



# ***CARTA DEI SERVIZI DELLA MOBILITA'***

***Valmabus Consorzio Autoservizi***

Sede Legale: Via Eda Giardi 3/A - 47864 Pennabilli (RN)

Presidente: tel.: 0541915880 - cell.: 3358477725 - Fondo consortile € 3.098,76 i.v. –

Iscr. Reg. Impr. RN n°01446670414 - C.C.I.A.A. R.E.A. n°142643 - P.Iva e C.F. 01446670414

[info@valmabus.com](mailto:info@valmabus.com) - [www.valmabus.com](http://www.valmabus.com)

[valmabusconsorzioautoservizi@cgn.legalmail.it](mailto:valmabusconsorzioautoservizi@cgn.legalmail.it)

## **LA CARTA DEI SERVIZI DELLA MOBILITA'**

La Carta dei Servizi della Mobilità è un documento che il soggetto che esercisce servizi di Trasporto Pubblico Locale (TPL) è tenuto ad elaborare annualmente, in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, della legge 11 luglio 1995, n. 273 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 relativo allo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti in osservanza alla garanzia di libera circolazione (mobilità) dei cittadini prevista dall'art. 16 della Costituzione italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..." e "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi..." e dell'art. 8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri". La Carta dei servizi verrà periodicamente aggiornata sulla base degli obiettivi di miglioramento che l'Azienda si propone relativamente alla qualità del servizio offerto alla sua clientela. Nella regione Emilia Romagna vigono le ulteriori specificazioni dell'articolo 17 della L.R. 30/98, e successive modifiche / integrazioni intervenute alla normativa.

La Carta dei Servizi della Mobilità è lo strumento attraverso cui il gestore dei servizi mantiene un rapporto diretto e trasparente con la utenza e la clientela, per definire prima, e per migliorare poi, il livello di qualità dei propri servizi. Attraverso la Carta dei Servizi della Mobilità il gestore si impegna a garantire alla utenza ed alla clientela gli standard di servizio predeterminati, concordati ed approvati con il committente e gli enti competenti.

La Carta dei Servizi definisce altresì le procedure per la gestione dei reclami, le forme di rimborso ed indennizzo per le violazioni rispetto agli standard garantiti, ed i casi di risarcimento danni alle persone ed alle cose.

### **OBIETTIVI**

La Carta dei Servizi della Mobilità di esprime, con evidenza, la volontà e l'impegno dell'azienda di comunicare, in maniera trasparente, il processo di qualità, i risultati del servizio e gli obiettivi di miglioramento nell'ambito della propria attività di trasporto pubblico locale. E' un documento che risponde alle esigenze

d'informazione e definisce i rapporti tra Azienda e utente/cliente. La Carta dei Servizi della Mobilità rappresenta un "patto" a tutela del viaggio e dei diritti di tutti gli utenti, che l'Azienda stipula con i suoi clienti ed attraverso il quale essa assume precisi impegni riguardo a:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti
- miglioramento del rapporto tra cliente, utente e azienda

Attraverso la Carta dei Servizi gli utenti sono informati sul livello di qualità del servizio che utilizzano. L'Azienda non assume un generico impegno a "fare meglio", ma individua specifici fattori di qualità del servizio e per ognuno di loro verifica i risultati raggiunti.

Questi ultimi rappresentano gli standard di riferimento sulla base dei quali programmare il miglioramento. Al cliente e all'utente spetterà poi il giudizio sui livelli di qualità raggiunti e sarà anche sulla base di questi giudizi che l'Azienda assumerà gli impegni futuri, impegni che saranno comunicati nelle edizioni successive della Carta dei servizi.

L'azienda è costantemente impegnata al monitoraggio dei risultati al fine di:

- offrire servizi di qualità per soddisfare la domanda dei clienti e degli utenti. Accrescere la fiducia dei clienti/utenti garantendo la regolarità del servizio, la sicurezza, il comfort e la cortesia, l'informazione e l'ascolto delle loro esigenze;
- operare per il continuo miglioramento degli standard di servizio con il coinvolgimento e la motivazione del personale, e con attenzione agli aspetti della qualità;
- contribuire alla riduzione dell'impatto ambientale della mobilità con l'utilizzo di mezzi in perfetta efficienza, e svolgendo tutte le attività aziendali nel rispetto della sicurezza e dell'ambiente. Garantire il soddisfacimento della domanda e degli standard di qualità.

### **L'AZIENDA**

Valmabus Consorzio Autoservizi è un consorzio di imprese con attività esterna costituitosi nel giugno del 1998 per volontà di quattro imprese:

- Benedettini Giancarlo Paolo
- Benedettini S.n.c. di Benedettini Corrado & C.
- F.Il Lunadei di Lunadei Ferdinando e Ferruccio S.n.c.

- Manzi Lazzaro

già titolari di concessioni relative al trasporto passeggeri e operanti sul territorio dei sette comuni dell'alta valle del fiume Marecchia di competenza della Regione Marche e successivamente trasferito alla Regione Emilia Romagna per effetto del Referendum del 2 ottobre 2006 e della Legge n°117 del 3 agosto 2009. Il passaggio di competenze dalla Regione Marche alla Regione Emilia Romagna ha necessariamente previsto un periodo transitorio (2009-2013) e per il settore del Trasporto Pubblico Locale (TPL) è avvenuto ufficialmente il 01/07/2013 con la sottoscrizione del Contratto di Servizio tra Valmabus Consorzio Autoservizi ed Agenzia Mobilità della Provincia di Rimini – AM (ora Agenzia Mobilità Romagna – AMR).

