SCHIAFFINI TRAVEL SPA

DAL 1949

Carta dei **Servizi**

Trasporto Pubblico Locale

Comune di **Ponza**

2025

SCHIAFFINI TRAVEL S.P.A.
Via delle Strelitzie, 36 – 00134 Roma
www.schiaffini.com

Indice

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI 2

CHI SIAMO 3

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA SCHIAFFINI TRAVEL 5

I PRINCIPI FONDAMENTALI 6

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO 8

STANDARD E IMPEGNI 2025 14

QUALITÀ E ASCOLTO 20

MONITORAGGIO SUI SERVIZI PUBBLICI 22

MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO 23

CONTATTI 24

Che cos'è la Carta dei Servizi

Gentile utente,

La Schiaffini Travel ha il piacere di presentarle la Carta dei Servizi 2025 relativa al servizio di Trasporto Pubblico Locale del Comune di Ponza.

La Carta dei Servizi recepisce la Direttiva del Presidente del Consiglio "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", emanata il 27 gennaio 1994, che prevede per le amministrazioni e le aziende che erogano servizi pubblici, l'adozione di un documento in cui vengono definiti e comunicati ai cittadini i principi a cui deve essere progressivamente uniformato il servizio offerto.

La Carta rappresenta una rivoluzione profonda nella gestione del rapporto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini poiché l'adozione e la pubblicizzazione degli standard qualitativi e quantitativi da parte dei soggetti erogatori dei servizi, consente al cittadino di verificarne periodicamente l'effettivo raggiungimento.

Essa rappresenta dunque uno strumento di tutela per i cittadini/clienti, di cui viene sistematicamente misurato il livello di soddisfazione, ma anche una spinta per le aziende al miglioramento e all'innovazione.

Nel settore dei trasporti la Carta dei Servizi rappresenta di fatto un'ulteriore garanzia di libera circolazione (mobilità) dei cittadini, diritto sancito dall'art.16 della Costituzione e dall'art.8 del Trattato di Maastricht, che insieme ai seguenti punti, costituiscono i principali riferimenti normativi a cui la Carta fa riferimento:

- D.P.C.M del 27/1/1994, "Principi sull'erogazione dei pubblici servizi".
- D.Lgs. n° 422/1997 "Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti di trasporto pubblico locale" con integrazione e modifiche del D.Lgs 20/9/1999 n° 400.
- D.P.C.M. del 30/12/1998, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti".

- Legge 12 giugno 1990, n° 146 “Regolamentazione del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali”.
- D.Lgs. n° 1/2012 (c.d. decreto liberalizzazioni) convertito con Legge n° 27/2012 art. 8 “Contenuto delle carte di servizio”.
- L.R. n° 30/1998 e ss.mm.ii.

In ottemperanza al decreto sopra citato, la Carta dei Servizi viene aggiornata e rielaborata ogni anno dalla Schiaffini Travel in concomitanza con il nuovo anno solare.

Chi siamo

La Schiaffini Travel S.p.A. nasce nel 1950 con forma di ditta individuale denominata CURZIO SCHIAFFINI, fino al 1979, quando viene trasformata in impresa familiare. Il 30 settembre 1985, viene costituita la “Schiaffini Travel di Schiaffini Curzio & C. – Società in Nome Collettivo” mediante trasformazione dell’azienda che infine nel 2002 viene trasformata in Società per Azioni con l’attuale denominazione.

Oggi la Schiaffini Travel S.p.A. può essere considerata nella Regione Lazio una tra le più importanti realtà del settore grazie all’esperienza e professionalità acquisita in 70 anni di presenza sul territorio.

Il *core business* dell’azienda è da sempre costituito dai servizi di trasporto, a cui si aggiungono i servizi turistici e i servizi di gestione della sosta a pagamento. Le principali esperienze con le relative realtà in cui la Schiaffini Travel S.p.A. ha operato nell’ultimo triennio sono riportate di seguito.

Servizi di Trasporto Pubblico Locale

Comuni di: Anguillara Sabazia, Castel Gandolfo, Ciampino, Fara in Sabina, Fiumicino, Frascati, Grottaferrata, Latina, Marino, Nemi, Pontinia, Ponza, Rocca di Papa, Trevignano Romano e Velletri.

Servizi di Trasporto scolastico

Comuni di: Castel Gandolfo, Castelnuovo di Porto, Fiano Romano, Fiumicino, Formello, Frascati, Genazzano, Grottaferrata, Marino, Nemi, Nettuno, Olevano Romano, Ponza, Riano, Rocca Di Papa e Sabaudia.

