dagli autobus

La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee ed il passeggero è tenuto a segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dal veicolo. Se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo non sono ammessi ulteriori passeggeri a bordo dei mezzi.

### Orari e coincidenze.

Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. Le eventuali variazioni saranno comunicate tramite:

- le news del sito e delle varie APP;
- mailing list;
- con appositi annunci affissi alle fermate;
- tramite Social network: FB, Twitter, Google Plus.

L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, mancate coincidenze ed, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

### Biglietti e validità

- Il biglietto di viaggio può essere acquistato, prima dell'inizio del servizio, direttamente a bordo dei pullman tramite l'autista, presso la biglietteria dell'aeroporto Falcone Borsellino e sulla linea Palermo-Aeroporto tramite il personale dislocato presso le fermate della stazione centrale, di via Roma, del Politeama, di via Libertà e di via Belgio. È inoltre possibile effettuare la prenotazione del posto a sedere attraverso l'acquisto:
  1. on-line del biglietto sul sito [www.prestiaecomande.it](http://www.prestiaecomande.it);
  2. tramite APP delle Piattaforme Android e IOS;
  3. presso le varie rivendite indicate nella sezione "Punti Vendita" del sito.

La prenotazione è contestuale all'acquisto del biglietto.

- Il biglietto di viaggio documenta la conclusione del contratto di trasporto tra la Società che assicura il servizio (vettore) e l'acquirente del biglietto che accetta di osservare le norme del presente regolamento.
- Il biglietto di viaggio è personale, non cedibile né trasferibile. Nel caso di abbonamenti o biglietti emessi a vario titolo nominativi, la Prestia e Comandè non assume alcuna responsabilità se al momento dell'emissione del biglietto vengono fornite false generalità da chi ne richiede il rilascio.

- Il viaggiatore, al momento del rilascio, è tenuto a verificare l'esattezza dei dati indicati in fase di acquisto, rimanendo ogni eventuale errore a suo esclusivo carico. Il biglietto viene convalidato dall'autista o dalla biglietteria nel momento della sua emissione e sempre tramite l'autista dovranno essere obliterati gli abbonamenti acquistati presso gli uffici della Società, presso la biglietteria dell'aeroporto o direttamente sul pullman.
- Il biglietto di viaggio è valido esclusivamente per il servizio prenotato, dovrà essere sempre riconoscibile, non sgualcito o in qualsiasi modo manomesso o alterato. Qualora il titolo di viaggio e/o abbonamento risulti non in regola, questi verranno ritirati e il passeggero sarà tenuto – per usufruire del servizio – al pagamento di un nuovo biglietto di viaggio, fermo restando la disponibilità dei posti.
- Tutti i biglietti di viaggio assolvono alla funzione di scontrino fiscale e, quindi, devono essere conservati per tutta la durata del viaggio ed esibiti ad ogni richiesta del personale addetto al controllo. Il passeggero che viene trovato a bordo dell'autobus sprovvisto del biglietto di viaggio è tenuto a regolarizzare la propria posizione con il pagamento della tariffa relativa all'intera linea, maggiorata di una penale pari al 100% della tariffa stessa.
- L'azienda, inoltre, si riserva di esperire ogni azione legale a carico di viaggiatori in possesso di documenti di viaggio alterati o non autentici.
- Il biglietto di C.S. o di A.R. ha validità solo per il giorno per cui è stato emesso e **non è rimborsabile**.
- L'abbonamento, che riporta tutte le corse valide e la scadenza dello stesso, è strettamente personale e, dunque, non è cedibile ad altri. Al momento della partenza, l'utente dovrà esibire all'autista il proprio documento d'identità unitamente all'abbonamento e quest'ultimo, numerato progressivamente, dovrà essere punzonato dall'autista. Nel caso in cui l'utente abbia dimenticato di portare con sé il proprio abbonamento dovrà acquistare un nuovo biglietto di corsa semplice per evitare di incorrere in una sanzione amministrativa.
- Nessun rimborso è dovuto in caso di smarrimento, alterazione, distruzione del titolo di viaggio. Non è ammesso l'emissione di duplicati.
- Se si acquista il biglietto mediante prenotazione online, mediante App o presso le rivendite, si prenota il posto a sedere e si ha la priorità per l'imbarco – solo se – si rispetta l'orario e la fermata prenotata e ci si presenta al pullman almeno 5 minuti prima della partenza prevista. Se si perde il pullman, perché si è arrivati in ritardo, si potrà comunque prendere la corsa successiva utilizzando lo stesso biglietto ma non si potrà più godere di priorità rispetto ai passeggeri in possesso del biglietto tradizionale.
- La data di prenotazione riportata in un biglietto di corsa semplice o di andata e ritorno non è vincolante ovvero indica fino a quando è valido il biglietto che può quindi essere utilizzato anche prima e comunque entro quella data.