La compagine consortile si è evoluta nel tempo ed annovera ad oggi cinque imprese:

- F.Ili Antonelli di Antonelli Alfiero
- Autolinee Benedettini San Leo S.r.l.
- Benedettini S.n.c. di Benedettini Corrado & C.
- F.II Lunadei di Lunadei Ferdinando e Ferruccio S.n.c.
- Greppi Marcello

La costituzione del Consorzio si è resa necessaria a seguito della riorganizzazione delle competenze relative al settore trasporti disposte dal decreto 422/1997 e delle leggi regionali del 1998. Il sistema del Trasporto Pubblico Locale fino alla riforma di fine anni Novanta era in estrema sintesi sostanzialmente organizzato mediante l'attribuzione di concessioni statali o regionali mentre ad oggi risulta articolato su diversi livelli:

- statale, per quanto attiene alla normativa relativa alla sicurezza e alla tutela della concorrenza;
- regionale, per quanto attiene alle linee di indirizzo di carattere generale;
- provinciale, per quanto attiene alla programmazione dei servizi di bacino;
- comunale, relativamente ai servizi urbani delle città capoluogo;
- di agenzia, con compiti di progettazione e controllo;

– di azienda, con il compito di gestione del servizio pubblico autofiloviario di bacino (anche tramite sub-concessionari privati), di norma affidato mediante gara ad evidenza pubblica.

Per quanto riguarda in particolare il livello dell'agenzia, l'art. 19 della legge 30/1998 disponeva infatti che province e comuni costituissero, per ciascun ambito territoriale provinciale, un'agenzia locale per la mobilità e il trasporto pubblico locale di loro competenza. Le agenzie si sono pertanto costituite nei modi e nelle forme individuati dagli enti locali, tra cui il consorzio di funzioni, il consorzio impresa o la società di capitali di proprietà esclusiva degli enti stessi. Gli enti locali potevano integrare il ruolo dell'agenzia tramite il trasferimento di proprie funzioni al fine della gestione e del controllo complessivo della mobilità delle persone e delle merci.

### **AMBITO GEOGRAFICO**

Il servizio di Trasporto Pubblico Locale è gestito da Valmabus Consorzio Autoservizi all'interno della Provincia di Rimini (338.369 abitanti fonte ISTAT 2021) e nello specifico ambito dell'Alta Valmarecchia nei Comuni di Casteldelci, Maiolo, Pennabilli, Novafeltria, Sant'Agata Feltria, San Leo, Talamello già marchigiani e dal 2009 emiliano-romagnoli (17.344 abitanti e superficie di Km<sup>2</sup> 329,07 fonte ISTAT anno 2018). Sono inoltre raggiunte anche località fuori dal bacino di riferimento o dalla regione Emilia Romagna ma ricadenti nell'ambito marecchiese o legate per motivi economici alle località di vallata come Badia Tedalda e il territorio del comune di Sestino in provincia Arezzo, regione Toscana, Ponte Cappuccini nel territorio del comune di Pietrarubbia, provincia di Pesaro-Urbino, regione Marche, Chiesanuova e Gualdicciolo nel territorio della Repubblica di San Marino, Sarsina e Balze di Verghereto in provincia di Forlì-Cesena. Il territorio è quello dell'alto bacino del Fiume Marecchia (foce a Rimini) caratterizzato da una morfologia di collina, alta collina e montagna spesso con altimetrie interessate dai tragitti del servizio di Trasporto Pubblico Locale che variano da un minimo di 150-160 mt slm delle località di fondovalle del Comune di San Leo (RN) ad un massimo di quasi 1.100 mt slm di Balze di Verghereto (FC) e la presenza di numerose località a bassa intensità demografica distribuite sul territorio. La rete stradale è rappresentata dall'arteria principale di fondovalle, la statale (SS258) che collega Sansepolcro (Provincia Arezzo, Toscana) con Rimini (Emilia Romagna) superando lo spartiacque appenninico al Passo di Viamaggio e discendendo poi lungo la valle fino all'Adriatico; dalla viabilità secondaria costituita dalle strade provinciali (SP) in funzione

soprattutto di collegamento intervallivo con aree limitrofe (Provincia di Arezzo, Provincia di Cesena, Provincia di Pesaro-Urbino, Repubblica di San Marino) e da una serie di strade comunali. Le condizioni generali della rete viaria sono spesso appena sufficienti e gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria spesso difficili a causa delle frequenti avversità meteorologiche soprattutto nel periodo autunnale, invernale e primaverile con un diffuso dissesto idrogeologico ed un quadro complessivo di frequente disagio per la popolazione residente che in linea con la tendenza generale delle aree appenniniche tende a trasferirsi in misura sempre maggiore nelle località di fondovalle.

### **TIPOLOGIA DI SERVIZIO SVOLTO**

Il traffico è rappresentato in larga misura dai collegamenti interni tra le frazioni / località minori con i capoluoghi dei comuni di alta collina e tra questi ultimi e il fondovalle, in particolare con il polo scolastico, sanitario e commerciale / produttivo di Novafeltria, epicentro naturale dell'Alta Valle del Marecchia. L'utenza è rappresentata in larga misura da studenti delle scuole dell'obbligo (primaria di primo e secondo grado, secondaria) ma anche lavoratori e pensionati. Presenti anche gruppi di turisti e studenti provenienti da altre aree soprattutto nel periodo primaverile. I principali poli scolastici sono presenti nei comuni di Pennabilli, Novafeltria e San Leo mentre le principali aree produttive e commerciali sono ubicate nei territori di Pennabilli (Ponte Messa), Sant'Agata Feltria, Novafeltria (Secchiano), Talamello (Campiano), San Leo (Pietracuta). L'intera Alta Valle, quota principale dell'antica regione del Montefeltro, possiede inoltre un alto valore storico-culturale-artistico e paesaggistico - enogastronomico, meta di un crescente flusso turistico ma ancora tutto da scoprire e potenziare.