Servizi di linea provinciale Gran Turismo

Fiumicino - Aeroporto L. Da Vinci - Roma
Ciampino - Aeroporto G. B. Pastine - Roma

Servizi sostitutivi dei collegamenti ferroviari

Linee: Priverno-Fossanova – Terracina; Priverno-Fossanova – Cisterna di Latina; Velletri – Roma Termini; Anagni – Roma Termini; Ciampino – Roma Termini; Ciampino – Anagni.

Servizi di navetta

Aeroporti di Fiumicino e Ciampino
Maestranze di imprese private.

Servizi turistici

Noleggio autobus gran turismo, minibus e autovetture.

	Agenzia di viaggi e turismo Prenotazioni di qualsiasi tipo di soggiorno con i principali tour operator usufruendo di un tempestivo servizio di biglietteria su scala internazionale
	Servizi di gestione della sosta a pagamento Comuni di: Marino, Trevignano Romano, Ciampino, Latina e Rocca di Papa

Tra i principali clienti dell'azienda figurano pertanto Comuni, gestori di nodi di trasporto, gestori di servizi di trasporto ferroviari, imprese industriali e utenze private. Una clientela così eterogenea e diffusa sul territorio regionale lascia intendere come la Schiaffini Travel abbia sviluppato le competenze necessarie a rispondere alle esigenze di diverse tipologie di utenti (pendolari, maestranze, turismo e svago, business) e a diverse tipologie di servizio di trasporto (noleggio, linea, linea Gran Turismo), al punto che attualmente l'azienda occupa circa 300 dipendenti e dispone di oltre 160 autobus.

La Carta dei Servizi della SCHIAFFINI TRAVEL

La Carta dei Servizi, dal punto di vista normativo, rappresenta un "obbligo" per la Schiaffini Travel, in quanto azienda erogatrice di un servizio pubblico, come precisato dall'art. 3 – "Rapporti con i cittadini e con gli utenti" del proprio Statuto e dal Contratto di Servizio per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale. Ciononostante, la redazione della Carta non è concepita come un mero adempimento normativo, quanto piuttosto come un'opportunità utile a trasmettere all'utenza tutte le attività che vengono poste in essere per offrire un servizio sicuro, affidabile e confortevole.

La Carta costituirà inoltre, dalla seconda edizione, il risultato finale di tutti i momenti di confronto con gli utenti o chiunque voglia offrire un suggerimento o un reclamo in maniera spontanea oppure durante le indagini effettuate dalla Schiaffini Travel, per determinare la qualità percepita del servizio offerto.

Per "mantenere la promessa" il coinvolgimento dei nostri dipendenti è fondamentale: sarà infatti la conoscenza e la partecipazione di tutto il personale aziendale a dare valore e concretezza alla nostra dichiarazione di impegno. Il nostro obiettivo, già da oggi, è quello di migliorarla, sia come standard e impegni, sia come prodotto editoriale, accogliendo le osservazioni degli utenti/clienti, delle Associazioni e degli stessi dipendenti e quindi di chi è interessato in prima persona a svilupparla.

La presente pubblicazione ha validità fino al 31.12.2025.

Le eventuali modifiche che la rete, il servizio in generale o il sistema tariffario potranno subire, saranno tempestivamente comunicate a mezzo specifiche campagne informative.

La presente Carta è soggetta a revisione annuale.

La visione della Schiaffini Travel

È una promessa da mantenere. In termini operativi, la Carta rappresenta per l'azienda uno strumento con il quale dichiarare ai propri clienti, i traguardi che si impegna a raggiungere nell'anno scolastico, sia in termini quantitativi che qualitativi del servizio offerto. Per i clienti è un vero e proprio strumento per conoscere gli obiettivi dell'azienda e, soprattutto, per controllarne e verificarne l'attuazione. In pratica, i fatti dopo le parole.

È un modo per avvicinarci a Voi. Come utenti sarete messi al centro degli interessi e dell'attività dell'Azienda, per un servizio sempre più vicino alle vostre esigenze. La vostra soddisfazione sarà il nostro obiettivo primario: al tradizionale rapporto di soggezione e lontananza fra azienda e clienti si sostituirà gradualmente una relazione paritaria e di dialogo continuo. Perché voi siete al primo posto ed è a voi che è rivolta la Carta. Per esservi più vicini.

I principi fondamentali

Eguaglianza

È garantito un uguale trattamento a tutti gli utenti, senza distinzioni di nazionalità, sesso, lingua, religione e in generale delle opinioni. Particolare

attenzione viene riservata agli utenti a ridotta capacità motoria e/o portatori di handicap.

Imparzialità

Il personale aziendale è chiamato ad attuare comportamenti ispirati a obiettività e imparzialità e ad attenersi al codice di comportamento aziendale che viene da questi accettato come condizione imprescindibile.

