



CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO TRASPORTI

EDIZIONE SETTEMBRE 2024

Sommario

1.	INTRODUZIONE	3
2.	CONTESTO NORMATIVO	3
3.	PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....	3
4.	IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	4
4.1	I numeri	4
4.2	Calendario e orari del servizio	4
4.3	Biglietti e abbonamenti	4
5.	I PRINCIPI FONDAMENTALI	6
6.	LA QUALITA' DEL SERVIZIO.....	7
-	Sicurezza del viaggio	7
-	Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	7
-	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	7
-	Comfort dei veicoli e delle infrastrutture	8
-	Servizi per disabili	8
-	Attenzione all'ambiente	8
7.	LA TUTELA DEL CLIENTE	9
7.1	L'informazione al cliente	9
7.2	Reclami, segnalazioni, richieste d'informazione	9
7.3	I rimborsi	9
8.	VALIDITA' E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA.....	10
9.	DOVE REPERIRE LA CARTA DEI SERVIZI	10
	REGOLAMENTO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI ESERCIZIO	11

1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti. La Carta rappresenta l'impegno che AMSC S.p.A. si assume nei confronti dei clienti e dei fruitori del Servizio di Trasporto Pubblico locale. Con questo documento, l'Azienda s'impegna infatti a garantire l'erogazione di un servizio la cui qualità rispetti gli standard stabiliti nella Carta stessa.

2. CONTESTO NORMATIVO

Le norme che sottendono alla formulazione della Carta dei Servizi sono le seguenti:

- **DPCM del 27 gennaio 1994:** *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*;
- **Legge n. 273 del 11 luglio 1995:** *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”*;
- **DPCM del 30 dicembre 1998:** *“Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)”*.

3. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

L'Azienda Multiservizi Comunali S.p.A. (AMSC S.p.A.) di Gallarate è una società soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Gallarate ai sensi dell'art. 2497 e seguenti del Codice Civile, dotata di personalità giuridica ed autonomia imprenditoriale. E' stata creata con questa denominazione nel corso del 2001; precedentemente era l'azienda speciale del Comune e, dal 1963, esisteva col nome di Azienda Municipalizzata Servizi Comunali ed ancora prima col nome di A.M.G.A. (Azienda Municipalizzata del Gas e dell'Acqua).

AMSC gestisce direttamente i seguenti servizi sul territorio di Gallarate:

- servizio di trasporto pubblico locale;
- n. 4 farmacie;
- posteggi interrati e di superficie;

ed indirettamente:

- impianto sportivo;
- velostazione.

Relativamente ai settori TPL e Farmacie dei quali ha la gestione diretta, al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti, AMSC S.p.A. ha adottato un Sistema di Gestione Qualità secondo le norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015 (Gestione Qualità).

4. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

4.1 I numeri

Territorio servito	20,97 Km2
Popolazione residente	53.257 abitanti (dati al 31/12/23)
Numero linee	6 linee
Lunghezza rete	51,25 Km
Parco veicoli	16 autobus

4.2 Calendario e orari del servizio

AMSC garantisce l'effettuazione del servizio nei giorni feriali dalle ore 6:20 alle ore 20:20 (assicurando una copertura giornaliera di 14 ore), con frequenza di circa mezz'ora nei periodi di punta e di circa un'ora negli altri periodi. La distanza media delle fermate è di circa 200 m.

Dal 1 al 31 agosto e dal 24 dicembre al 6 gennaio il servizio viene interamente effettuato con **orari estivi** anche nei giorni feriali per quanto riguarda le linee 1, 3 e 4 mentre le linee 2 e 5 svolgono regolare servizio.

Nel caso di situazioni eccezionali e imprevedibili come interruzioni stradali o particolari condizioni come i fenomeni metereologici o le manifestazioni di piazza, AMSC s'impegna a limitare il disagio per i propri clienti.

Il servizio rimane completamente fermo tutte le domeniche e tutti i giorni festivi.

Durante il periodo scolastico, AMSC mette a disposizione delle corse supplementari di rinforzo alle linee (comunemente chiamate linee bis) per sopperire alla maggiore affluenza di utenti.

I percorsi e gli orari specifici sono riportati nell'opuscolo illustrativo reso disponibile presso le rivendite autorizzate o presso la sede di AMSC S.p.A. e sono in ogni caso disponibili sul sito **www.amsc.it**.