La gestione dei titoli di viaggio è garantita dall'utilizzo di un sistema di bigliettazione elettronico integrato (SBEI) installato su ogni veicolo ed in grado di trasmettere in tempo reale i dati relativi alle emissioni e alle validazioni / trasbordi. E' garantita l'interoperabilità con altri sistemi in uso nella Regione consentendo ai passeggeri l'utilizzo di un solo titolo valido sull'intera tratta eventualmente gestita da più vettori mentre per i bacini limitrofi posti in altre regioni (es. Provincia di Pesaro-Urbino) viene garantita la validità mediante accordi tra le aziende affidatarie di contratti di servizio in ambito TPL.

I dati principali relativi al servizio di Trasporto Pubblico Locale effettuato sono:

- Percorrenza annua programmata anno 2024: Km 330.532
- Tipologia servizio: extraurbano (Alta Valmarecchia)
- Viabilità: statale – provinciale – comunale
- Offerta:
  - periodo scolastico / invernale
    - linea 100 – Balze di Verghereto – Pennabilli – Novafeltria
    - linea 101 – Badia Tedalda – Pennabilli – Novafeltria
    - linea 102 – Montecopiolo – San Leo – Pietracuta – Torello
    - linea 103 – Monte – Agenzia – San Leo – Novafeltria
    - linea 104 – Pereto – Sant’Agata Feltria – Sarsina – Romagnano
    - linea 109 – Monte – Agenzia – Pietracuta
    - linea 111 – Molino di Bascio – Pennabilli – Soanne
  - periodo estivo
    - linea 100 – Balze di Verghereto – Pennabilli – Novafeltria
    - linea 101 – Molino di Bascio – Pennabilli – Novafeltria
    - linea 102 – San Leo – Pietracuta – Torello
    - linea 103 – San Leo – Novafeltria
    - linea 104 – Pereto – Sant’Agata Feltria – Sarsina – Romagnano
- I punti di contatto con reti gestite da altri vettori del TPL si trovano in corrispondenza dei nodi / località di:
  - Badia Tedalda (AR) → collegamento per Toscana e versante tirrenico
  - Valdiceci di Sestino (AR) → coincidenze con Autolinee Toscane per regione Toscana (via Badia Tedalda) e regione Marche via Sestino (AR) – Belforte (PU)
  - Ponte Cappuccini di Pietrarubbia (PU) → coincidenze con Adriabus per regione Marche: Carpegna (PU) e Macerata Feltria (PU), Urbino (PU) e Pesaro (PU)

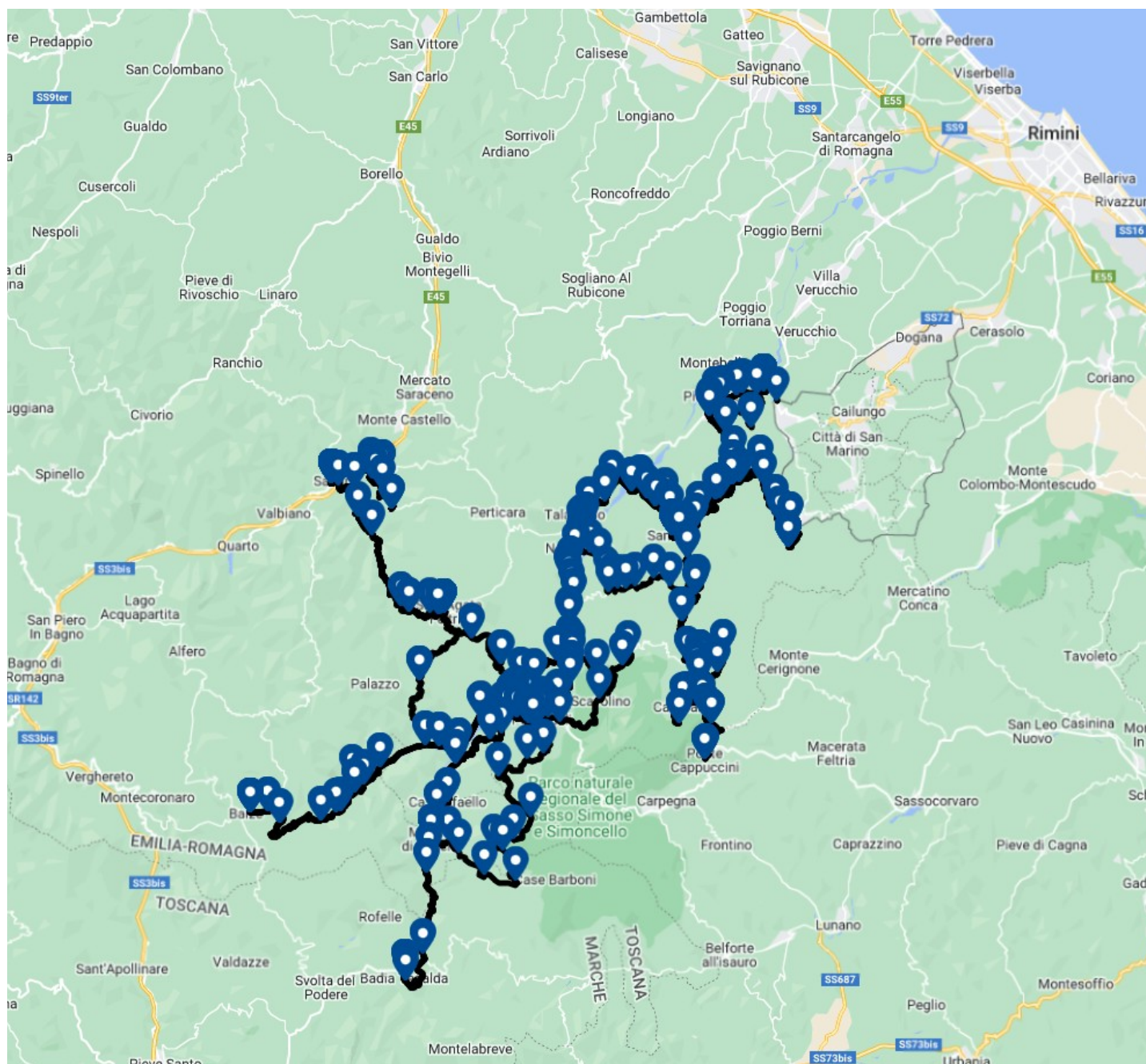
- Gualdicciolo e Chiesanuova (Repubblica di San Marino) → coincidenze con Servizio Trasporti Sammarinese per la Repubblica di San Marino
- Novafeltria (RN) e Torello / Pietracuta di San Leo (RN) → coincidenze con Start Romagna per i collegamenti da e per la Bassa Valmarecchia, Rimini e riviera
- Sarsina (FC) → coincidenze con Start Romagna per regione Toscana (via Pieve Santo Stefano) e Cesena (FC)
- Balze di Verghereto (FC) → punto di contatto con Start Romagna per per regione Toscana (via Pieve Santo Stefano) e Cesena (FC)