Continuità

Vengono adottate tutte le misure necessarie a garantire un servizio affidabile e regolare, riducendo quanto più possibile, la durata di eventuali disservizi (li dove non sia possibile eliminarli).

Partecipazione

È favorita la partecipazione dell'utente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta utilizzazione del servizio. Per migliorare la collaborazione con l'utenza, la Schiaffini Travel incoraggia la partecipazione di tutti i portatori di interesse attraverso apposite campagne informative e la fornitura di molteplici canali di comunicazione, vengono inoltre effettuati sondaggi periodici per valutare la qualità percepita del servizio offerto.

Efficienza ed Efficacia

Viene applicato il continuo miglioramento delle soluzioni tecnologiche e organizzative per incrementare progressivamente il livello di efficienza e di efficacia del servizio.

Livello di servizio

Gli standard qualitativi e quantitativi del servizio, che l'azienda si impegna a rispettare, sono stabiliti fin dalla fase di progettazione e vengono comunicati in totale trasparenza nella Carta dei Servizi.

Semplificazione delle procedure

Per razionalizzare e rendere accessibili gli atti relativi alla prestazione del servizio, la Schiaffini Travel provvede alla semplificazione delle procedure adottate.

Informazione ai clienti

L'accessibilità alle informazioni viene assicurata e favorita attraverso la fornitura dei più diffusi e utilizzati canali di comunicazione tra cui il sito web aziendale, il servizio di newsletter, il numero verde attivo h24, il servizio InfoChat, tabelle informative e materiale infografico distribuito gratuitamente dal personale aziendale.

Rapporti con i clienti

La Schiaffini Travel e i propri dipendenti si impegnano a trattare i clienti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti.

Monitoraggio della qualità

Per verificare la soddisfazione dei clienti sul servizio e controllare la coerenza fra il livello di servizio promesso e quello effettivamente offerto, la Schiaffini Travel svolge, periodicamente, apposite indagini sulla qualità percepita e sulla qualità erogata. I risultati delle suddette indagini vengono utilizzati per l'identificazione delle eventuali azioni correttive da intraprendere.

Informazioni sul servizio

Il Trasporto Pubblico Locale (abbreviato in TPL) è l'insieme delle diverse modalità di trasporto su scala locale in ambito cittadino, provinciale e regionale.

Il servizio di TPL del Comune di Ponza è costituito da tre linee di trasporto che impiegano esclusivamente autobus come mezzi di trasporto.

Accesso agli autobus

- All'apparire dell'autobus l'intenzione di salire va segnalata mediante un segno della mano in modo da preavvisare l'autista.
- Sugli autobus a due porte la salita avviene dalla porta anteriore e la discesa da quella posteriore. Sugli autobus a tre porte la salita avviene su quella anteriore mentre quella centrale e quella posteriore sono dedicate alla discesa dei passeggeri.
- Le operazioni di salita e discesa devono essere effettuate ad autobus fermo.
- Gli utenti a ridotta capacità motoria che utilizzano la carrozzina possono accedere ai servizi di trasporto con gli autobus che espongono sulla porta di salita il simbolo stilizzato riportato di seguito.

Titoli di viaggio

Il servizio TPL prevede un preciso sistema tariffario, composto dai seguenti titoli di viaggio:

- Biglietto di corsa semplice per residenti nel Comune di Ponza, 0,50 euro.
- Biglietto di corsa semplice non residente, 2,50 euro.
- Biglietto per bagaglio al seguito, 0,50 euro.
- Biglietto giornaliero (valido fino alle ore 24:00 del giorno di emissione), 7,00 euro (unico titolo di viaggio venduto anche a bordo degli autobus).
- Biglietto per 3 giorni, 15,00 euro.
- Biglietto per 6 giorni, 25,00 euro.
- Abbonamento mensile per studenti, 18,00 euro.

- Abbonamento mensile per residenti nel Comune di Ponza, 18,00 euro.

Per avere diritto al trasporto occorre essere in possesso di regolare titolo di viaggio, acquistato con modalità elettronica o attraverso la rete di rivendite del Comune di Ponza. In alternativa gli utenti possono accedere al servizio acquistando a bordo il biglietto giornaliero, che come stabilito dalla Delibera di G.C. n° 72 del 2 luglio 2020, è l'unico titolo di viaggio disponibile a bordo degli autobus

L'abbonamento o la tessera di libera circolazione devono essere mostrati all'autista al momento della salita in vettura. Il biglietto deve essere obliterato appena l'utente sale a bordo ed in ogni caso prima di sedersi o prima di raggiungere la fermata successiva.

In caso di cattivo o mancato funzionamento dell'obliteratrice, si deve dare immediato avviso al conducente.

Si deve conservare il titolo di viaggio integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità.

