

### INDICE

1	LA SOCIETA' ED I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA .....	2
2	I SERVIZI DI AETERNAL .....	4
2.1	Il servizio di trasporto.....	4
2.2	Le linee .....	4
2.3	Le fermate .....	5
2.4	Le frequenze programmate delle linee .....	5
2.5	Percorsi delle linee .....	5
2.6	I titoli di viaggio AETERNAL.....	5
2.7	I servizi innovativi.....	6
3	AETERNAL E L'AMBIENTE .....	6
4	AETERNAL PER IL CLIENTE .....	6
4.1	La sicurezza personale.....	6
4.2	La rete di vendita.....	7
4.3	L'informazione e la comunicazione .....	7
4.4	I progetti.....	7
4.5	La pulizia dei mezzi .....	7
5	LE REGOLE DEL VIAGGIO .....	8
	Art. 1 - Le informazioni .....	8
	Art. 2 - La salita, il viaggio, la discesa.....	8
	Art. 3 - Documenti di viaggio e verifica .....	9
	Art. 4 - Trasporto bambini.....	9
	Art. 5 - Trasporto animali.....	9
	Art. 6 - Trasporto bagagli.....	10
	Art. 7 - Sanzioni.....	10
	Art. 8 - Modalità di pagamento delle sanzioni .....	11
6	LE RISORSE UMANE DI AETERNAL .....	12
6.1	Personale a contatto con il pubblico.....	12
6.2	Il personale viaggiante:.....	12
7	GLI INDENNIZZI.....	13
7.1	Casi di indennizzo/rimborso del cliente .....	13
8	PROCEDURA PRESENTAZIONE RECLAMI.....	14
9	L'INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE .....	14

## **1 LA SOCIETA' ED I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA**

La Soc. Cooperativa Autotrasporti AETERNAL è un'azienda di servizi, la cui attività, nell'ambito del territorio comunale, incide in modo significativo sulla qualità di vita dei cittadini.

Consapevole di questa responsabilità, AETERNAL intende far crescere positivamente il rapporto di collaborazione con i propri clienti, per conoscere e soddisfare le necessità e le esigenze di mobilità delle persone che si spostano all'interno del territorio coperto dai propri servizi.

La Carta dei servizi della AETERNAL rappresenta una proposta di collaborazione al cliente: l'Azienda si impegna, sulla base di obiettivi preventivamente dichiarati, a fornire un servizio di qualità ai cittadini, a cui chiede di partecipare attivamente, con richieste, osservazioni, reclami, suggerimenti, al miglioramento dell'offerta di trasporto.

La AETERNAL si pone come obiettivo strategico la soddisfazione del cliente, da conseguire attraverso il miglioramento continuo di tutti i processi aziendali, sviluppando ed attuando un sistema di gestione per la Qualità.

L'Azienda si impegna ad assicurare un servizio di elevato livello, caratterizzato da continuità, puntualità e confort, tali da soddisfare le aspettative dei clienti finali.

Si impegna inoltre ad operare con la massima trasparenza nei confronti dei clienti committenti e delle parti interessate fornendo tutti i dati che permettono di valutare la gestione del trasporto pubblico locale e trasferendo ai committenti le esigenze dei clienti finali.

La **POLITICA PER LA QUALITÀ** della AETERNAL è di seguito integralmente riportata:

### POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione, in coerenza con la missione aziendale, al fine di soddisfare le esigenze dei propri clienti e di tutte le parti interessate, riconosce la necessità di sviluppare, mantenere e migliorare in modo continuativo un “Sistema di Gestione per la Qualità” in conformità alle norme ISO 9001.