*La mappa di seguito riportata espone sinteticamente  
l'estensione della rete nell'ambito di riferimento  
e la densità relativa alle fermate*

*maggiori dettagli sono presenti al link*

*[www.valmabus.com](http://www.valmabus.com)*





- Parco veicoli utilizzati
  - n°16 bus e minibus principali e scorte
- Depositi aziende consorziate
  - n°5

- Addetti:
  - n°11 – operativi
  - n°2 – amministrazione
- Paline fermata dotate di tabelle orari: n°398
- Paline fermata dotate di pensilina: solo sulle località capoluogo o principali

Tutte le informazioni aggiornate relative a percorsi ed orari sono consultabili dall'utenza da postazione fissa o mobile al sito [www.valmabus.com](http://www.valmabus.com) e presenti sulle principali applicazioni e simulatori web.

### **PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

- *Eguaglianza ed imparzialità*  
L'Azienda si impegna ad erogare il servizio, con imparzialità, nel rispetto dei diritti delle persone; senza discriminazioni per motivi di razza, sesso, lingua, religione, opinioni politiche ecc...
- *Continuità*  
L'Azienda si impegna ad assicurare una continua e regolare erogazione del servizio. In caso d'interruzione per cause non dipendenti dall'Azienda, la medesima si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per informare i clienti e gli utenti per arrecare il minor disagio.
- *Partecipazione*  
L'Azienda si impegna a favorire la partecipazione dei Clienti e degli Utenti al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. Riconosce il diritto di accesso alle informazioni di suo interesse e attraverso la gestione dei reclami e le periodiche indagini di mercato, l'Azienda analizza le opinioni della clientela e della utenza sulla qualità del servizio erogato.
- *Efficienza ed efficacia*  
L'Azienda si impegna ad erogare un servizio che, in condizioni di economicità, soddisfi le esigenze e le richieste dei clienti.

### **QUALITA' PERCEPITA**

- *Fattori della Qualità*  
Nella valutazione del servizio, gli utenti, reputano rilevanti i seguenti fattori :
  - Sicurezza del viaggio
  - Sicurezza personale e patrimoniale dell'utente

- Regolarità del Servizio
- Puntualità dei mezzi
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- Comfort di viaggio
- Servizi per utenti diversamente abili
- Aspetti “ relazioni/comunicazioni “ al personale a contatto con l’utenza
  - Presentabilità - Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve avere cura di indossare un abbigliamento decoroso e pulito, ove non sia prevista un'apposita divisa; particolare attenzione dovrà essere rivolta alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o di eccessiva eccentricità.
  - Comportamenti / modi / linguaggio - I soggetti erogatori devono predisporre, ove non esistenti, codici di comportamento per il proprio personale, partendo dai principi contenuti nel "Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni". In particolare, il personale a contatto con l’utenza deve mantenere comportamenti tali da stabilire "un rapporto di fiducia e di collaborazione tra i cittadini ed il soggetto erogatore"; il cittadino/utente deve essere trattato con rispetto e cortesia. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni, sia verbali che scritte, tra cittadino ed azienda deve essere chiaro e facilmente comprensibile agli utenti. Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione dei problemi del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.
- Attenzione all’ambiente/sicurezza
- Tutela dell’utente viaggiatore
  - Procedure di dialogo tra utente viaggiatore ed azienda in merito a possibili richieste di chiarimenti e lamentele su disservizi
  - Procedura e casistiche relative ai rimborsi
  - Copertura assicurativa per danni a persone o cose

## **CONDIZIONI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO ALL’UTENZA**

### – FRUIZIONE DEL SERVIZIO AZIENDALE

L’azienda offre il proprio servizio a tutti gli utenti che ne fanno richiesta ed accettano le norme di erogazione concordate con il committente. Il servizio viene svolto alle condizioni e nei tempi previsti.

– DIRITTI DELL'UTENTE

L'utente ha il diritto di essere trasportato nei tempi previsti, in sicurezza, con i comfort previsti e concordati. Ha diritto di conoscere per tempo qualsiasi variazione che lo riguarda e di esprimere il proprio giudizio e di ricevere una pronta risposta ad eventuali reclami.

– DOVERI DEL UTENTE e RESPONSABILITA' DEL CLIENTE

Il cliente è responsabile dei danni che arreca al personale, al patrimonio aziendale, agli altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio. Il cliente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose. Per i danni causati da clienti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

– TRASPORTO MINORI

Il cliente munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di altezza inferiore ad un metro e 10 centimetri. E' consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini purché piegati in modo tale da ridurre l'ingombro. Durante il viaggio, il bambino dovrà comunque essere adeguatamente sorvegliato dall'accompagnatore per evitare spostamenti o cadute in caso di brusche frenate.