Il titolo di viaggio deve essere esibito ad ogni controllo eseguito dal personale dell'azienda. Per eventuali controversie si deve fare riferimento agli uffici aziendali preposti.

Trasporto bambini

Ogni utente, munito di regolare documento di viaggio, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro. Quando un viaggiatore abbia con sé più bambini inferiori al metro di altezza, oltre al documento di viaggio per il passeggero accompagnatore è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini accompagnati, con esclusione per quello che risulti in numero dispari. I bambini possono occupare singolarmente tanti posti a sedere quanti sono i biglietti acquistati.

Trasporto animali

È consentito trasportare cani in vettura, secondo le seguenti norme: ogni viaggiatore può portare con sé un solo cane di piccola taglia, munito di museruola e al guinzaglio, fino ad un massimo di tre per autobus. I cani guida

sono ammessi gratuitamente, per tutti gli altri cani deve essere acquistato il normale biglietto viaggiatori alla tariffa in vigore.

I cani guida sono ammessi in vettura senza limitazioni di orario, per tutti gli altri l'ammissione è garantita da inizio servizio sino alle ore 8.00 e dalle ore 20.00 a termine servizio, mentre dalle ore 8.00 alle ore 20.00 l'ammissione è subordinata al livello di riempimento dei veicoli.

È cura dell'accompagnatore evitare che il cane salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danno ai passeggeri. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.

Trasporto bagagli

Il trasporto dei bagagli è soggetto al pagamento della tariffa prevista dal sistema tariffario in vigore (€ 0,50/bagaglio).

In deroga sono ammessi, a pagamento, anche colli speciali di notevole ingombro, di cui una delle dimensioni sia superiore al limite di cm. 80, purché il livello di riempimento dell'autobus lo consenta.

È ammesso il trasporto di passeggini – senza sovrapprezzi - per bambini che, per motivi di sicurezza, devono essere richiusi e tenuti bloccati durante il tragitto.

Comportamento durante il viaggio

Il passeggero può occupare un solo posto a sedere, evitando di occupare le zone di salita e discesa.

Il passeggero che viaggia in piedi deve sorreggersi alle apposite maniglie o ai mancorrenti e non deve stazionare sui gradini in corrispondenza delle porte.

Quando richiesto, il passeggero è tenuto a documentare le proprie generalità agli agenti dell'Azienda, i quali nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e, quindi, tutelate dall'art. 336 e seguenti del Codice Penale.

Il passeggero:

- Non deve insudiciare o danneggiare il mezzo di trasporto.
- Non deve usare senza necessità il segnale di fermata.

- Non può fumare.
- Deve evitare ogni comportamento che rechi disturbo al conducente ed agli altri viaggiatori.
- Non può trasportare oggetti tra quelli classificati nocivi e pericolosi.
- Non deve attivare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo.
- Non può parlare al conducente durante la guida.
- È tenuto a rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori.

Per tutto il periodo di emergenza sanitaria o comunque fintanto che sarà previsto dalle normative, si applicano inoltre le azioni di contrasto all'epidemia da Covid-19, che entrano anche nel merito del comportamento dei passeggeri, prevedendo in particolare quanto segue:

- Utilizzo obbligatorio della mascherina protettiva del naso e della bocca.
- Mantenimento del distanziamento interpersonale di un metro.
- Rispettare le indicazioni per la salita/discesa dal mezzo.
- Occupare solamente i sedili contrassegnati.
- Non avvicinarsi né chiedere informazioni al conducente.
- Non viaggiare in presenza di sintomi influenzali (febbre, tosse, raffreddore).

Infrazioni e sanzioni

- Il viaggiatore sprovvisto di regolare titolo di viaggio è soggetto al pagamento dell'ammenda prevista dalle leggi vigenti oltre al prezzo del biglietto.
- In caso di riscontrato abuso delle tessere di abbonamento o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto, è previsto da parte dell'Azienda il sequestro del documento e la denuncia all'Autorità Giudiziaria.
- Il viaggiatore che contravviene alle norme del presente regolamento può non essere accettato in vettura oppure essere fatto scendere dall'autobus prima del fine del viaggio, ad opera del personale di servizio o dei controlli o dei

funzionari dell'Azienda, senza alcun pregiudizio per un eventuale azione penale.

Diritti

Una serie di diritti dei passeggeri è prevista già dal 1° marzo 2013 con il Regolamento UE n. 181/2011, che a titolo esemplificativo e non esaustivo prevedono:

- Condizioni di trasporto non discriminatorie.
- Accesso al trasporto di persone con disabilità e a mobilità ridotta senza oneri aggiuntivi.
- Norme minime in materia di informazione dei passeggeri prima e durante il viaggio, nonché informazioni di carattere generale sui loro diritti.
- Sistemi per la gestione dei reclami accessibili a tutti i passeggeri.
- Organismi nazionali indipendenti in ogni Stato membro incaricati di garantire l'applicazione del regolamento e, se del caso, di imporre sanzioni.
- I passeggeri interessati possono disporre delle informazioni appropriate e comprensibili sui propri diritti direttamente dal testo completo del Regolamento disponibile nel sito web aziendale nella sezione "Diritti dei Passeggeri".