A tal fine si impegna a:

- Attuare, mantenere attivo e migliorare con continuità un sistema di gestione aziendale conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 , sviluppando all’interno dell’azienda la cultura della qualità;
- Ricercare, attraverso l’adozione del “pensiero basato sui rischi”, l’ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia, efficienza;
- Soddisfare i requisiti del cliente esplicitamente o implicitamente contenuti nei contratti e in accordo con tutte le norme e le prescrizioni legali vigenti assicurando la conformità a tutte le prescrizioni legali cogenti in materia di trasporti e trasporto pubblico;
- Mantenere un dialogo aperto con le parti interessate e con le autorità preposte alla vigilanza per consentire la verifica del proprio impegno al perseguimento della politica per la qualità;
- Monitorare e sorvegliare le proprie prestazioni in materia di qualità per garantire un controllo adeguato delle attività e migliorare nel tempo il livello qualitativo dei servizi erogati.
- Mantenere un alto grado di competenze professionali con attività di formazione, informazione ed addestramento;
- Porre in cima ai valori societari la soddisfazione del cliente assegnandogli un ruolo centrale nelle strategie e nei processi di miglioramento aziendali;
- Coinvolgere i dipendenti nei piani di sviluppo della qualità e del “Miglioramento Continuo”;
- Monitorare la soddisfazione dei clienti per un costante allineamento degli obiettivi aziendali alle loro aspettative.

**Sciacca 02/05-/2021**

La Direzione



## 2 I SERVIZI DI AETERNAL

AETERNAL serve la città di Sciacca con servizio urbano su un'area complessiva di 19 kmq circa e dispone di 4 linee urbane, oltre a svolgere il servizio per corse scolastiche. Alcune linee sono attive solamente durante la stagione turistica, altre presentano corse più numerose da marzo ad ottobre. Completano il servizio linee attive nei giorni festivi e corse scolastiche.

I percorsi e le linee sono stati ottimizzati nel corso del 2020. Sono dettagliatamente specificati in specifici opuscoli diffusi in tutto il territorio comunale.

La Soc. Cooperativa AETERNAL ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001 in data 14/04/2004 a conferma la sua attenzione verso il cliente. Il sistema per la qualità attuato garantisce una gestione mirata al miglioramento continuo della qualità del servizio.

### 2.1 Il servizio di trasporto

<b>Territorio servito</b>	Kmq 19	
<b>Linee</b>	Lunghezza	Percorso annuo
Linea 1 dal 01/03 al 31/10	Km 25,5 *	Km 46617,0
Linea 1 dal 01/11 al 28/02	Km 25,5 *	Km 26330,0
Linea 2	Km 24,5*	Km 28151,5
Linea 3	Km 20,6*	Km 76768,5
Linea 4 dal 01/03 al 31/10	Km 16,5*	Km 42107,0
Linea 4 dal 01/11 al 28/02	Km 16,5*	Km 11920,0
Linea 1-1/4 (feriali) e c.da foggia (festivi)	Km (varie)*	Km 7050,4
Linea F (domenica e festivi)	Km 30,2*	Km 12891,2
Corse scolastiche	Km 12,2*	Km 11040,0
<b>Totale fermate</b>	242	
<b>Totale km annui</b>		Km 262875,6
<b>Nr mezzi servizio pubblico</b>	10 + 2	
<b>Nr mezzi servizio nolo con conducente (NCC)</b>	1	
<b>Biglietti venduti**</b>	74.907	
<b>Abbonamenti Mensili**</b>	668	
<b>Attuale copertura delle paline</b>	75% territorio	

\* Alcune corse hanno percorrenze diverse (vedi tabelle complete percorsi-orari disponibili sul sito [www.aeternal.it](http://www.aeternal.it)).

\*\* Gli abbonamenti quadrimestrali e bimestrali sono riportati su base mensile.

### 2.2 Le linee

La rete del servizio AETERNAL si estende in maniera capillare nel territorio e in questo ambito l'azienda è impegnata a garantire la migliore regolarità e puntualità, pur tenendo conto che questi fattori possono essere condizionati da elementi esterni, legati all'ambiente in cui viene svolto il servizio.