– TRASPORTO PERSONE CON HANDICAP

Al momento i veicoli in dotazione non dispongono di pedana meccanica per eventuali utenti diversamente abili.

– TRASPORTO ANIMALI

L'azienda non è attrezzata per trasportare animali senza il relativo responsabile. I cani sotto responsabilità del proprietario o dell'accompagnatore possono salire solo se provvisti di museruola e guinzaglio. Gatti e altri animaletti da compagnia sono ammessi solo se in ottime condizioni di salute e igiene e con l'utilizzo di trasportino a norma sotto la completa responsabilità del proprietario per eventuali danni a persone o cose all'interno del veicolo.

– TRASPORTO COSE

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di uno zaino standard. In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi. E' consentito il trasporto delle sole biciclette pieghevoli.

– OGGETTI SMARRITI

L'utente è responsabile per la custodia degli oggetti, personali e non, introdotti all'interno dei veicoli adibiti al servizio. Il gestore non si assume alcuna responsabilità in merito ad eventuali smarrimenti; qualora venissero rinvenuti nel corso delle necessarie operazioni di pulizia, sanificazione e manutenzione periodica, verranno conservati presso i depositi per un tempo non superiore ai 30 giorni e verranno riconsegnati al legittimo proprietario solo previa richiesta ed identificazione mediante le necessarie prove all'indirizzo di posta elettronica [info@valmabus.com](mailto:info@valmabus.com)

### RICAVI E TARIFFAZIONE

I ricavi sono rappresentati dal corrispettivo per l'erogazione del Servizio di Trasporto Pubblico Locale come da contratto sottoscritto con Agenzia Mobilità Romagna e dai proventi relativi alla vendita di titoli di viaggio in conformità a quanto stabilito dalla normativa della Regione Emilia Romagna e della Provincia di Rimini. Gli importi sono stabiliti periodicamente dagli enti preposti ed indicati sulla base del sistema di tariffazione a zone attualmente in vigore in Emilia Romagna. L'ultimo aggiornamento delle tariffe è quello in vigore dal 01/07/23 come da dettagli sotto riportati:

#### TARIFFE EXTRAURBANE BIGLIETTI

	Vecchia tariffa	Nuova tariffa	% incremento	note
Biglietto 1 zona	1,30	1,50	15,4%	Validità 60 minuti
Biglietto 2 zone	2,10	2,50	19,0%	Validità 75 minuti
Biglietto 3 zone	2,90	3,50	20,7%	Validità 90 minuti
Biglietto 4 zone	3,70	4,40	18,9%	Validità 105 minuti
Biglietto 5 zone	4,50	5,40	20,0%	Validità 135 minuti
Biglietto 6 zone	5,10	6,10	19,6%	Validità 150 minuti
Biglietto 7 zone	5,70	6,80	19,3%	Validità 165 minuti
Biglietto 8 zone	6,30	7,50	19,0%	Validità 165 minuti
Multicorse 1 zona	12,00	14,00	16,7%	Validità 60 minuti
Multicorse 2 zone	18,00	21,40	18,9%	Validità 75 minuti
Multicorse 3 zone	24,00	29,00	20,8%	Validità 90 minuti
Multicorse 4 zone	30,00	36,00	20,0%	Validità 105 minuti
Multicorse 5 zone	34,00	40,00	17,6%	Validità 135 minuti

## TARIFFE EXTRAURBANE ABBONAMENTI

	Vecchia tariffa	Nuova tariffa	% incremento	note
Mensile 1 zone	28,00	32,00	14,2%	Validità mese solare
Mensile 2 zone	38,00	43,00	13,1%	Validità mese solare
Mensile 3 zone	48,00	54,00	12,5%	Validità mese solare
Mensile 4 zone	54,00	60,00	11,1%	Validità mese solare
Mensile 5 zone	58,00	65,00	12,0%	Validità mese solare
Mensile 6 zone	63,00	70,00	11,1%	Validità mese solare
Mensile 7 zone	68,00	75,00	10,3%	Validità mese solare
Mensile 8 zone	71,00	78,00	9,8%	Validità mese solare
Abb.to annuale 1 zona	256,00	256,00	0%	Validità 365 giorni
Abb.to annuale 1 zona	256,00	256,00	0%	Validità 365 giorni
Abb.to annuale 2 zone	329,00	329,00	0%	Validità 365 giorni
Abb.to annuale 3 zone	413,00	413,00	0%	Validità 365 giorni
Abb.to annuale 4 zone	465,00	465,00	0%	Validità 365 giorni
Abb.to annuale 5 zone	512,00	512,00	0%	Validità 365 giorni
Abb.to annuale 6 zone	554,00	554,00	0%	Validità 365 giorni
Abb.to annuale 7 zone	596,00	596,00	0%	Validità 365 giorni
Abb.to annuale 8 zone	637,00	637,00	0%	Validità 365 giorni
Abb.to Under 26 1 zona	235,00	240,00	2,13%	Validità 365 giorni
Abb.to Under 26 2 zone	303,00	311,00	2,64%	Validità 365 giorni
Abb.to Under 26 3 zone	380,00	388,00	2,11%	Validità 365 giorni

La vendita dei titoli di viaggio della tipologia “biglietto” avviene direttamente a bordo dei veicoli mentre per i carnet multicorsa e gli abbonamenti mensili ed annuali l’utente effettua l’acquisto (prima emissione) presso il punto vendita situato in posizione centrale presso la tabaccheria situata in Piazza Vittorio Emanuele II n°26 a Novafeltria (RN). L’eventuale successivo rinnovo / ricarica potrà in caso di emergenza essere effettuato anche a bordo del veicolo ma in via prioritaria l’operazione dovrà essere eseguita presso il punto vendita a terra. Le tabelle aggiornate con le combinazioni zonali tra le varie località e le tariffe sono pubblicate al sito [www.valmabus.com](http://www.valmabus.com).