I passeggeri interessati possono disporre delle informazioni appropriate e

comprensibili sui propri diritti direttamente dal testo completo del Regolamento

disponibile nel sito web aziendale nella sezione "Diritti dei Passeggeri".

In aggiunta a tutto ciò, la Schiaffini Travel S.p.A. garantisce i seguenti diritti:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio.
- Continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione dei mezzi di trasporto.
- Pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano (ove possibile) integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio.
- Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto che nei capolinea; tempestive informazioni sul

proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile), in caso di anormalità o di incidente.

- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso (compatibilmente con le condizioni del traffico).
- Igiene e pulizia dei mezzi e dei capolinea.
- Efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture.
- Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte.
- Facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio.
- Rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati.
- Rispetto sulle disposizioni "divieto di fumo" sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico.
- Facile accessibilità alla procedura dei "reclami", nonché tempestiva risposta agli stessi.

Doveri

- Non salire sui mezzi di trasporto senza titolo di viaggio.
- Non occupare più di un posto a sedere per singola persona.
- Non sporcare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili.
- Rispettare il divieto di fumare.
- Non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone.
- Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dall'azienda.
- Non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed incombente pericolo.
- Rispettare scrupolosamente le istituzioni e le disposizioni dell'azienda, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori.
- Utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

Standard e Impegni 2025

Per migliorare la qualità del servizio offerto e renderlo sempre più rispondente alle esigenze dei clienti e della città, la Schiaffini Travel S.p.A. ha fissato, per il 2025, anche in relazione alle proprie risorse interne, dei livelli di prestazione obiettivo (standard) che si impegna a mantenere nel corso dell'anno. La verifica del raggiungimento degli standard previsti, ovvero la coerenza fra quanto promesso e quanto effettivamente realizzato dalla Schiaffini Travel S.p.A., viene effettuata attraverso un monitoraggio interno. La valutazione del grado di soddisfazione dei clienti sulla qualità del servizio offerto viene effettuata, attraverso indagini di *customer satisfaction*.

Gli indicatori presi in considerazione, soprattutto in ragione dell'importanza ad essi assegnata dai clienti per la qualità del servizio, riguardano le seguenti aree:

- Regolarità.
- Sicurezza.
- Informazione.
- Comfort.

Per ognuno di questi fattori, la Schiaffini Travel S.p.A., partendo dalle valutazioni e dalle esigenze dei clienti e dei cittadini, si impegna a raggiungere specifici obiettivi. Questi vengono dettagliatamente riportati nei paragrafi che seguono.

La Regolarità

La regolarità rappresenta uno dei fattori di successo per la qualità del trasporto pubblico e un elemento chiave per la soddisfazione dell'utenza. Per questo la Schiaffini Travel S.p.A. ha dato grande importanza a questa componente della qualità, anche se, spesso, la situazione caotica della viabilità cittadina e le cattive abitudini degli automobilisti, condizionano significativamente la possibilità di mantenere il rispetto delle frequenze e degli orari dei passaggi.

Fattore di qualità	*Indicatore di qualità*		*Standard di qualità*	*Modalità di misurazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Regolarità servizio	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettive/corse programmate	100%	rilevazione
	Copertura giornaliera	n. corse effettive/corse programmate	100%	rilevazione
	Puntualità	% autobus in orario (0' - 5')	95%	rilevazione
		% autobus in ritardo (5' - 15')	4%	rilevazione
		% autobus in ritardo (oltre 15')	1%	rilevazione

Sicurezza

Dalle indagini effettuate risulta che il grado di soddisfazione dei clienti per la sicurezza è molto alto, specialmente quanto intesa come sicurezza di guida del conducente e da incidenti (*safety*), esiste infatti un altro aspetto inteso come sicurezza personale da furti e aggressioni (*security*).

Normalmente, la sicurezza del personale di guida e dei viaggiatori è assicurata:

- Dal collegamento attraverso linea telefonica, fra centrale operativa aziendale e centrale operativa della Questura.
- Dalla possibilità sulle linee ad orario di chiamare il centro controllo della Schiaffini Travel S.p.A..
- Attraverso il cellulare in dotazione agli autisti.