4.3 Biglietti e abbonamenti

AMSC offre una gamma di titoli di viaggio per soddisfare le diverse possibili esigenze di viaggiatori occasionali o abituali oltre ad alcune tariffe agevolate dedicate a specifiche categorie di persone.

Il dettaglio delle tariffe relative ai biglietti e agli abbonamenti è disponibile sul sito **www.amsc.it** o presso le rivendite autorizzate ed è il seguente:

CODICE	TITOLO DI VIAGGIO	PREZZO
BOB	Biglietto ordinario (75 min.)	€ 1,50
BGR	Biglietto giornaliero	€ 4,00
CRNT	Carnet 10 corse ordinario (75 min.)	€ 13,50
ASE	Abbonamento settimanale (valido dal lunedì al sabato)	€ 11,00
AMO	Abbonamento mensile ordinario	€ 39,00
AAO	Abbonamento annuale ordinario	€ 371,00
AMF12A	Abbonamento mensile under 12 anni (escluso festivi)	€ 22,50
AAF12A	Abbonamento annuale under 12 anni (escluso festivi)	€ 142,00
AMO12A	Abbonamento mensile over 12 anni/under 26 (escluso festivi)	€ 28,50
AAO12A	Abbonamento annuale over 12 anni/under 26 (escluso festivi)	€ 216,00
AMA	Abbonamento mensile anziani (oltre 60 anni)	€ 22,50

Per accedere agli abbonamenti, è necessario disporre della "Tessera identificativa di abbonamento".
Tale tessera viene rilasciata dalle rivendite autorizzate

I biglietti e gli abbonamenti sono in vendita presso le rivendite autorizzate.

5. I PRINCIPI FONDAMENTALI

La soddisfazione dei bisogni del Cliente costituisce l'obiettivo primario di AMSC S.p.A. che pertanto, nell'erogazione dei propri servizi s'impegna a rispettare i principi che seguono:

Eguaglianza ed imparzialità

- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, genere, razza, lingua, religione ed opinioni;
- Accessibilità ai servizi di trasporto (ed alle relative infrastrutture) degli anziani e delle persone invalide in rapporto alla capacità economica dell'azienda.

Continuità

- Servizi di trasporto continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore);
- Servizi sostitutivi, in caso di necessità (o interruzioni programmate);
- Definizione e comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero.

Efficacia ed efficienza

- Adozione di misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi (ed infrastrutture) di trasporto in un'ottica di efficienza e di efficacia, compatibilmente con le risorse disponibili.

Partecipazione

- Partecipazione della clientela trasmettendo informazioni sul servizio e riconoscendo al cliente il diritto di ottenere le informazioni aziendali che lo riguardano, di presentare documenti, formulare suggerimenti o inoltrare reclami;
- Acquisizione delle valutazioni dei clienti sulla qualità del servizio reso e un giudizio sulla qualità percepita.

Cortesia

- Impegno a fare in modo che tutti i rapporti tra i propri dipendenti e i clienti siano improntati alla massima cortesia.

6. LA QUALITA' DEL SERVIZIO

AMSC S.p.A. s'impegna a migliorare gli standard forniti attraverso un monitoraggio periodico di adeguati indicatori di servizio. Tali indicatori saranno finalizzati al conseguimento degli obiettivi di miglioramento inseriti nel Sistema di Gestione Qualità che l'azienda ha adottato per le certificazioni Qualità (ISO 9001).

Sicurezza del viaggio

Il viaggio sugli autobus di AMSC S.p.A. ha caratteristiche di sicurezza che derivano dal tipo di veicolo impiegato e dalla capacità e prudenza del personale di guida; a ciò si aggiungono le operazioni di manutenzione effettuate sistematicamente su ciascun autobus, che garantiscono specificatamente la sicurezza del mezzo.

La prestazione lavorativa degli autisti avviene nel rigoroso rispetto delle severe norme di legge che regolano la durata della guida (media e continuativa) e dei riposi giornalieri e settimanali.

Gli indicatori che vengono monitorati annualmente sono i seguenti:

- N° di sinistri/anno;
- Incidentalità dei mezzi di trasporto: n° di sinistri annui/km effettuati all'anno (400.000 km);
- Vetustà dei mezzi.

Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

AMSC S.p.A. s'impegna a conseguire la maggiore regolarità possibile del proprio servizio, anche se ciò dipende, per quanto riguarda la puntualità delle corse del TPL, dalle condizioni del traffico cittadino e dai fattori già indicati.