### SANZIONI

Il personale di bordo è autorizzato alla costante verifica sulla validità dei titoli di viaggio convalidati presso gli appositi apparati alla salita sui veicoli. Le procedure adottate sono le seguenti:

- biglietti Valmabus: l’utente sale sul veicolo ed acquista direttamente a bordo il titolo di viaggio;

- biglietti altri operatori: l'addetto ne verifica la validità al momento della convalida. In caso di anomalia (biglietto già convalidato o scaduto), l'utente viene invitato all'acquisto del titolo Valmabus. Qualora il titolo acquistato presso altro operatore risultasse valido ma per motivi tecnici non riconosciuto, ne verrebbe data comunicazione alla controparte venditrice per le apposite verifiche;
- abbonamenti Valmabus: l'utente munito di titolo scaduto viene invitato alla ricarica a bordo o presso il punto vendita a terra o in alternativa all'acquisto di un biglietto;
- abbonamenti altri operatori: stessa procedura adottata per i biglietti

La verifica quotidiana da parte degli addetti di bordo riduce a zero la necessità di elevare sanzioni. Qualora si verificassero casi di recidiva ne verrebbero informati gli organi competenti.

### **INFORMAZIONI E RECLAMI**

Qualunque richiesta di informazione e/o reclamo dovrà necessariamente essere inoltrato all'indirizzo di posta elettronica [info@valmabus.com](mailto:info@valmabus.com)

### **MONITORAGGIO DEL SERVIZIO EROGATO**

Coerentemente con quanto previsto dalla normativa, i soggetti erogatori attivano sistemi di monitoraggio della qualità del servizio, per misurare puntualmente: il grado di soddisfazione del cittadino/cliente/utente per quegli indicatori (componenti del servizio) per i quali è prevista la misurazione attraverso indagini di mercato, confrontandolo con lo standard stabilito. Per gli indicatori "numerici" i dati possono giungere dalle Banche Dati aziendali; anch'essi vanno confrontati con lo standard stabilito al fine di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati; il "livello di percezione globale" di ciascun fattore di qualità, misurato in termini di percentuale di persone soddisfatte della componente del servizio presa in esame; l'andamento della fenomenologia collegata al reclamo per le tre principali tipologie: lamentela per insoddisfazione; reclamo per inadempienza dell'azienda; richiesta di tutela per il riconoscimento dei diritti del cliente, oltre ai tempi medi di risposta. La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del soggetto erogatore (monitoraggio interno), il quale deve rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati, nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, ed utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni, per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse. I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, devono essere

pubblicati periodicamente, affinché gli utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati (monitoraggio esterno), ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella carta aziendale. I dati provenienti dal monitoraggio degli impegni assunti con la carta devono essere sistematicamente usati dai soggetti erogatori dei servizi nell'ambito del processo di continuo miglioramento del servizio (a partire dal "sistema aziendale").

La valutazione complessiva della qualità relativa al servizio erogato è elaborata sulla base dei seguenti elementi:

– Indicatori di Qualità

Ogni fattore di Qualità può avere vari indicatori che con peso diverso permettono di misurare lo standard del servizio erogato. Le tabelle allegate riportano i fattori della qualità ed i relativi indicatori utilizzati dall'azienda

– Gli standard di prestazione

Gli standard di Qualità rappresentano i livelli di servizio che la azienda si impegna a fornire. Nel definirli l'azienda tiene conto delle aspettative della clientela, delle proprie risorse e della redditività economica.

<b>Fattore qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Rilevazione</b>
Sicurezza di viaggio	Media veicoli utilizzati	n°	Diretta
	Anzianità media	Anni	Diretta
	Formazione personale	n° Corsi	Diretta
	Sinistri	n°	Diretta
Regolarità e puntualità del servizio	Corse regolari	%	Diretta e telematica
	Rispetto degli orari	%	Diretta e telematica
Pulizia veicoli	Pulizie e sanificazioni	Frequenza	Diretta
Comfort di viaggio	Efficienza veicolo	Manutenzioni	Diretta
Servizi utenti div. ab.	Presenza dispositivi	Pedana	Diretta
Aspetti relazionali	Qual. personale bordo	Riconosc. / competenza	Diretta
Attenzione ambiente	Veicoli / mat. consumo	Qualità materiali	Diretta
Tutela utente	Assistenza	Tempi di attesa	Diretta

La percentuale di soddisfazione percepita è rilevata dalle dichiarazioni effettuate dai clienti attraverso mirate indagini aziendali. Le tecniche e la numerosità del campione sono comunque preventivamente sottoposte a parere dell'Ente Affidante, al fine di garantire una condivisione di approccio.



I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti e rivelati) sono utilizzati dall'azienda per delineare fattibili piani di miglioramento successivi e pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio offerto in rapporto a quanto indicato nella Carta.