Fattore di qualità	*Indicatore di qualità*		*Standard di qualità*	*Modalità di misurazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Sicurezza del viaggio	Incidentalità attiva mezzi di trasporto	Percentuale n. utenti feriti/utenti trasportati annui	0,0005%	rilevazione
		N. sinistri/autobus/Km annui percorsi autobus	0,0002%	rilevazione
	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	Percentuale n. utenti feriti/utenti trasportati annui	0,0005%	rilevazione
		N. sinistri/autobus/Km annui percorsi autobus	0,0002%	rilevazione
	Percezione livello sicurezza linee speciali scolastiche	% soddisfatti	85%	sondaggio
	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti	85%	sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Efficacia azioni vigilanza e deterrenza	% soddisfatti	85%	sondaggio
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti	85%	sondaggio

In materia di sicurezza degli impianti e dei luoghi di lavoro, la Schiaffini Travel S.p.A. ha provveduto ad adempiere alla normativa prevista dal Decreto Legislativo e a assumere la certificazione di conformità **ISO 45001.**

La certificazione ISO 45001 attesta l'applicazione volontaria di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo riguardo alla Sicurezza e la Salute dei Lavoratori, oltre al rispetto delle norme cogenti.

Informazione e punti vendita

Grande impegno ed attenzione sono dedicati dalla Schiaffini Travel S.p.A. per assicurare un'informazione puntuale, sicura e mirata alla clientela.

Pieghevoli e volantini informativi sono periodicamente distribuiti a tutte le rivendite è inoltre attivo un sito Internet (www.schiaffini.com) in cui in tempo reale vengono aggiornati orari e percorsi.

Per il 2025 è previsto un impegno crescente per incrementare il livello di servizio relativo alla comunicazione all'utenza. In particolare è prevista l'installazione (o revisione e/o ammodernamento) delle paline di fermata con

tabelle informative contenenti le indicazioni di orari e percorsi, informazioni di pubblica utilità, e i contatti aziendali.

Al momento sono attivi i seguenti punti vendita:

- Alimentari “da Lina” – Corso Pisacane.
- Alimentari “da Elena” – Corso Pisacane.
- Boulangerie Scotti - Via Banchina T. Di Fazio, 26.
- Baguetteria - Via Banchina T. Di Fazio.
- Bar Lo Chalet – Imbarco Traghetti.
- Conad – Lungomare Cesarano (Giancos).
- E’ magna – Via Dante.
- Edicola Vitiello – Via Dante Alighieri.
- Ristorante La Kambusa – Imbarco Traghetti.
- Tabacchi De Luca - Corso Carlo Pisacane.
- Tabacchi Mosquito – Via Dante Alighieri.
- Pro Loco di Ponza - Via Molo Musco (Imbarco Aliscafi).
- VisitPonza - Via Corridoio, 34.
- Bar Zanzibar – Via Spiaggia Santa Maria.
- Frien Fuien - Venditore Ambulante Santa Maria
- Tabacchi Zecca – Via Santa Maria.
- Bar Tartaruga - Via Chiesa.
- Bar Cala Feola - Capolinea bus di Cala Feola.
- Bar ristorante Punta Incenso.
- Capolinea Bus Punta Incenso.
- Decò Supermarket -Via Calacaparra.
- Hotel Villaggio Pescatori - Via Forna Grande.
- Il Falco - Chiosco presso le Piscine Naturali.
- Marcone frutta e verdura - Via La Piana.
- Market Aprea - Via Calacaparra

Biglietti e abbonamenti possono essere acquistati anche elettronicamente attraverso l’applicazione MyCicero, utilizzabile scaricandola gratuitamente sul proprio smartphone oppure attraverso la versione computer desktop.

Il sistema di rivendite si avvale inoltre di otto emettitrici automatiche (disponibili h24) posizionate nei punti più strategici della rete, ovvero nel capolinea "Porto", "Santa Maria", Chiesa di "Le Forna", "Cala Caparra" (inizio Via Punta Incenso), Cala Feola, Sant'Antonio, Cala dell' Acqua, Punta Incenso.

Comfort

Dalle rilevazioni effettuate emerge che il comfort è un fattore molto critico per la soddisfazione dei clienti. In particolare, la pulizia e l'affollamento di autobus risultano essere gli elementi chiave della comodità del viaggio per i passeggeri.

Gli indici di comfort entrano nel merito delle seguenti aree:

- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture.
- Confortevolezza del viaggio.
- Facilità di accesso ai disabili.