### Recesso del passeggero - Rimborsi

- I titoli di viaggio non nominativi non sono rimborsabili.
- I titoli di viaggio nominativi (abbonamenti) **se non utilizzati** ed **integri** possono essere rimborsati previo pagamento di una penale del 30%.

I dati personali dei passeggeri verranno trattati dalla Prestia e Comandè S.r.l. su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del D.Lgs. 196/2003 *"Codice in materia di protezione dei dati personali"*, secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza, per finalità strettamente connesse e funzionali alla gestione del titolo di viaggio ed all'erogazione del servizio di trasporto.

### Tariffe

- La Prestia e Comandè applica le tariffe approvate dalla Regione Siciliana.
- Le tariffe applicabili sono quelle in vigore il giorno di emissione del biglietto.
- Sono previste delle agevolazioni per i biglietti di A/R e per i bambini da 3 a 12 anni.

- I bambini da 0 a 2 anni hanno accesso gratuito sul bus.
- Non è consentito il rimborso del titolo di viaggio in alcun caso.

### Modifica prenotazioni

Tutti i titoli di prenotazione hanno diritto al cambio **dell'orario di partenza** previa disponibilità dei posti a sedere.

Il viaggiatore potrà inoltre richiedere la modifica della **data di viaggio** entro il giorno di scadenza della prenotazione. Le comunicazioni pervenute dopo la data di partenza comporteranno la perdita del biglietto

### Annullamento e Rimborso per acquisto online

Il Viaggiatore potrà richiedere l'annullamento del biglietto fino a 48 ore prima della data e orario di partenza, senza decurtazione del prezzo del biglietto. Dopo le 48 ore la decurtazione è del 100%.

Per ottenere il rimborso, se spettante, è indispensabile:

1. procedere alla disdetta comunicando tempestivamente presso gli uffici della Prestia e Comandè i propri dati, giorno e orario della corsa di partenza, nonché il numero di prenotazione (PNR);
2. inviare la richiesta di rimborso, corredata di biglietto via email o tramite posta a Prestia e Comandè S.r.l. – Piazza Domenico Peranni n.9, 90134 Palermo. Il rimborso verrà effettuato dopo la data prevista di partenza.

### Raccolta punti per acquisto online e da App (AppyBus)

Per ogni singolo biglietto acquistato tramite App o web, verranno assegnati 15 **AppyPoints** (30 in caso di andata e ritorno, ovviamente); al raggiungimento di quota 300 punti all'utente verrà riconosciuto un biglietto di corsa semplice. Ulteriori dettagli sono consultabili sul regolamento "BEAPPYBUS" scaricabile dal sito.

### Trasporto bambini

- Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha la facoltà di far viaggiare gratuitamente con sé un solo bambino di età compresa fra 0 e 2 anni. I bambini non paganti non hanno diritto al posto a sedere e devono essere tenuti in grembo.
- Inoltre, per ragioni sia di sicurezza del viaggio che per la incolumità del bambino, l'adulto deve provvedere ad indossare la cintura di sicurezza.
- Il vettore non risponde di eventuali danni subiti dal bambino e/o da chi lo conduce con se tenendolo in braccio, anche se i danni sono causalmente legati ad un evento direttamente riconducibile alla responsabilità del vettore.
- Quando un viaggiatore ha con sé più bambini da 0 a 2 anni, oltre al biglietto per l'accompagnatore, è necessario l'acquisto di un biglietto ogni due bambini.
- Salvo casi di necessità ed urgenza, non possono viaggiare minori di anni 14 compiuti se non accompagnati da passeggeri adulti, fatta salva apposita autorizzazione, redatta per iscritto e firmata da chi esercita la patria potestà.

### Trasporto persone con disabilità o mobilità ridotta

Le persone con disabilità o mobilità ridotta hanno gli stessi diritti di tutti gli altri cittadini anche in relazione alla libera circolazione, alla libera scelta ed alla non discriminazione. Devono, quindi, avere accesso al trasporto e non essere escluse, eccetto che per ragioni giustificate da motivi di sicurezza o dalla configurazione del veicolo o dell'infrastruttura.

Il passeggero o con mobilità ridotta ha diritto al trasporto gratuito della propria sedia a rotelle pieghevole o altro ausilio per la mobilità nel vano bagagli del bus.