# AETERNAL CARTA DEI SERVIZI

Rev. M  
2022

Rispetto al **servizio offerto** gli obiettivi per il 2020 sono:

Servizio offerto	Obiettivo 2021	Consuntivo 2021
Comfort del viaggio (N° di mezzi con meno di 5 anni di vetustà)	100%	100%
Regolarità (corse effettivamente svolte rispetto al totale delle corse programmate e previste negli orari comunicati al pubblico)	Rispetto totale delle corse programmate.	Obiettivo rispettato.
Puntualità servizio urbano (percentuale di corse non in anticipo e con un ritardo inferiore ai 10')	Superiore al 95 %	96 % delle corse
Interventi in linea a causa di un guasto tecnico mezzo	Inferiore a 4 interv./annui	2 interventi

## 2.3 Le fermate

Le fermate e le pensiline sono gestite dal Comune di Sciacca che garantisce oggi una distanza media fra le fermate di circa 100 metri.

Il numero di fermate coperte da pensiline è pari, in area urbana, a 242 con una percentuale rispetto al totale delle fermate stesse del 75%.

## 2.4 Le frequenze programmate delle linee

Le frequenze variano da linea a linea. Si intensificano durante gli orari di punta, ove la richiesta è maggiore, e si diradano nelle ore pomeridiane principalmente sulle linee meno frequentate.

Le frequenze di passaggio degli autobus sono dettagliatamente specificate in specifici opuscoli diffusi in tutto il territorio comunale.

## 2.5 Percorsi delle linee

Linea	Sintesi del percorso*
Linea 1	Porta Palermo – Terme- Isabella- Porta Palermo – Cimitero – Basilica San Calogero
Linea 2	C.da S. Michele – Centro Storico – C.da Perriera – Stadio – Terme - C.da San Michele
Linea 3	Porta Palermo – C.da S. Marco – Centro Storico – Ospedale – Porta Palermo
Linea 4	Porta Palermo – SciaccaMare – Ospedale – Porta Palermo
Linea F	Porta Palermo – C.da Foggia – Villa Comunale Sciaccamare -Cimitero – Ospedale – Porta Palermo

\* Per dettagli vedi prospetto corse disponibile sul sito internet societario e sui mezzi.

## 2.6 I titoli di viaggio AETERNAL

AETERNAL offre ai propri clienti un'ampia gamma di titoli di viaggio, che possono essere sinteticamente classificati in:

- biglietti;
- abbonamenti mensili;
- abbonamenti quadrimestrali pensionati;
- abbonamenti annuali pensionati;
- abbonamenti scolastici.



# AETERNAL CARTA DEI SERVIZI

Rev. M  
2022

I titoli di viaggio possono essere acquistati presso la sede della società. I biglietti sono venduti a bordo mezzo senza alcun costo aggiuntivo per l'utente.

Il costo corrente dei titoli di viaggio è di seguito riportato:

Descrizione titolo	Costo
<b>Biglietto orario urbano</b>	€ 1,20
Mensile abbonamento	€ 40,00
Scolastico	€ 30,00
Bimestrale Pensionati con reddito	€ 45,00
Quadrimestrale Pensionati con reddito	€ 80,00

## 2.7 I servizi innovativi

Da diversi anni AETERNAL si è attivata in alcuni servizi innovativi, progettati anche con l'utilizzo di tecnologie evolute, finalizzate al miglioramento del confort di viaggio e della fruibilità del servizio a tutte le categorie di clienti.

Sono stati rinnovati recentemente i mezzi per il servizio. Gli stessi sono dotati di climatizzazione interna, pedana per disabili e sistema di ribassamento del mezzo lato bussole per facilitare la salita delle persone meno agili.

## 3 AETERNAL E L'AMBIENTE

AETERNAL, consapevole della propria responsabilità nel campo della tutela dell'ambiente, affronta gli aspetti e le problematiche legate alla salvaguardia del territorio in un'ottica globale e dinamica.