### Consuntivo ed obiettivi

Qualità		Consuntivo 2023	Obiettivo 2024
Sicurezza viaggio	Media veicoli utilizzati	10	10
	Anzianità media	8,6	8
	Formazione personale	100%	100%
	Sinistri	Zero	Zero
Regolarità e puntualità del servizio	Corse regolari	100%	100%
	Rispetto degli orari	100%	100%
Pulizia veicoli	Pulizie e sanificazioni	88,5%	90%
Comfort di viaggio	Efficienza veicolo	85,6%	88%
Servizi utenti div. ab.	Presenza dispositivi	N.D.	N.D.
Aspetti relazionali	Qual. personale bordo	90,4%	92%
Attenzione ambiente	Veicoli / mat. consumo	82,7%	85%

### LE SCHEDE TEMATICHE RELATIVE AL MONITORAGGIO DEL SERVIZIO EROGATO

Il monitoraggio dei risultati conseguiti viene effettuato mediante l'analisi delle procedure messe in atto e delle analisi effettuate dai singoli gestori membri di Valmabus Consorzio Autoservizi e sulla base dei seguenti principali indicatori:

- Sicurezza del viaggio
  - I veicoli utilizzati sono dotati di tutte le autorizzazioni necessarie e adeguati alla tipologia di servizio e alla tratta da percorrere nonché sottoposti periodicamente alle verifiche e manutenzioni necessarie per il mantenimento della necessaria efficienza e sicurezza. In caso di sinistro che coinvolga utenti o terzi, l'operatore di bordo dovrà darne immediata comunicazione telefonica alla sede in modo tale da garantire l'avvio delle operazioni che abbiano come obiettivo la massima tutela dei soggetti coinvolti mediante lo scambio di informazioni tra i soggetti e le relative compagnie assicuratrici. Qualora i soggetti coinvolti nel sinistro necessitassero di cure mediche la priorità da parte dell'operatore a bordo sarebbe naturalmente quella di

allertare in via prioritaria gli organi preposti (numero emergenze) e la sede stessa. L'utente, il soggetto terzo o l'intermediario sono comunque inviati a presentare un rapporto scritto (posta tradizionale o elettronica) di quanto accaduto. Ad oggi non si sono mai verificati sinistri durante i turni di servizio e necessità di risarcimento per danni causati a persone o cose.

- Il personale di bordo è munito di tutte le abilitazioni richieste per lo svolgimento delle mansioni necessarie e periodicamente formato o aggiornato in merito alle novità normative di settore. Gli operatori sono inoltre in costante contatto con la sede operativa per l'eventuale risoluzione di possibili problematiche che si dovessero presentare durante il turno di servizio.
- Sicurezza personale e patrimoniale dell'utente
  - In continuità con quanto affermato al punto precedente non si sono mai verificati episodi che comportassero il venir meno della sicurezza ed integrità dell'utenza e di eventuali oggetti detenuti
- Regolarità e puntualità del Servizio
  - Il servizio viene regolarmente effettuato sulla base dei Programmi di Esercizio concordati con il committente AMR mediante l'effettuazione delle singole corse giornaliere di ogni linea e sulla base della sostanziale distinzione tra periodo invernale / scolastico ed estivo / non scolastico. Le rilevazioni vengono effettuate direttamente mediante un attento controllo degli operatori ed un costante scambio di informazioni telefoniche rispetto a possibili imprevisti riscontrati sul percorso oggetto del servizio. A Partire dal secondo semestre 2022 è stato implementato un sistema di mappatura dei percorsi e tracciamento e monitoraggio in tempo reale delle tratte a beneficio del committente (rendicontazioni obbligatorie periodiche) e dell'utenza (infomobilità). Ad oggi non si rilevano carenze significative su regolarità e puntualità delle corse se non su periodi limitati e per causa di forza maggiore:
    - Febbraio 2023 – abbondanti nevicata Alta Valmarecchia
    - Maggio 2023 – alluvione Romagna / frane appennino

Considerati i tempi necessari per il raggiungimento della completa funzionalità di tali strumenti di rilevazione, sono sicuramente possibili piccoli inconvenienti di carattere tecnico legati soprattutto alla spesso complicata morfologia del territorio e alla possibile conseguente scarsa copertura di rete. Risulta in ogni caso necessario puntualizzare che

l'aspetto fondamentale è quello dell'erogazione di un servizio che vada a centrale l'obiettivo principale e cioè quello di trasportare persone, in particolare studenti, e farlo nella maniera più efficace ed efficiente possibile compatibilmente con le inevitabili difficoltà dettate soprattutto dalla conformazione del territorio e dalla complessa fase storica in cui si trova ad operare l'intero settore TPL alle prese con costi crescenti e scarsità di personale.

- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
  - La pulizia e sanificazione dei veicoli viene effettuata quotidianamente presso i depositi dal personale addetto. Le attività possono essere sintetizzate in sequenza come segue:
    - prima verifica visiva delle condizioni interne al veicolo
    - rimozione di eventuali rifiuti presenti sulle postazioni e nel cestino dedicato accanto alla zona conducente
    - rimozione di polvere e residui da sedili e parti in tessuto o moquette mediante impianto di aspirazione mobile
    - rimozione di eventuali macchie presenti su tessuti postazioni e rivestimenti o tende di protezione attraverso impianto di lavaggio/aspirazione con acqua e prodotti smacchiatori
    - lavaggio pavimenti mediante l'utilizzo di acqua e prodotti dedicati
    - pulizia e lucidatura parti in plastica
    - pulizia parabrezza, vetri laterali e lunotto posteriore con l'utilizzo di acqua e prodotti dedicati
    - verifica visiva condizioni esterne veicolo e successivo lavaggio manuale o con impianti dedicati mediante l'utilizzo di acqua e prodotti dedicati
  
- Comfort di viaggio
  - Il comfort complessivo viene garantito mediante la tenuta in perfetta efficienza del veicolo:
    - verifica giornaliera su eventuali problematiche relative alla meccanica, telaio e carrozzeria del veicolo
    - verifica giornaliera usura ed efficienza pneumatici
    - verifica giornaliera su efficienza impianti di bordo quali:
      - illuminazione
      - climatizzazione
      - rilevazione satellitare veicolo
      - bigliettazione e convalida titoli di viaggio

Qualora alla partenza o durante il turno di servizio l'operatore riscontrasse anomalie di funzionamento ne darebbe immediata comunicazione alla sede di riferimento al fine di intervenire in tempi rapidi e ridurre al minimo il disagio per gli utenti. Qualora si verificasse un problema importante al veicolo tale da impedire la conclusione della corsa, verrebbe necessariamente coinvolto un automezzo di scorta che, mediante il trasbordo dei passeggeri eventualmente presenti, porterebbe a conclusione il relativo servizio.