### Bagagli

- Ogni passeggero ha diritto a trasportare, in maniera gratuita, un solo bagaglio di dimensioni non superiori a cm 40 x 60 x 80 ed un peso non superiore ai 20 Kg. Il bagaglio deve essere deposto, a cura del passeggero stesso e sotto la sua responsabilità, nel vano portabagagli del pullman che è **incustodito**.
- La Prestia e Comandè srl può rifiutare le richieste di trasporto che non siano compatibili con i mezzi ordinari dell'impresa e/o potrebbero pregiudicare la sicurezza dei viaggiatori e del viaggio, nonché l'integrità dei bagagli degli altri passeggeri.
- Ogni passeggero ha la facoltà di portare con se nella cabina del bus un piccolo bagaglio a mano di dimensioni compatibili con gli appositi alloggiamenti. Qualsiasi oggetto non sistemabile nelle cappelliere all'interno dell'autobus, deve essere obbligatoriamente, posto nelle bagagliere esterne.
- Sono esclusi dal trasporto i bagagli contenenti merci pericolose e nocive, nonché materiale infiammabile.
- Il bagaglio non è assicurato, pertanto, si consiglia di non trasportare oggetti di valore se non dotati di apposita polizza assicurativa. Il vettore non risponde in alcuna misura per la perdita, manomissione e deterioramento dei bagagli trasportati, sia esso condotto dal passeggero all'interno della cabina dell'autobus (c.d. bagaglio a mano) che dallo stesso deposto nel vano bagagli.
- In caso di smarrimento, furto o danneggiamento, il vettore al quale venisse eventualmente imputata e dimostrata la colpa, sarà responsabile esclusivamente nei limiti massimi previsti dalle Leggi 202/54 e dalla 450/85 e successive modificazioni.
- I reclami per la perdita o l'avaria dei bagagli dovranno comunque essere fatti dal passeggero:
  - al personale di bordo immediatamente all'arrivo;
  - alla Direzione della Società, per iscritto, correlati da regolare denuncia alla pubblica autorità, (sotto la propria personale responsabilità per le dichiarazioni ivi contenute) entro 10 giorni dalla fine del viaggio.

### Trasporto animali domestici

Su tutte le vetture e su tutte le linee gestite dalla Prestia e Comandé S.r.l. è autorizzato l'accesso ed il trasporto di animali domestici secondo i seguenti criteri e limiti:

- trasporto gratuito, senza limitazione di orario e su tutte le vetture, dei *cani guida* che accompagnano i ciechi. I cani dovranno essere muniti di museruola e tenuti al guinzaglio;
- trasporto di cani di piccola taglia, al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo, dietro pagamento dell'intero biglietto;
- il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus;
- l'animale dovrà essere allontanato, durante il tragitto cittadino, senza diritto al rimborso del biglietto agli accompagnatori dello stesso, ad insindacabile giudizio del personale aziendale, qualora arrechi in qualsiasi modo disturbo ai viaggiatori;
- qualora l'animale insudici, deteriori la vettura o provochi in qualunque modo un danno a persone o cose, il proprietario è tenuto al risarcimento del danno relativo, restando la Società libera da qualunque responsabilità al riguardo.

### Cancellazione, ritardo, interruzioni del viaggio – Rimborsi.

- Il vettore non assume alcuna responsabilità per ritardi o soppressioni di corse dovute a scioperi o ad avverse condizioni atmosferiche ovvero a qualsiasi altra causa non imputabile al vettore medesimo. In caso di sciopero del personale sarà comunque garantito il trasporto nelle fasce orari regolamentate dalla Legge Nazionale 12/06/1990 n. 146.

- Se il servizio è interrotto per forza maggiore o per ordine dell'Autorità Pubblica, il passeggero ha diritto esclusivamente ad essere ricondotto alla località di partenza e non al rimborso del biglietto.
- Se il servizio è interrotto per fatto addebitabile al vettore, il passeggero ha diritto esclusivamente ad essere ricondotto alla località di partenza ed al rimborso del biglietto. Se tuttavia, il vettore assicura al passeggero la prosecuzione del viaggio, il passeggero non ha diritto ad alcun rimborso, indipendentemente dal ritardo.
- Se il passeggero interrompe il viaggio per sua volontà o comunque per fatto proprio, non ha diritto ad alcun rimborso né ad alcuna prestazione.
- Nei casi sopra previsti, da qualunque causa dipendano, anche se imputabili alla Società che assicura il servizio, quest'ultima non è comunque responsabile degli eventuali danni che potrebbero derivarne ai passeggeri.

### Comportamento in vettura

I viaggiatori sono tenuti a:

- non occupare più di un posto a sedere od ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
- occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che il mezzo non si sia fermato;
- non arrecare danni, deteriorare e insudiciare i mezzi o le infrastrutture. Il viaggiatore è tenuto risarcire tutti i danni arrecati ai veicoli;
- non fumare in vettura (art. 7 Legge 11.11.1975, n. 584 e successive modificazioni);
- agevolare le persone anziane e i diversamente abili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi;
- non distrarre, impedire od ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell'esercizio delle sue funzioni;
- non chiedere al conducente di salire o scendere dalla vettura in luogo diverso da quello stabilito come fermata;
- non cantare, suonare, schiamazzare o tenere comportamento sconveniente o molesto tale da arrecare in qualsiasi modo disagio, disturbo alle persone o danni alle vetture;
- non salire in vettura in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il corretto utilizzo del servizio o da arrecare danno a sé od agli altri;
- non accedere in vettura con abbigliamento sudicio, indecente o con segni evidenti di malattie o ferite che possono arrecare danno od incomodo agli altri passeggeri;
- non esercitare attività pubblicitarie, commerciali o di beneficenza senza il consenso dell'Azienda;
- non accedere in vettura con armi, materiali, oggetti od involucri che per volume, forma o natura possono riuscire pericolosi per i viaggiatori e/ o di danno alle vetture.
- allacciarsi la cintura di sicurezza quando il posto occupato ne fosse provvisto.