Fattore di qualità	*Indicatore di qualità*		*Standard di qualità*	*Modalità di misurazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria	Percentuale interventi giornalieri mezzi	85%	rilevazione
	Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	7	rilevazione
	Pulizia impianti ed uffici al pubblico	Frequenza media in giorni	2	rilevazione
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti	85%	sondaggio
Confortevolezza del viaggio	Climatizzazione	% mezzi sul totale	100%	rilevazione
	Accessibilità facilitata	% mezzi sul totale	80%	rilevazione
	Percezione complessiva livello comfort viaggio	% soddisfatti	85%	sondaggio
Servizi per viaggiatori con handicap	Autobus o veicoli attrezzati anche per il trasporto disabili	% mezzi sul totale	80%	rilevazione
	Percezione complessiva servizio	% soddisfatti	85%	sondaggio

Per migliorare la qualità del servizio la Schiaffini Travel S.p.A. ha già incrementato il personale di controllo e nel 2025 intende impiegare ulteriori unità, che si aggiungeranno all'incremento ulteriore dell'impiego di personale

di controllo (responsabili di linea) per assicurare una maggiore regolarità del

servizio (rispetto della frequenza e degli orari di passaggio), oltre che la sicurezza della clientela da furti e aggressioni.

Per quanto riguarda la pulizia dei veicoli, si fa presente che la Schiaffini Travel S.p.A. rispetta tutti gli standard previsti dalle normative in vigore finalizzate a contrastare il rischio di contagio da Covid-19.

Per tutelare la salute degli utenti e dei lavoratori, la Schiaffini Travel S.p.A. si è inoltre dotata di specifici protocolli interni finalizzati a efficientare le operazioni di pulizia e sanificazione, e in generale a incrementare la salubrità dei veicoli.

Con l'inizio del 2025, la Schiaffini Travel S.p.A. ha già attivato la distribuzione a tutto il personale di guida, di nebulizzatori igienizzanti a uso personale, al fine di disinfettare all'occorrenza qualunque tipologia di superficie degli autobus.

Qualità e Ascolto

Certificazioni

La Schiaffini Travel S.p.A. ha raggiunto l'obiettivo della certificazione integrata ISO 9001 (qualità), ISO 14001 (Ambiente), ISO 45001 (sicurezza), ISO 39001 e UNI EN 13816.

ISO 9001:2015

La ISO 9001 pone al centro della realizzazione di un sistema di gestione sull'efficacia e l'efficienza dei propri processi attraverso la conoscenza ed il monitoraggio dei processi.

ISO 14001

La ISO 14001 è una norma internazionale ad adesione volontaria, applicabile a qualsiasi tipologia di Organizzazione pubblica o privata, che specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale.

ISO 45001

La certificazione attesta l'applicazione volontaria di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo riguardo alla Sicurezza e la Salute dei Lavoratori, oltre al rispetto delle norme cogenti.

ISO 39001

Lo standard ISO 39001 identifica uno standard di gestione per la riduzione del rischio stradale di una qualsiasi organizzazione. Lo schema può essere utilizzato per la certificazione, per una autodichiarazione oppure semplicemente come linea guida per pianificare, implementare e migliorare un sistema di gestione dedicato alla sicurezza stradale

UNI EN 13816

Il servizio di trasporto pubblico passeggeri assume un'importanza sempre maggiore, essendo il trasporto pubblico, soprattutto nei grandi centri urbani, il sistema da privilegiare per assicurare gli spostamenti degli utenti e favorire una mobilità sostenibile nelle nostre città.

Il punto sulla qualità

La Schiaffini Travel S.p.A. svolgerà indagini strutturate sulla qualità percepita per rilevare il livello di soddisfazione dei clienti sul servizio offerto, sia nel complesso, sia in relazione ad una serie di aspetti che possono essere definiti come "componenti" del servizio e dai quali dipende la soddisfazione globale.

Sistemi di monitoraggio della qualità

Qualità percepita

Per il 2025, la Schiaffini Travel S.p.A. adotterà un sistema di *customer satisfaction* che consentirà di monitorare, periodicamente, il livello di soddisfazione dei clienti.

Obiettivi del sistema di monitoraggio sono:

- Rilevare continuamente l'emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze dei clienti nei confronti del trasporto pubblico cittadino.
- Disporre di uno strumento per segmentare i clienti al fine di progettare in modo mirato i servizi e la comunicazione relativa.
- Valutare preventivamente la corretta allocazione di risorse ed investimenti in qualità.

Qualità erogata

Oltre al sistema di *customer satisfaction*, per la rilevazione della qualità percepita da parte della clientela, esiste un sistema di controllo della qualità

erogata, attraverso la predisposizione di un indice sintetico e la creazione, all'interno della propria struttura organizzativa, di un ufficio dedicato - Audit qualità interna - con lo specifico compito di verificare il grado di coerenza fra qualità del servizio promessa qualità effettivamente prestata.

Questo monitoraggio si concretizza con dei report pubblicati ogni sei mesi che conteranno una sintetica analisi dei risultati conseguiti.