Per quanto riguarda la regolarità del servizio, AMSC S.p.A. s'impegna ad effettuare almeno il 99 % delle corse programmate.

Gli indicatori che vengono monitorati annualmente sono i seguenti:

- Puntualità: % corse con un ritardo tra i 5 e i 10 minuti sul totale delle corse effettuate;
- Regolarità del servizio: % corse non effettuate sul totale delle corse programmate durante l'anno.

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

L'azienda s'impegna a garantire che sia rispettata la periodicità per le pulizie dei mezzi e delle strutture aziendali dedicate al pubblico e s'impegna a controllare che siano rispettati gli standard qualitativi fissati.

AMSC S.p.A. garantisce per i veicoli del TPL la pulizia dei mezzi con le seguenti modalità:

- pulizia ordinaria: effettuata giornalmente;
- pulizia straordinaria: effettuata tramite un programma annuale.

Il livello di pulizia degli autobus viene monitorato attraverso delle indagini di Customer Satisfaction.

Comfort dei veicoli e delle infrastrutture

AMSC S.p.A. è impegnata in scelte sull'acquisto dei mezzi che migliorino l'accessibilità e il comfort.

Per il Servizio Trasporto Pubblico Locale, gli indicatori che vengono monitorati annualmente sono i seguenti:

- N° autobus dotati di impianto di climatizzazione;
- N° autobus dotati di pianale ribassato;
- N° fermate dotate di pensiline.

Servizi per disabili

AMSC S.p.A. si è dotata, nel corso degli ultimi anni, di alcuni autobus in funzione su TPL dotati di pedana, attacco e posto per persone a ridotta capacità motoria. È ferma intenzione dell'azienda proseguire e implementare questa tipologia di mezzi per favorire le persone diversamente abili nella fruizione del trasporto pubblico.

Attenzione all'ambiente

La sensibilità di AMSC S.p.A. in materia ambientale si traduce in azioni concrete per ridurre le emissioni in atmosfera; in particolare sono state intraprese iniziative per:

- rinnovare il parco mezzi, alienando gli autobus più "anziani" e più inquinanti;
- verificare la possibile adozione di carburanti meno inquinanti.

Gli indicatori che vengono monitorati annualmente sono i seguenti:

- N° autobus a metano/totale autobus;
- N° autobus euro 3/totale autobus;
- N° autobus euro 4/totale autobus;
- N° autobus euro 5/totale autobus;
- N° autobus euro 6/totale autobus.

7. LA TUTELA DEL CLIENTE

7.1 L'informazione al cliente

AMSC informa i propri clienti attraverso i seguenti canali:

- sito internet **www.amsc.it**;
- Pensiline di fermata che informano sugli orari;
- Opuscoli informativi.

7.2 Reclami, segnalazioni, richieste d'informazione

AMSC pone particolare attenzione alla gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle richieste d'informazione. Per tale attività è previsto:

- Una procedura, ai fini della certificazione qualità ISO 9001:2015, che consente di gestire e trattare i reclami (non in forma anonima), le segnalazioni e le richieste d'informazione;
- La possibilità di inoltrare i reclami, le segnalazioni e le richieste d'informazione in uno dei seguenti modi: via mail (**info@amsc.it**), via posta elettronica certificata (**protocollo@pec.amsc.it**) per telefono (contattando il numero **0331 707700**), per posta tradizionale (all'indirizzo Via Aleardo Aleardi n. 70 – 21013 Gallarate), via fax (al numero **0331 794353**) o presso gli uffici AMSC compilando la modulistica prevista.

7.3 I rimborsi

In relazione al parametro fondamentale di continuità dell'erogazione del servizio, tenuto in particolare conto che il servizio di trasporto pubblico è acquistato in anticipo al momento della fruizione, AMSC S.p.A. prevede meccanismi di rimborso.

Sono previsti rimborsi (pari al valore del documento di viaggio) nei seguenti casi:

- servizio soppresso senza preventiva informazione all'utenza mediante giornali e avvisi sugli autobus; sono escluse le cause non dipendenti da AMSC quali scioperi o manifestazioni di piazza, cortei, interruzioni del traffico stradale per disposizioni dell'Autorità;
- in caso di guasto del mezzo, qualora non sia garantito il proseguimento del viaggio con un ritardo della corsa inferiore ai 30 minuti;
- in caso di grave o palese danno al cliente per ritardo imputabile a inefficienze aziendali.