Per l'inosservanza delle norme, i viaggiatori sono passibili di sanzioni pecuniarie e di eventuali ammende, oltre alla refusione dei danni da essi arrecati sia agli altri viaggiatori che all'Azienda ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal DPR 753/80.

### Foro competente.

Per tutto quanto non espressamente previsto dal seguente Regolamento, si applicano le norme del Codice Civile, nonché la normativa di settore. Per ogni controversia sarà competente il Foro di Palermo.



## 8. FORMAZIONE DEL PERSONALE

La Prestia e Comandè autolinee, in considerazione della grande attenzione posta nei confronti del passeggero, ha formato il proprio personale dipendente circa i comportamenti e gli atteggiamenti da sostenere nell'espletamento del proprio servizio.

Nel seguito rappresentiamo un breve decalogo che dia modo al passeggero di comprendere meglio l'atteggiamento del personale Prestia e Comandè e per quest'ultimo serva da promemoria nella normale espressione del proprio servizio.

Il servizio espresso dalla Prestia e Comandè è *per il pubblico* e perciò ogni dipendente usa sempre la massima cortesia nel contegno e nel linguaggio; proprio perché il servizio è pubblico, ogni dipendente deve far rispettare le norme di legge e le prescrizioni della Società stessa e delle Autorità di vigilanza; il diritto al trasporto deriva unicamente dal fatto che il passeggero è munito di regolare biglietto o di altro documento valido, rilasciato o riconosciuto dalla Società.

### A) DOVERI DEL PERSONALE NEI RAPPORTI CON IL PUBBLICO

#### 1) CONTEGNO E LINGUAGGIO

Tutto il nostro personale mantiene sempre un contegno cortese e premuroso, ma non confidenziale. Usa in ogni circostanza un linguaggio corretto e dignitoso e soprattutto non pronuncia mai espressioni contrarie alla morale o alla religione.

Viene prestato il proprio aiuto a tutti i passeggeri con pari rispetto e senza preferenza per alcuno.

#### 2) DIVIETO DI DISCUSSIONE

Il ns. personale non è solito fare discussioni polemiche con i viaggiatori, o con persone a terra, anche se ritengono di aver ragione. In tal senso il nostro personale si limita a raccogliere, con discrezione, elementi e testimonianze da sottoporre alla direzione.

#### 3) EMISSIONE A BORDO

Laddove il passeggero salga a bordo sprovvisto di biglietto per cause indipendenti dalla sua volontà (e tra questi includiamo la mancanza di tempo utile per l'acquisto del biglietto pena la perdita della corsa) l'autista è tenuto ad emettere il biglietto.

#### 4) DOVERE DI RISERVATEZZA

Qualora il nostro personale, per finalità collegate al servizio, venga a conoscenza di dati personali dei passeggeri (nome e cognome, eventuale destinazione di viaggio) questi dovranno essere trattati sempre nel massimo della riservatezza e nel pieno rispetto di quanto disposto dal D.lgs. 196/03 cosiddetto "codice privacy".

### B) DOVERI DEL PERSONALE VERSO L'AZIENDA

#### 1) CONTEGNO VERSO I SUPERIORI

Viene sempre riservato nei confronti dei propri superiori rispetto, pronta obbedienza e deferenza senza servilismo.

#### 2) OSSERVANZA «DELL'ORDINE DI SERVIZIO»

Settimanalmente, il nostro personale prende personalmente visione dei turni di servizio, per conoscere e annotare gli orari e i compiti che gli sono stati assegnati.

In tal senso, la Prestia e Comandè ha attivato la figura di **“Capo Movimento”** con il preciso compito di coordinare i servizi ed il personale di bordo. Quest'ultimo informa tempestivamente gli autisti in caso di variazioni del servizio e concorda con questi le attività da svolgere.

Tutti gli autisti si presentano in tempo utile per iniziare il servizio con la massima puntualità e si considerano liberi dall'impegno solo dopo aver svolto tutte le mansioni collegate al servizio.

In caso di malattia il dipendente deve informare il Capo Movimento entro le 24 ore successive alla comunicazione della malattia anticipando verbalmente il contenuto del certificato con particolare riferimento ai giorni prescritti di assenza dal lavoro. Ciò con il fine ultimo di favorire e garantire le attività di pianificazione e programmazione dei servizi e con essi l'assoluta continuità del servizio erogato.