L'utilizzo del parco veicoli è rapportato ai flussi di passeggeri riscontrati storicamente sulle varie tratte oggetto delle corse giornaliere. Nelle fasce orarie di maggiore afflusso come quelle scolastiche si fa ricorso ai veicoli più capienti in termini posti a sedere / in piedi. Per tutte le altre corse vengono comunque utilizzati minibus dotati di tutti i comfort e le attrezzature di bordo previste dalla normativa o dal contratto in essere con il committente.

- Servizi per utenti diversamente abili
  - Al momento i veicoli in dotazione non dispongono di pedana meccanica per eventuali utenti diversamente abili
- Informazioni alla clientela
  - Le informazioni e i necessari aggiornamenti sul servizio sono garantiti alla clientela mediante i seguenti canali:
    - assistenza prestata dagli operatori di bordo
    - assistenza telefonica
    - assistenza e-mail
    - sito internet [www.valmabus.com](http://www.valmabus.com):
      - eventuali aggiornamenti su variazioni capolinea e percorsi
      - verifica real time del posizionamento del veicolo (salvo interruzioni temporanee copertura segnale o tratte di corse in transito su zone attualmente non coperte dalla rete)
      - informazioni relative a distanze e costi titoli di viaggio
    - pannelli frontali luminosi: tutti gli autobus sono dotati di questi dispositivi che riportano l'indicazione della linea e della destinazione ben visibili al passeggero presso i capolinea
- Aspetti " relazioni/comunicazioni " al personale a contatto con l'utenza
  - Il personale di bordo è addestrato e valutato su:
    - professionalità specifica rispetto alla mansione affidata
    - decoro complessivo della persona
    - rispetto di tempi e percorsi del turno

- cordialità e disponibilità nei confronti degli utenti
  - formazione ed attitudine al contenimento risoluzione di eventuali controversie a bordo
  - tempestiva comunicazione su problematiche tecnico – pratiche
- **Attenzione all’ambiente**
    - Il parco veicoli, oltre alle necessarie autorizzazioni e revisioni previste dalla normativa vigente, viene costantemente monitorato al fine di ridurre al minimo eventuali danni prodotti all’ambiente quali l’immissione in atmosfera di sostanze inquinanti o il possibile sversamento di lubrificanti e liquidi causati da rotture e malfunzionamento di motori e impianti. Eventuali manutenzioni ordinarie e straordinarie vengono effettuate presso centri e officine autorizzate.
    - Carburanti, lubrificanti, additivi e materiali di pulizia e sanificazione vengono conservati secondo la normativa all’interno di cisterne autorizzate o in locali adibiti a magazzino e deposito.
      - Carburanti: cisterne a vista o interrate autorizzate
      - Lubrificanti: taniche presso aree adibite a magazzino
      - Prodotti di pulizia e sanificazione: flaconi, bottiglie e taniche presso aree adibite a magazzino
  - **Tutela dell’utente / viaggiatore**
    - per qualunque necessità e informazione il cliente può utilizzare i canali di contatto già citati e garanzia di risposta entro le successive 48 ore
    - eventuali reclami e/o richieste di rimborso possono essere presentati all’indirizzo di posta elettronica [info@valmabus.com](mailto:info@valmabus.com)

### **TUTELA DELLA PRIVACY**

Valmabus Consorzio Autoservizi nell’espletare le funzioni di coordinamento strategico, amministrativo ed operativo delle singole imprese associate, garantisce che tutti i dati anagrafici e di natura amministrativa, contabile e finanziaria gestiti nell’ambito delle necessarie attività giornaliere sono trattati ai sensi del Reg.to UE 2016/679 e del Dlgs 196 del 30/06/2003 e che tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti del cliente. Le privacy policy aggiornate sono pubblicate alla pagina [https://www.valmabus.com/pdf/VALMABUS\\_CP\\_03062022.pdf](https://www.valmabus.com/pdf/VALMABUS_CP_03062022.pdf)



## CERTIFICAZIONI

Le singole imprese consorziate sono dotate come da normativa vigente di certificazione relativa alle procedure interne di gestione qualità ISO 9001:2015 costantemente aggiornate e sottoposte a verifiche da parte di organismi autorizzati ed a disposizione per eventuale consultazione da parte degli interessati e previa richiesta sottoscritta inviata all'indirizzo mail [info@valmabus.com](mailto:info@valmabus.com)

## INFORMAZIONI GENERALI

Per qualunque richiesta di informazioni o chiarimento riguardanti il contenuto del presente documento potrà essere inviata richiesta sottoscritta all'indirizzo mail [info@valmabus.com](mailto:info@valmabus.com)

Valmabus Consorzio Autoservizi

30 gennaio 2024

© tutti i diritti riservati

*L'intero contenuto del presente testo è di esclusiva proprietà di Valmabus Consorzio Autoservizi che ne ha curato la redazione o che dispone delle autorizzazioni necessarie da parte di eventuali proprietari.*

*È vietata di conseguenza la copia, la riproduzione e la distribuzione di contenuti e immagini in qualsiasi forma anche parziale se non con espressa autorizzazione da parte di Valmabus Consorzio Autoservizi.*

*Il presente documento è composto di n°22 pagine*