Gli impegni ambientali di AETERNAL possono essere sintetizzati come segue:

- rispetto dei principi sanciti dalle norme nazionali e comunitarie di riferimento, anche attraverso azioni di orientamento e sensibilizzazione dei lavoratori, dei partner e dei fornitori;
- riduzione dell'inquinamento ambientale, utilizzando prevalentemente i nuovi mezzi conformi alla normativa Euro4;
- ottimizzazione processo di manutenzione al fine di ridurre le immissioni di CO in atmosfera.

## 4 AETERNAL PER IL CLIENTE

### 4.1 La sicurezza personale

Per garantire un più tempestivo intervento in caso di furti e borseggi i mezzi di AETERNAL, per mezzo degli autisti, sono in contatto, tramite la centrale operativa, sia con le forze dell'ordine che con i mezzi di soccorso.

### 4.2 La rete di vendita

AETERNAL ha risolto il problema della distribuzione dei titoli di viaggio attivando il servizio di emissione dei biglietti a bordo vettura, senza aggravio di costo per i clienti.

### 4.3 L'informazione e la comunicazione

AETERNAL ha attivato vari canali di comunicazione con la clientela, a cui il cittadino può accedere in relazione alle proprie esigenze specifiche: attraverso un servizio di assistenza a bordo (per il momento in via sperimentale)

Le informazioni sui servizi AETERNAL si troveranno inoltre:

- su tutte le paline di fermata del servizio urbano e suburbano e su circa la metà di quelle del servizio extraurbano, dove saranno affisse le tabelle con i percorsi delle linee, con le fermate lungo il percorso, e con gli orari di passaggio dei mezzi relativi ai servizi base (invernale pieno, invernale ridotto, estivo, estivo ridotto)
- su Internet, all'indirizzo [www.aeternal.it](http://www.aeternal.it)
- su internet, all'indirizzo di posta elettronica [info@aeternal.it](mailto:info@aeternal.it)
- presso l'ufficio rapporti con il pubblico della sede della Aeternal ubicato in via A. De Gasperi.
- 

### 4.4 I progetti

AETERNAL ha rivisto il programma dei servizi per migliorare la qualità dei servizi offerti ai propri clienti ed allineare gli stessi alle esigenze dei passeggeri; ciò ha portato all'attuale rete delle corse sul territorio urbano.

Aeternal ha provveduto a rinnovare buona parte del parco mezzi (30% del totale) per fornire un servizio dotato di sempre maggior comfort all'utenza. I nuovi mezzi servono il 60% delle linee giornaliere ed sono entrati tutti in funzione nel 2020.

Aeternal ha promosso, di concerto con il Comune di Sciacca, il rinnovo delle paline e delle pensiline comunali. L'attività già completata presso il centro storico è in corso nelle altre zone della città ove verranno progressivamente sostituite le vecchie.

### 4.5 La pulizia dei mezzi

E' costante l'impegno dell'azienda per il mantenimento della pulizia e delle buone condizioni igieniche dei mezzi di trasporto: per le varie tipologie di veicoli ed in relazione ai diversi servizi offerti sono stati definiti piani di pulizia specifici, in relazione ai tempi ed agli interventi necessari.

In generale gli standard di pulizia dei mezzi AETERNAL sono:

- pulizia interna a secco : ad ogni utilizzo del mezzo.
- Sanificazione degli interni con ozono: giornaliera.
- pulizia esterna a secco: almeno una volta a settimana.
- pulizia completa del mezzo: almeno due volte l'anno.

Il programma può essere modificato in funzione delle reali esigenze di pulizia.

### LE REGOLE DEL VIAGGIO

Con queste "regole del viaggio" AETERNAL vuole comunicare le principali norme aziendali che riguardano l'utilizzo del mezzo pubblico; in questo modo intende agevolare l'accesso al servizio, favorire la civile convivenza fra i passeggeri, la collaborazione fra cittadini e Personale Viaggiante, e la sicurezza del viaggio.