### **3) UNIFORME**

Tutto il nostro personale presta servizio indossando la divisa aziendale regolamentare prescritta e segue col massimo scrupolo tutte le disposizioni che in proposito vengono emanate.

E' fatto obbligo al nostro personale di mantenere l'uniforme sempre pulita ed in ordine per il prestigio dell'Azienda e per il decoro personale.

### **4) SPIRITO DI COLLABORAZIONE**

Ogni dipendente riferisce ai propri superiori ogni elemento giunto a conoscenza, relativo all'andamento dei servizi della Società che può essere di interesse aziendale, soprattutto quando i suggerimenti sono dettati dall'esperienza di tutti i giorni e dunque sono certamente utili per il migliore svolgimento dei servizi.

### **5) TENUTA VEICOLO**

Ogni autista segnala prontamente, danni, inefficienze di qualunque genere riscontrati sul veicolo e se necessario ripete la segnalazione fino a che non sia stato eliminato il difetto rilevato.

### **6) DIVIETO DI FUMARE**

E' fatto divieto di fumare quando ci si trova in vettura.

### **7) RECAPITO LETTERE O PLICHI DI CORRISPONDENZA**

Il nostro personale non può accettare da terzi lettere o plichi di corrispondenza con l'incarico di consegna o di recapito salvo disposizioni diverse date dall'Amministrazione: l'inosservanza costituisce reato contemplato e punito dal Codice Postale.

### **8) NOTIZIE RISERVATE**

In servizio o in qualunque altro momento, il nostro personale non può riferire a terzi o commentare col pubblico le disposizioni ricevute dalla Direzione.

In tal senso, il passeggero potrà richiedere informazioni operative circa le disposizioni di viaggio ma in nessun caso il nostro personale potrà soffermarsi sulle valutazioni strategiche aziendali che hanno determinato una disposizione.

### **9) RESPONSABILITÀ PER IL MATERIALE IN CONSEGNA**

Ogni autista è direttamente responsabile della diligente conservazione del materiale od oggetti avuti in consegna, rispondendo personalmente della loro efficienza (cassetta arnesi, macchina emettitrice biglietti ecc.)

In tal senso è suo preciso compito prestare la massima attenzione perché i passeggeri non sporchino e non danneggino il veicolo o quanto altro al personale è affidato in consegna.

L'autista ha facoltà di denunciare i trasgressori alla Direzione e, in casi particolarmente gravi, all'Autorità di PS.

### **10) POLIZIA STRADALE, FORZA PUBBLICA E FUNZIONARI ISPETTORATO M.C.T.C.**

Gli autisti hanno l'obbligo di comunicare appena possibile alla Direzione che il veicolo è stato fermato o comunque ispezionato dalla Polizia Stradale e da altri agenti o funzionari. In tal senso dovranno precisare le ragioni del fermo o dell'ispezione e le contestazioni eventualmente mosse.

#### *11) ALLONTANAMENTO DAL VEICOLO E PERMANENZA SULLO STESSO*

Gli autisti non possono abbandonare il veicolo durante le fermate intermedie o durante le brevi soste. Laddove si presenti la necessità di brevi soste che prevedono l'impossibilità del presidio del mezzo, l'autista è tenuto a chiudere il mezzo.

In tal senso se il veicolo è posteggiato all'aperto, sarà disposto in modo che non sia di intralcio o di pericolo ad altri.

#### *12) MISURE PRECAUZIONALI*

Se il veicolo viene lasciato incustodito, dovranno essere chiusi a chiave gli sportelli ed alzati completamente i cristalli dei finestrini. In tal senso ogni passeggero dovrà aver cura di ritirare i propri effetti o quanto necessario prima che l'operazione di chiusura venga eseguita.

#### *13) OGGETTI SMARRITI*

Gli autisti provvedono a consegnare, o far consegnare al più presto negli uffici della Società, gli oggetti ed i valori rinvenuti sui veicoli o nei locali di pertinenza della Azienda.

## **9. TUTELA DEI CLIENTI**

### Privacy e tutela della riservatezza

PRESTIA E COMANDE', titolare del trattamento, ha adeguato il proprio sistema gestionale e le proprie strutture alla norme contenute nel "Codice in materia di protezione dei dati personali" (D.lgs. n. 196/03) conosciuto come Codice Privacy. Questa normativa si propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

La tutela della riservatezza dei dati dell'utente rappresenta per PRESTIA E COMANDE' un mezzo per offrire un servizio di maggior qualità per gli utenti.

In relazione al trattamento dei dati, rivolgendosi al Responsabile del trattamento, il dott. Giuseppe Fiorentino, gli interessati potranno esercitare in ogni momento, i diritti (accesso, cancellazione, rettifica, opposizione, etc.) specificamente previsti dall'art. 7 del D.Lgs. 196/03, nelle modalità ivi contemplate.