Monitoraggio sui servizi pubblici

Azienda e Clienti

Fattore di qualità	*Indicatore di qualità*		*Standard di qualità*	*Modalità di misurazione*
	Tipologia	*Unità di misura*		
Informazione alla clientela	Tempestività	tempo medio attesa per informazione telefonica in secondi	120	rilevazione
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti	85%	sondaggio
Livello servizio sportello	Presenza sul territorio	*Punti vendita /Punti informativi*	3	rilevazione
	Raccolta reclami	Modalità del supporto	cartaceo	rilevazione
	Riscontro proposte *e* reclami	Giorni lavorativi	5	rilevazione
	Percezione complessiva	soddisfatti	85%	sondaggio

I reclami

Il reclamo rappresenta un canale di comunicazione diretta con i clienti e un contributo importante per il controllo e il miglioramento del servizio.

I reclami giungono alla scrivente in forma verbale, scritta e telefonica.

L'azienda ha attivato una procedura per il monitoraggio, la gestione e la risoluzione dei reclami.

L'obiettivo, per quanto riguarda la gestione dei reclami è:

- La risposta al reclamo in tempi rapidi (l'obiettivo è arrivare alla risposta in tempo reale).
- La possibilità di avere in qualsiasi momento ulteriori notizie relative all'iter della pratica di reclamo (cosa che peraltro avviene già oggi, ma di cui si sta perfezionando la procedura).
- L'utilizzazione, da parte della Schiaffini Travel, dei reclami, così come dei suggerimenti e delle segnalazioni di disfunzione, per attuare una politica di miglioramento continuo della qualità del servizio.

Modalità per presentare reclamo

I passeggeri, in caso di presunta infrazione delle disposizioni del Regolamento UE 181/2011, possono presentare reclamo secondo le procedure di seguito specificate.

In prima istanza, i passeggeri dovranno presentare reclamo scritto a Schiaffini Travel S.p.A. tramite posta raccomandata all'indirizzo di Via delle Strelitzie, 36, 00134 Roma (RM), oppure inviando una e-mail attraverso l'apposito form on-line sul sito web (sezione "Reclami").

Il passeggero dovrà trasmettere tale reclamo a Schiaffini Travel S.p.A. entro tre mesi dalla data del viaggio in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Schiaffini Travel S.p.A. comunicherà all'utente, entro un mese dalla ricezione del reclamo, se questo è stato accettato, rifiutato o se la pratica è ancora in fase di esame, ed entro tre mesi fornirà una risposta definitiva.

Solo in seconda istanza, e decorsi 90 giorni dall'invio del primo reclamo a Schiaffini Travel S.p.A., i passeggeri potranno presentare reclamo all'organismo nazionale competente designato dal Regolamento, individuato nell'Autorità di Regolazione dei Trasporti. I passeggeri dovranno presentare eventuali segnalazioni tramite posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, oppure inviando una e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica: pec@pec.autorita-trasporti.it.

In ultima alternativa, è possibile contattare l'Autorità di Regolazione dei Trasporti utilizzando l'apposito sistema di acquisizione telematica dei reclami (SiTe) disponibile sul sito web dell'Autorità (https://www.autorita-trasporti.it/site/).

Contatti

Sede aziendale

Sede legale e sede operativa:
Roma – Via delle Strelitzie n. 36
Tel. 06 7130531
email: info@schiaffini.com

Sito internet

La SCHIAFFINI TRAVEL S.p.A. offre alla clientela l'accesso alle informazioni sul trasporto grazie al sito internet www.schiaffini.com , strutturato in maniera tale da risultare il più semplice e intuitivo possibile.

Gli orari, le linee con i percorsi, le tariffe e i punti vendita sono riportati nella pagina web del sito dedicata al servizio (https://www.schiaffini.com/tp-ponza/).

Il sito costituisce inoltre un efficace strumento per entrare in contatto con l'azienda, nella sezione *contatti*, sono infatti riportate tutte le informazioni del caso ed è presente un form on-line che consente all'utente che visita il dito di inoltrare immediatamente e facilmente la sua richiesta di informazioni.

Social media

Poiché molte persone preferiscono utilizzare come canale comunicativo i social media, la Schiaffini Travel S.p.A. possiede da tempo account istituzionali dei network più utilizzati, ovvero Twitter, Instagram e Facebook. La richiesta di informazioni con i social media è la soluzione ideale per gli utenti che hanno maggiore confidenza con essi, inoltre gli stessi network vengono utilizzati per inviare avvisi o notificare qualunque informazione di interesse agli utenti, velocizzando l'attività informativa in caso di necessità.
Si riportano di seguito i contatti istituzioni dalla Schiaffini Travel S.p.A. per i tre social media sopra presentati.

Twitter:
@schiaffinibus

Facebook:
Schiaffini travel spa

Instagram:
@ schiaffini_travel_spa