#### **Art. 1 - Le informazioni**

AETERNAL informa i cittadini sulle modalità del viaggio, sulle tariffe, sugli orari, utilizzando i mezzi, le infrastrutture aziendali, ed altri spazi informativi dedicati, AETERNAL pubblica tempestivamente ed in luoghi facilmente accessibili gli orari delle linee.

In caso di modifiche di percorso a seguito di manifestazioni programmate AETERNAL comunica preventivamente tutte le variazioni rispetto al servizio standard.

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

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

##### Per salire:

- le fermate dei bus sono a richiesta.
- alla fermata segnalare al conducente l'intenzione di salire in vettura
- servirsi delle porte di entrata sul mezzo come indicato dalla segnaletica
- non è possibile salire fuori fermata e quando la vettura è in movimento.

##### Durante il viaggio:

- non è possibile occupare più di un posto a sedere
- per l'utilizzo ottimale dello spazio sui mezzi, evitare di fermarsi vicino alle porte ed alle macchinette obliterate
- evitare di sporgersi dai finestrini e di gettare oggetti fuori dal mezzo
- sull'autobus, che è un mezzo pubblico, non è consentito fumare
- concorrere, con comportamenti conformi al decoro e rispettosi nei confronti degli altri passeggeri, ad evitare disagi e disturbi durante il viaggio
- adottare, nei confronti dei conducenti, comportamenti di rispetto e collaborazione, per favorirli nello svolgimento del servizio
- è possibile rivolgersi al conducente per informazioni, senza però distrarlo dalle funzioni di guida, in modo da garantire la sicurezza di tutti i passeggeri. I conducenti appuntano bene in vista il tesserino di riconoscimento, e forniscono la propria matricola personale qualora sia richiesta: in questo modo viene garantita la riconoscibilità e la rintracciabilità del personale durante il viaggio.
- contribuire al mantenimento della pulizia non insudiciando, danneggiando, rimuovendo o manomettendo parti o apparecchiature dei veicoli
- usare i dispositivi di emergenza solo in caso di grave necessità, per motivi di sicurezza

- non è consentito trasportare materiale infiammabile, escluse le piccole quantità di uso comune confezionate secondo le norme di legge
- non possono essere trasportate armi da fuoco cariche e non smontate (questa norma non si applica agli agenti di Pubblica Sicurezza)
- non è consentito, senza autorizzazione, distribuire, affiggere o esporre oggetti o stampe, esercitare commercio e vendere o offrire oggetti anche a scopo reclamistico; sui mezzi aziendali non è permessa alcuna forma di accattonaggio
- consegnare al conducente gli oggetti rinvenuti sulla vettura, rilasciando le proprie generalità; gli oggetti smarriti dai passeggeri vengono inviati all'Ufficio oggetti smarriti del Comune di Sciacca.

#### Per scendere:

- segnalare per tempo, in prossimità della fermata richiesta, l'intenzione di scendere dalla vettura utilizzando il pulsante di prenotazione di fermata
- servirsi delle porte di uscita come indicato dalla segnaletica
- evitare di chiedere all'autista di scendere fuori fermata, perché è consentito far scendere i passeggeri solo all'interno delle aree definite