### Segnalazioni e reclami

Fra gli obiettivi più importanti della Prestia e Comandè, occupa un posto di primo piano la funzione dell'ascolto curata attraverso la gestione delle segnalazioni dei clienti che integra e arricchisce la rilevazione del livello di soddisfazione della clientela.

Il suggerimento e il reclamo rappresentano un canale di comunicazione importante con i clienti, oltre a costituire un contributo importante per il controllo e il miglioramento della qualità del servizio offerto. Le segnalazioni riguardanti disservizi, anomalie o irregolarità di servizio, nonché eventuali suggerimenti, possono essere inoltrati per iscritto tramite l'apposito modulo disponibile sul sito [www.prestiaecomande.it](http://www.prestiaecomande.it) o telefonicamente a:

### **PRESTIA E COMANDE' - L'UFFICIO INFORMAZIONI**

Tel. 091 – 58.63.51 / 091 – 58.04.57

Fax 091 – 58.12.41

e- mail: [info@prestiaecomande.it](mailto:info@prestiaecomande.it) – [prestiaecomande@pec.it](mailto:prestiaecomande@pec.it)

sito: [www.prestiaecomande.it](http://www.prestiaecomande.it)

Orario uffici: dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 09.00 alle 13.00

Per quanto concerne la segnalazione del reclamo, il cliente deve specificare le proprie generalità, esporre in modo chiaro l'accaduto e trasmettere eventuale documentazione a corredo del reclamo.

È garantita la riservatezza dei dati trasmessi alla Prestia e Comandè che è tenuta ad osservare le normative previste dalla legge sulla tutela della Privacy (DL. 196/03).

In base a quanto previsto dalla normativa, la risposta al cliente deve avvenire entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Il processo di gestione delle segnalazioni è stato disciplinato, in tutte le sue fasi e modalità operative, con procedura interna e conforme alla norma di riferimento.

#### Risarcimento danni alle persone o alle cose

L'Azienda è coperta da polizza assicurativa per il risarcimento dei danni alle persone o alle cose. Il vettore non si assume responsabilità alcuna per i ritardi o interruzioni del servizio o mancate coincidenze se derivanti da causa non imputabili ad esso come scioperi, maltempo, guasti meccanici, problemi di traffico, percorribilità delle strade, controlli delle autorità etc.

#### Smarrimento di oggetti personali

Tutti gli oggetti smarriti a bordo dei mezzi aziendali, che vengono rinvenuti dal personale aziendale o ad esso consegnati da altri passeggeri, se non sono riconducibili al proprietario vengono registrati e catalogati dall'apposito Ufficio Oggetti Smarriti e conservati a norma di legge.

Il cliente può rivolgersi negli orari di apertura ai numeri aziendali per informazioni in merito a oggetti che lo stesso ritiene di aver smarrito a bordo dei mezzi aziendali:

#### **PRESTIA E COMANDE' - L'UFFICIO OGGETTI SMARRITI**

*Tel.* 091 – 58.63.51 / 091 – 58.04.57

*Fax* 091 – 58.12.41

*e- mail:* [info@prestiaecomande.it](mailto:info@prestiaecomande.it) – [prestiaecomande@pec.it](mailto:prestiaecomande@pec.it)

*sito:* [www.prestiaecomande.it](http://www.prestiaecomande.it)

*Orario uffici:* dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 09.00 alle 13.00

## 10. FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITA'

La qualità del servizio può essere percepita attraverso una serie di fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (es: sicurezza del viaggio, regolarità del servizio, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi ecc..) e , nell'ambito di ciascuno di essi, da specifici indicatori di qualità (ad esempio per la sicurezza del viaggio: n. di sinistri, anzianità dei mezzi) che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni fattore e indicatore di qualità sono associati: un valore ( che esprime il livello di qualità del servizio effettivamente erogato) e un obiettivo prefissato ogni anno dalla Società che eroga il servizio.

Nelle tabelle che seguono sono riportati, per ogni indicatore analizzato, sia il valore standard relativo all'anno precedente, calcolato sulla base delle registrazioni aziendali (e consuntivato nei report annuali trasmessi all'Ente Concedente), sia l'obiettivo prefissato per l'anno in corso.

I dati sulla soddisfazione del cliente sono stati rilevati, in conformità a quanto previsto dai contratti di servizio, con indagini effettuate ogni 4 mesi attraverso questionari a risposta.