La richiesta di rimborso dovrà essere presentata ad AMSC S.p.A. nei seguenti modi:

- personalmente, presso gli uffici di Via Aleardo Aleardi, 70, Gallarate;
- per posta, indirizzo Gallarate, Via Aleardo Aleardi, 70, Gallarate;
- via e-mail, indirizzo **info@amsc.it**
- via posta elettronica certificata, indirizzo **protocollo@pec.amsc.it**

8. VALIDITA' E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

La carta è soggetta a revisione periodica ed è valida sino alla redazione e all'approvazione dell'aggiornamento successivo che può avvenire in occasione di modifiche sostanziali delle attività svolte, dei percorsi o del numero delle linee e/o per modifiche della legislazione di riferimento.

Gli standard di continuità, regolarità del servizio sono da considerare validi in condizioni di esercizio "normali", con esclusione quindi di situazioni straordinarie, quali eventi atmosferici eccezionali, manifestazioni pubbliche o provvedimenti dell'Autorità pubblica.

9. DOVE REPERIRE LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è disponibile in formato cartaceo, su richiesta, presso gli uffici di Via Aleardo Aleardi, 70, Gallarate oppure in formato elettronico scaricandola dal sito **www.amsc.it**.

APPENDICE A)

REGOLAMENTO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI ESERCIZIO

Art. 1 AMMISSIONE AL SERVIZIO

I viaggiatori devono munirsi di valido titolo di viaggio per usufruire del servizio di trasporto e conservarlo per la durata del viaggio ed alla fermata. Il viaggio si intende concluso dopo la discesa dalla vettura. Il pagamento del trasporto deve essere effettuato anche per il bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente e per gli animali ammessi a pagamento. I possessori di titoli di viaggio di bacini limitrofi, per i quali esistono specifici accordi che favoriscono l'integrazione del servizio e delle tariffe tra i diversi vettori locali (cd. Accordi in pool), possono accedere ai servizi AMSC S.p.A.; per informazioni sul servizio contattare il numero aziendale.

Art. 2 ACCESSO ALLE VETTURE

La salita e la discesa dalle vetture avvengono esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee ed indicate da apposite paline. Tutte le fermate sono a richiesta dell'utente che, se a bordo, deve prenotare la fermata azionando l'apposito pulsante, se a terra deve segnalare con chiarezza l'intenzione di salire a bordo.

Art. 3 TITOLI DI VIAGGIO E CONVALIDA

I viaggiatori sono tenuti ad effettuare la convalida dei titoli di viaggio secondo le modalità specificate da AMSC S.p.A. sui mezzi appena saliti in vettura. I viaggiatori, inoltre, sono tenuti a verificare che i titoli di viaggio siano stati regolarmente convalidati. Eventuali guasti alle apparecchiature di convalida dei titoli di viaggio dovranno essere segnalati al personale viaggiante e il viaggiatore può comunque proseguire il viaggio.

I titoli di viaggio convalidati devono essere conservati dal viaggiatore fino al termine del viaggio e devono essere esibiti, eventualmente unitamente ad un documento di identità, a richiesta del personale di controllo di AMSC S.p.A.. Il controllo dei titoli di viaggio potrà essere effettuato anche all'esterno del mezzo in fase di discesa degli utenti, in prossimità delle fermate.

Art. 4 TRASPORTI BAMBINI

I bambini pagano la tariffa ordinaria. Ogni passeggero adulto però può fare viaggiare con sé gratuitamente un bambino di statura inferiore a un metro. È consentito trasportare gratuitamente passeggini ad ombrello, purché piegati in modo tale da ridurre l'ingombro e assicurarne l'immobilizzazione.

Art. 5 TRASPORTI ANIMALI

Sulle vetture è ammesso il trasporto di animali alle seguenti condizioni:
a) cani purché muniti di museruola e guinzaglio, in ragione di due per ogni viaggiatore;

b) altri animali purché di piccole dimensioni, custoditi in apposite gabbie o ceste e comunque in condizioni tali da impedirne la loro libera circolazione sul mezzo.

Ogni animale è soggetto alla normale tariffa viaggiatori, fanno eccezione i cani-guida per non vedenti che possono accompagnare, a titolo gratuito, il viaggiatore. Gli animali devono essere custoditi dal passeggero in modo tale da non ingombrare il passaggio o le uscite e, comunque, da non arrecare molestie o danni agli altri viaggiatori. Se l'animale deteriora o insudicia la vettura il passeggero che lo accompagna è tenuto al risarcimento dei danni causati.