#### **Art. 3 - Documenti di viaggio e verifica**

- all'inizio del viaggio il cliente deve essere in regola con le norme di utilizzo del titolo di viaggio (biglietti ordinari, varie tipologie di abbonamento, etc...). Per i servizi che prevedono la bigliettazione in vettura il cliente potrà munirsi del titolo di viaggio anche a bordo, sempre all'inizio del viaggio. Gli abbonamenti annuali valgono per il periodo indicato sul titolo stesso. Mantenere integro e riconoscibile il biglietto per tutta la durata del viaggio
- dopo la convalida, è opportuno verificare l'esattezza della timbratura (data, orario, taglio sul titolo), e, in caso di errore, avvertire immediatamente il conducente del mezzo
- i passeggeri sono tenuti ad esibire il titolo di viaggio al personale ispettivo, di controllo e di verifica dell'Azienda, che, nell'esercizio di queste funzioni, è Pubblico Ufficiale: il documento dovrà essere integro e riconoscibile, ed in nessun modo manomesso o alterato; in caso di irregolarità sull'utilizzo dei titoli di viaggio i passeggeri sono tenuti ad esibire i documenti di identificazione agli agenti accertatori.

#### **Art. 4. - Trasporto bambini**

- i bambini di statura inferiore ad un metro, accompagnati da un passeggero adulto, viaggiano gratuitamente
- per ragioni di sicurezza non è possibile salire sull'autobus con bambini su carrozzine e passeggini, che devono essere comunque ripiegati e rientrare nei limiti stabiliti nel successivo articolo 6.

#### **Art. 5. - Trasporto animali**

- i cani che accompagnano i passeggeri non vedenti possono salire liberamente sui mezzi aziendali.

- gli animali di piccola taglia possono viaggiare gratuitamente, portati in braccio o dentro gabbiette o contenitori protetti le cui dimensioni siano inferiori a cm 50x30x30 (limite previsto per gli oggetti trasportabili senza il titolo di viaggio); gli altri animali possono viaggiare, a pagamento, dentro apposite gabbie o contenitori protetti che comunque non superino le dimensioni massime consentite per il trasporto di oggetti, come indicato all'articolo successivo (cm 40x60x80)
- i cani portati in braccio devono essere muniti di un'adeguata museruola.
- ogni passeggero può accompagnare un solo animale. In caso di notevole affollamento del mezzo, per motivi di sicurezza dei passeggeri, il personale aziendale o gli agenti di forza pubblica potranno non consentirne il trasporto.
- se l'animale insudicia, deteriora la vettura, o provoca in qualunque modo un danno alle persone ed alle cose, il proprietario è tenuto al risarcimento del danno.

### Art. 6. - Trasporto bagagli

- possono essere trasportati gratuitamente bagagli di dimensione inferiore a cm 50x30x30
- i bagagli di dimensione superiore possono essere trasportati previo pagamento del biglietto, e comunque devono rientrare nei limiti massimi di cm 40x60x80 .
- ogni passeggero può portare con sé non più di due bagagli.
- i bagagli trasportati non devono contenere materie od oggetti pericolosi, infiammabili, esplosivi, maleodoranti, che possano in qualche modo creare problemi agli altri passeggeri.
- i bagagli devono essere depositati o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei passeggeri, e comunque non devono occupare posti a sedere.

### Art. 7. - Sanzioni

- Le infrazioni relative ai titoli di viaggio (articolo 3) sono soggette alle sanzioni amministrative previste dalla normativa vigente
- per le infrazioni relative all'art 2 punto 7 (**gettare oggetti fuori dal mezzo**) è prevista una sanzione che va da un minimo di € 27,50 ad un massimo di € 275,00.
- per le infrazioni relative all'art 2 punto 8 (**non è consentito fumare**) è prevista una sanzione che va da un minimo di € 27,50 ad un massimo di € 275,00
- per le infrazioni relative all'art 2 punto 12 (**mantenere la pulizia, non danneggiare, rimuovere o manomettere parti o apparecchiature dei veicoli**) è prevista una sanzione che va da un minimo di € 103,00 ad un massimo di € 309,00 (oltre al risarcimento del danno)
- per le infrazioni previste dall'art 2 punto 13 (**relative ai dispositivi di emergenza**) è prevista una sanzione che va da un minimo di € 258,00 al un massimo di € 1549,00
- per le infrazioni relative all'art 2 punto 15 (**non trasportare armi da fuoco**) è prevista una sanzione che va da un minimo di € 77,00 ad un massimo di € 232,00
- in caso di inosservanza delle regole stabilite ai precedenti articoli 2,4,5,6 non specificamente richiamati al presente articolo 7, sono previste sanzioni da un minimo di € 7,00 ad un massimo di € 23,00