Tutti gli indicatori elaborati sono riportati nella tabella seguente:

Fattore	Indicatore	UdM	Standard 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevazione
Sicurezza	Incidentalità	N. sinistri attivi/ totale sinistri	54%	50%	Dati Aziendali
		N. morti/ viaggiatori per km	0	0	Dati Aziendali
		N. feriti/ viaggiatori per km	0	0	Dati Aziendali
	Anzianità dei mezzi	Età media degli automezzi	5	6	Dati Aziendali
	Percezione complessiva del livello di sicurezza	% di utenti che giudicano adeguata la sicurezza del mezzo	99,03%	Invariato	Questionario informativo
Regolarità del servizio	Affidabilità	Km svolti / Km programmati (in %)	105%	100%	Dati Aziendali
	Puntualità	% di soddisfazione del fattore regolarità	98,73%	Invariato	Questionario informativo
		% Ritardi orario di Partenza (0÷10')	0,5%	<1%	Dati Aziendali
		Ritardi orario di Arrivo (0÷10')	11	<10	Dati Aziendali
	Copertura giornaliera percorsi extraurbani (APT)	n. ore di servizio / 24 h	18,75 h (A: 04:00 ÷22:30) (R: 05:00 ÷24:00)	Invariato	Dati Aziendali
	Velocità commerciale (riferita ai percorsi extraurbani)	km/h	90 km/h	Invariato	Dati Aziendali
Pulizi a ed igiene	Percezione complessiva del livello di pulizia	% di soddisfazione del fattore pulizia	99,03%	Invariato	Questionario informativo

Fattore	Indicatore	UdM	Standard 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevazione	
	<i>Pulizia Ordinaria</i>	N. interventi di pulizia (riferito a ciascun mezzo)	Pulizia giornaliera dell'esterno del pullman e degli impianti utilizzati dall'utente (servizi di bordo); pulizia cadenzata per sedili, corrimano, tendaggi e cristalli.		Dati Aziendali	
	<i>Pulizia straordinaria</i>	Frequenza	Pulizia totale dopo l'attività di manutenzione		Dati Aziendali	
Comfort di viaggio	<i>Climatizzazione</i>	Nr. pullman climatizzati / totale parco mezzi (%)	100%	Invariato	Dati Aziendali	
	<i>Pensiline</i>	Nr. fermate con pensilina / totale fermate (per percorso)	Linea APT=60% Linea Piana=25% Linea Cianciana=33%	Invariato	Dati Aziendali	
	<i>Affollamento</i>	Nr. corse affollate / totale corse (per tratta)	Linea APT=80% Linea Piana=70% Linea Cianciana=70%	Invariato	Dati Aziendali	
	<i>Ergonomia</i>	% di soddisfazione del fattore comfort	99,03%	Invariato	Questionario informativo	
Servizi aggiuntivi	<i>Dispositivi di bordo</i>	Nr. pullman con annuncio di fermata su Aeroporto / totale parco vetture	100%	Invariato	Dati Aziendali	
		Nr. pullman con radio-tv / totale parco vetture	100%	Invariato	Dati Aziendali	
Servizi per disabili	<i>Assistenza a Bordo</i>	Ore di Formazione per gli autisti sulla tipologia di assistenza a bordo e procedure operative	3	Invariato	Dati Aziendali	
Informazioni alla clientela	<i>Efficacia</i>	% di soddisfazione esaustività delle informazioni	98,51%	Invariato	Questionario informativo	
	<i>Diffusione</i>	PRESENZA DEL SITO	www.prestia-comande.it			
		Fascia oraria servizio Clienti (telefonico)	09:00÷18:00 (lun÷sab)* 08:30÷13:00 (dom)* *Nelle ore successive (24h) è attiva una segr. tel. completa su tutte le tratte	Invariato	Dati Aziendali	
		Informazioni tramite Social Network	24 h	Facebook Twitter Google Plus Youtube		
		Nr. di fermate arredate con gli orari	100%	Invariato	Dati Aziendali	
		% tabelle indicatori di percorso sui mezzi	100%	Invariato	Dati Aziendali	