In caso di notevole affollamento della vettura, per motivi di sicurezza, il personale aziendale potrà non consentire il trasporto dei suddetti animali, ad eccezione dei cani-guida.

Art. 6 TRASPORTI BAGAGLI

Il viaggiatore munito di regolare documento di viaggio può trasportare gratuitamente due colli purché le dimensioni di ciascuno non superino cm. 50x30x25 e di peso non superiore a 10Kg ciascuno. Compatibilmente con lo spazio disponibile, in tutti gli altri casi i colli od i bagagli a seguito, nel limite massimo di ingombro di cm. 40x60x80 e non più di due per viaggiatore, vengono trasportati a pagamento alle tariffe in vigore definite dagli organi competenti. I bagagli non possono occupare posti a sedere. Non è comunque consentito il trasporto di oggetti pericolosi o eccessivamente ingombranti, a giudizio del personale viaggiante. Compatibilmente con lo spazio disponibile a bordo può essere consentito, a giudizio del personale viaggiante, anche il trasporto, in base alle tariffe in vigore, di attrezzature per sciare, contenute in apposita custodia. Le biciclette possono essere trasportate solo se piegate e ridotte alle dimensioni massime consentite e custodite in modo da non arrecare alcun pericolo. Il bagaglio a seguito è trasportato sotto custodia e cura esclusiva del viaggiatore. Gli oggetti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali verranno conservati ai sensi dell'art. 10 del presente Regolamento.

Art. 7 MANCANZA DEL TITOLO DI VIAGGIO

I viaggiatori trovati sprovvisti di titolo di viaggio o con titolo di viaggio non valido o non convalidato secondo quanto previsto al punto 3, oltre a corrispondere il pagamento del servizio usufruito, sono soggetti ad una sanzione amministrativa. Tale sanzione può essere pagata con le seguenti modalità (L.R. 9 dicembre 2013 n. 18):

- Sanzione applicata: 1,50 € (costo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima) x 100 (misura massima della sanzione) = 150 €;
- Pagamento entro 60 gg (riduzione a 1/3) + spese amministrative = 60,00 €;
- Pagamento entro 5 gg: sconto del 30% + spese amministrative = 52,00 €;
- Pagamento immediato: sconto del 30% - spese amministrative = 42,00 €.

Nel caso di pagamento immediato, direttamente all'operatore, all'atto della emissione della sanzione per irregolarità di viaggio, verrà rilasciata seduta stante apposita ricevuta di pagamento comprovante l'assolvimento.

I pagamenti per sanzioni amministrative effettuati in tempi successivi, ovvero entro 5 giorni, o 60 giorni dalla emissione o successivamente dovranno essere effettuati direttamente a favore del

conto corrente e con le modalità indicate sul modulo della sanzione in modo da avere il tracciamento del pagamento.

L'utilizzo di un titolo di viaggio contraffatto o alterato comporta, oltre all'applicazione della predetta sanzione, anche il pagamento dell'importo corrispondente al valore del titolo abusivamente utilizzato, fatta comunque salva ogni conseguente azione.

Ai sensi della normativa vigente, entro 30 giorni dalla contestazione o notificazione, è facoltà dell'autore della violazione, se maggiorenne, o dell'esercente la potestà in caso di violazione commessa dal minorenni, presentare scritti difensivi, documenti e chiedere di essere sentito. Tali deduzioni difensive dovranno essere fatte pervenire, esclusivamente in forma scritta ad AMSC S.p.A. – Via Aleardo Aleardi n. 70 - 21013 Gallarate – Varese.

Art. 8 NORME DI SICUREZZA, DIVIETI E SANZIONI

Per quanto non specificamente previsto e richiamato di seguito, si applicano, in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio dei servizi di trasporto, le disposizioni e le sanzioni di cui al D.P.R. n° 753 del 11/07/1980. Chiunque usufruisce del servizio offerto da AMSC S.p.A. è tenuto ad osservare le prescrizioni contenute nel presente Regolamento, nonché ad ottemperare alle avvertenze, inviti e disposizioni attinenti all'ordine e alla sicurezza dell'esercizio del servizio stesso emanate dall'Azienda e/o dal personale da questa dipendente. È vietato:

- sporgersi dai finestrini o gettare oggetti da essi;
- appoggiarsi alle portiere ed ai cristalli;
- accedere in vettura con armi (ad eccezione degli ufficiali e agenti di P.S.) e/o con sostanze nocive, infiammabili od esplosive;
- usare i dispositivi di emergenza se non in caso di grave necessità, per motivi di sicurezza;
- distrarre il personale addetto alla guida, impedendo od ostacolando in qualsiasi modo l'esercizio delle sue funzioni;
- tenere un comportamento che arrechi in qualsiasi modo disagio o disturbo alle persone e danni alle vetture;
- esercitare attività pubblicitaria o di beneficenza senza regolare autorizzazione. Per informazioni rivolgersi agli uffici di AMSC S.p.A.;
- insudiciare, guastare o comunque rimuovere o manomettere parti di apparecchiature anche se complementari.