## Art. 8 - Modalità di pagamento delle sanzioni

Le sanzioni relative alle "Regole del viaggio" potranno essere pagate

- **direttamente** all'agente accertatore o entro **5 giorni** dalla data del verbale nella misura minima (cioè per l'importo minimo indicato, per ogni singola sanzione, all'articolo precedente)
- **entro 60 giorni** dalla data del verbale nella **misura ridotta** (cioè per la somma più favorevole, per il cliente, tra il doppio dell'importo minimo e la terza parte dell'importo massimo indicati, per ogni singola sanzione, all'articolo precedente)
- Trascorsi i **60 giorni** senza che sia stato effettuato il pagamento in misura ridotta, verrà emanata ordinanza - ingiunzione di **importo massimo** (cioè per l'importo massimo indicato, per ogni singola sanzione, all'articolo precedente)

## **5 LE RISORSE UMANE DI AETERNAL**

Nel garantire, ogni giorno, un servizio di qualità ai cittadini, le persone che lavorano in AETERNAL hanno un ruolo fondamentale. Infatti la qualità offerta ai clienti dipende in misura rilevante dalle capacità anche relazionali di queste persone, che costituiscono, per l'Azienda, una fondamentale risorsa. AETERNAL realizza diverse iniziative (formazione, comunicazione interna, incontri periodici) per sensibilizzare e coinvolgere chiunque partecipi alle attività dell'azienda, valorizzandone il contributo come elemento importante per il miglioramento continuo del servizio.

Da quanto risulta dalle indagini di gradimento del servizio da parte dei clienti, il giudizio sul modo con cui il personale di contatto si relaziona con i passeggeri, è positivo: il Personale Viaggiante costituisce per i cittadini un punto di riferimento durante il viaggio.

I risultati ottenuti nel 2018 sono riportati nei grafici in calce nella presente carta.

La prevista indagine del 2020, a causa della situazione contingente (emergenza COVID-19) è stata rinviata al 2021.

AETERNAL ha diffuso al suo interno alcune regole di comportamento, per orientare il personale ad una sempre maggiore attenzione alla qualità del servizio offerto ed alle esigenze dei clienti.

### **5.1 Personale a contatto con il pubblico**

Il personale a contatto con il pubblico:

- nei rapporti con il cittadino dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola l'esercizio dei diritti
- risponde alle richieste di informazioni con gentilezza, premura e, per quanto possibile, con precisione
- evita le discussioni con gli interlocutori, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo
- si astiene da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine dell'azienda, non consoni al ruolo che gli è affidato per lo svolgimento del servizio pubblico o che contrastino con le disposizioni aziendali
- cura il proprio aspetto personale
- indossa un abbigliamento decoroso e pulito
- indossa i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali
- tutto il personale a diretto contatto con il pubblico è fornito di un tesserino di riconoscimento, che viene appuntato bene in vista durante il servizio
- gli operatori del servizio telefonico 0925.21154 sono rintracciabili ed identificabili tramite la matricola personale, che viene annunciata all'inizio della conversazione

### **5.2 Il personale viaggiante:**

Durante il servizio il conducente si attiene alle seguenti regole:

- non fuma in vettura;
- non legge libri o giornali durante la guida

- non utilizza, durante la guida, apparecchi radiotelefonici personali ed apparecchi radio con o senza auricolare
- pone la massima attenzione ai passeggeri in attesa, per garantire la salita a tutti coloro che intendono accedere al mezzo
- agevola la salita dei passeggeri, aprendo tutte le porte del bus
- fornisce il proprio numero di matricola quando questo gli viene richiesto dai passeggeri
- evita di conversare con colleghi fermi nei pressi del posto guida, per non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio a chi utilizza le porte anteriori
- spegne il motore del mezzo durante le soste ai capolinea
- aggiorna in modo appropriato gli indicatori di linea e di destinazione