<b>Fattore</b>	<i>Indicatore</i>	<b>UdM</b>	<b>Standard 2017</b>	<b>Obiettivo 2018</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>
		<b>% tabelle indicatori di percorso luminosi sui mezzi</b>	<b>100%</b>	<b>Invariato</b>	<b>Dati Aziendali</b>
<b>Aspetti relazioni</b>	<i>Correttezza e cortesia</i>	<b>Nr. reclami su comportamento / numero totale reclami</b>	<b>0/6</b>	<b>Invariato</b>	<b>Dati Aziendali</b>
		<b>% di soddisfazione del fattore cortesia</b>	<b>98,12%</b>	<b>Invariato</b>	<b>Questionario informativo</b>
	<i>Riconoscibilità</i>	<b>Personale dotato di cartellino e divisa / totale del personale</b>	<b>100%</b>	<b>Invariato</b>	<b>Dati Aziendali</b>
<b>Livello del servizio</b>	<i>Vendita biglietti a bordo</i>	<b>Nr. linee con vendita del biglietto a bordo / totale delle linee</b>	<b>100%</b>	<b>Invariato</b>	<b>Dati Aziendali</b>
	<i>Raccolta reclami</i>	<b>Reclami scritti</b>	<b>6</b>	<b>&lt;6</b>	<b>Dati Aziendali</b>
		<b>Modalità di presentazione</b>	<b>Tel. – scritto/mail-verbale</b>	<b>Invariato</b>	<b>Dati Aziendali</b>
		<b>N. reclami totali/trasporti effettuati (Servizio APT)</b>	<b>6/497.000</b>	<b>0</b>	<b>Dati Aziendali</b>
	<i>Tempestività delle risposte</i>	<b>Tempo massimo di risposta al reclamo</b>	<b>15 gg.</b>	<b>Invariato</b>	<b>Dati Aziendali</b>
		<b>Tempo massimo per presa in incarico del reclamo</b>	<b>5 gg.</b>	<b>Invariato</b>	<b>Dati Aziendali</b>
	<i>Denunce (furti, danni e molestie)</i>	<b>N. denunce/n. viaggiatori</b>	<b>0</b>	<b>Invariato</b>	<b>Dati Aziendali</b>
<b>Integrazioni Modale</b>	<i>Coincidenze</i>	<b>N. punti di fermate attrezzate per l'intermodalità</b>	<b>1 (Staz. Centrale)</b>	<b>Invariato</b>	<b>Dati Aziendali</b>
<b>aaAmbiente</b>	<i>Carburanti</i>	<b>Consumo previsto / Consumo reale</b>	<b>98%</b>	<b>Invariato</b>	<b>Dati Aziendali</b>
	<i>Percezione complessiva</i>	<b>% soddisfatti</b>	<b>96,99%</b>	<b>Invariato</b>	<b>Questionario informativo</b>

## 11. INFORMAZIONI AI CLIENTI

### [Informazioni sul servizio Autolinee.](#)

Tutte le informazioni sul servizio erogato dalla Prestia e Comandè (orari, percorsi, tariffe, servizi minimi in caso di scioperi) sono disponibili sul sito [www.prestiaecomande.it](http://www.prestiaecomande.it) oppure possono essere richieste contattando l'ufficio Informazioni della Prestia e Comandè.

Gli opuscoli con orari delle linee sono disponibili sui pullman o presso gli uffici della Prestia e Comandè.

### PRESTIA E COMANDE' - L'UFFICIO INFORMAZIONI

Tel. 091 – 58.63.51 / 091 – 58.04.57

Fax 091 – 58.12.41

e- mail: [info@prestiaecomande.it](mailto:info@prestiaecomande.it) – [prestiaecomande@pec.it](mailto:prestiaecomande@pec.it)

sito: [www.prestiaecomande.it](http://www.prestiaecomande.it)

Orario uffici: dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 09.00 alle 13.00

### INDIRIZZI UTILI

- **Corso Umberto Amedeo n.74 - Palermo**

#### **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

- richiesta informazioni relative al servizio ((orari, regolamenti, tariffe,...)
- presentazione segnalazioni, suggerimenti e reclami sul servizio;
- sostituzione titoli di viaggio;
- rilascio abbonamento annuale;
- pagamento fatture emesse da PRESTIA e COMANDÉ;
- pagamento illeciti amministrativi.

- **P.zza Domenico Peranni, 9 - Palermo**

#### **Ufficio Oggetti Smarriti**

- ritiro oggetti rinvenuti.

- **Biglietteria - Arrivi Aeroporto Falcone Borsellino**



### [Informazioni sul servizio Autonoleggio](#)

La Prestia e Comandè offre la migliore scelta e la massima convenienza per ogni esigenza. Autobus moderni, di classe internazionale, dotati di tutti i confort che fanno del viaggio un'occasione unica di relax e serenità.

Sul sito [www.prestiaecomande.it](http://www.prestiaecomande.it) potrete trovare tutte le informazioni sul noleggio e richiedere un preventivo all'interno della sezione dedicata "noleggio". Altrimenti le informazioni possono essere richieste contattando:

#### **PRESTIA E COMANDE' - L'UFFICIO NOLEGGIO**

*Tel.* 091 – 58.63.51 / 091 – 58.04.57

*Fax* 091 – 58.12.41

*e- mail:* [info@prestiaecomande.it](mailto:info@prestiaecomande.it) – [prestiaecomande@pec.it](mailto:prestiaecomande@pec.it)

*sito:* [www.prestiaecomande.it](http://www.prestiaecomande.it)

*Orario uffici :* dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 09.00 alle 13.00

### [Informazioni oggetti smarriti](#)

Tutte le informazioni su come ritrovare quanto smarrito a bordo dei veicoli possono essere richieste contattando:

#### **PRESTIA E COMANDE' - L'UFFICIO OGGETTI SMARRITI**

*Tel.* 091 – 58.63.51 / 091 – 58.04.57

*Fax* 091 – 58.12.41

*e- mail:* [info@prestiaecomande.it](mailto:info@prestiaecomande.it) – [prestiaecomande@pec.it](mailto:prestiaecomande@pec.it)

*sito:* [www.prestiaecomande.it](http://www.prestiaecomande.it)

*Orario uffici:* dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 09.00 alle 13.00