Il comportamento in vettura deve essere improntato alla massima correttezza ed educazione agevolando, altresì, durante il viaggio le persone anziane e disabili, rispettando le disposizioni relative ai posti riservati a questi ultimi, ove presenti. È fatto obbligo di allacciare le cinture di sicurezza, ove presenti. Le violazioni ai divieti di cui sopra comportano l'irrogazione delle sanzioni amministrative di cui al D.P.R. 753/80, ove previste (art.40 comma 12 L.R. 30/98). Per le infrazioni di cui all'art. 29 del D.P.R. 753/80 che abbiano determinato danno materiale alle attrezzature o ai beni strumentali di AMSC S.p.A. si applica una sanzione accessoria da un minimo di € 103,00 ad un massimo di € 309,00, oltre al risarcimento del danno derivante (art. 40 comma 13 L.R. 30/98). Sui mezzi è vietato fumare, i trasgressori saranno puniti ai sensi della normativa vigente.

Art. 9 REGOLE DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE VIAGGIANTE

IL CONDUCENTE

Nei rapporti con la clientela il personale AMSC dimostra la massima disponibilità, risponde alle richieste di informazione improntando il dialogo alla gentilezza e usando la massima precisione. Evita le discussioni astenendosi dal rispondere a critiche o commenti, mantenendo un atteggiamento disponibile e conciliativo e rimandando sempre la definizione di conflitti alla Direzione e agli organi competenti. Si astiene da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine di AMSC S.p.A. o che contrastino con le disposizioni aziendali. Inoltre:

- non fuma in vettura;
- utilizza, durante la guida può utilizzare il telefono cellulare, purché munito di auricolare, per comunicazioni brevi e urgenti di servizio;
- pone la massima attenzione ai passeggeri durante le fasi di salita/discesa dai mezzi, azionando se necessario le luci supplementari della zona di salita;
- fornisce il proprio numero di matricola aziendale se richiesto dai passeggeri;
- evita di conversare con altre persone al posto guida, ancorché colleghi fuori servizio, per non distrarsi dalla guida, per non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio e non ostacolare le operazioni di validazione del biglietto; è altresì permessa la permanenza di autista fuori servizio presso il posto guida per esigenze di affiancamento e formazione;
- fornisce alle fermate le informazioni strettamente attinenti al servizio che gli vengono richieste dalla clientela, compatibilmente con il regolare svolgimento del servizio stesso;
- invita i passeggeri individuati non in regola ad acquistare il titolo di viaggio o diversamente li invita a scendere alla fermata successiva;
- spegne il motore del mezzo durante le soste ai capilinea superiori ai 2 minuti e comunque in caso di sosta prolungata causa traffico o sinistro;
- aggiorna in modo appropriato gli indicatori di percorso;
- nelle soste brevi di norma non abbandona il mezzo ai capilinea. In caso di allontanamento autorizzato deve chiuderlo e metterlo in sicurezza;
- cura il proprio aspetto personale;
- indossa i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali e il cartellino di riconoscimento in modo ben visibile.

Art. 10 ALTRE DISPOSIZIONI

OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti smarriti rinvenuti sui mezzi aziendali e nelle aree AMSC verranno custoditi presso la sede di Gallarate, Via Aleardo Aleardi 70. Al momento del ritiro il proprietario è tenuto a fornire indicazioni atte a confermare la proprietà del bene rinvenuto.

SERVIZIO MINIMO GARANTITO IN CASO DI SCIOPERO

In caso di sciopero AMSC S.p.A. garantisce i servizi minimi indispensabili, come definiti dalla vigente normativa che, ai sensi della legge n. 146/1990 e s.m.i., disciplina l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali.

Fasce Orarie Garantite

Servizio Urbano;	6,00 - 8,15;	11,45 -15,30