## 6 GLI INDENNIZZI

In caso di disservizio, generalmente causato da eventi non prevedibili il cliente potrà richiedere un indennizzo nei casi illustrati di seguito. Le richieste di indennizzo potranno essere inviate via posta ad AETERNAL - Ufficio Relazioni con l'Utenza, via A. De Gasperi, s.n. - 92019 Sciacca – (AG).

### 6.1 Casi di indennizzo/rimborso del cliente

<b>Tipo di irregolarità</b>	<b>In quale situazione? Chi?</b>	<b>Quali condizioni sono necessarie per richiedere l'indennizzo</b>	<b>Modalità di presentazione della richiesta ed iter successivo</b>	<b>Entità dell'indennizzo/rimborso</b>
<b>Variazione o soppressione di una linea</b>	Servizio extraurbano  Clienti con abbonamento mensile o annuale personale extraurbano	Variazione o soppressione di una linea che fa perdere di utilità al titolo acquistato	Richiesta scritta (via posta, o presso la sede societaria) Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta, risposta al cliente con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	Rimborso dell'intero abbonamento diminuito della quota relativa ai giorni di utilizzo fino alla modifica, previa restituzione del titolo
<b>Tempo di risposta ai reclami superiore ai 30 giorni</b>	Invio, da parte di AETERNAL, della risposta ad un reclamo presentato in tempi superiori a 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso o mancato invio della risposta  Tutti i reclamanti	Aver presentato reclamo ad AETERNAL tramite posta, alle biglietterie o tramite Internet (fa fede la data di protocollo in ingresso), telefonicamente (fa fede la data di ricezione registrata dagli operatori AETERNAL), con richiesta di risposta scritta Trasmissione, da parte di AETERNAL (fa fede la data del protocollo in uscita), di una risposta in tempi superiori a 30 giorni	Richiesta scritta (via posta, o direttamente alle biglietterie e punti informativi). Entro 1 mese dal ricevimento della richiesta, risposta al cliente con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	5 biglietti di corsa semplice o equivalente valore in denaro a scelta del cliente

## 7 PROCEDURA PRESENTAZIONE RECLAMI

I reclami e/o i suggerimenti sul servizio possono essere trasmessi tramite posta o e-mail ai seguenti indirizzi ovvero depositati presso le apposite cassette a bordo dei mezzi:

Tel/fax: 0925-21154

[info@aeternal.it](mailto:info@aeternal.it)

via A. De Gasperi s.n. 92019 Sciacca.

## 8 L'INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il servizio “percepito” dal cliente, cioè come il cliente vive e giudica il trasporto pubblico, e, periodicamente, il servizio “atteso”, cioè il livello di importanza che il cliente attribuisce ai vari aspetti del servizio di trasporto, sono l’oggetto delle indagini di soddisfazione che AETERNAL effettua periodicamente.

L’ultima indagine si è svolta nel 2022, attraverso interviste dirette, effettuate in vettura ed alla fermata su di un campione così stratificato: 45% pensionati e casalinghe; 25% studenti e 15% lavoratori; 15% turisti

Nell’indagine è stata rilevata la qualità percepita chiedendo ai clienti un giudizio su 19 fattori raggruppati nelle principali caratteristiche del servizio.

I risultati ottenuti sono riportati nei diagrammi di customer satisfaction. Il giudizio prevalente si attesta su una soddisfazione tra buono ed ottimo con lieve trend di miglioramento rispetto alla precedente indagine. Presenti pochissimi giudizi sufficienti e nessuno insufficiente. Tra i suggerimenti per il miglioramento è da riportare al committente (Comune di Sciacca) la esigenza di incremento e delle panchine.





