

# Francigena Srl

Società Multiservizi della Città di Viterbo

## Carta dei Servizi

# 2024



## INDICE

<u>SEZIONE 0 - LA CARTA DEI SERVIZI</u> .....	1
<u>0.1 – Scopo della Carta dei Servizi</u> .....	1
<u>0.2 – I Principi Fondamentali</u> .....	1
<u>0.3 – Normativa di Riferimento</u> .....	2
<u>SEZIONE 1 – L’AZIENDA</u> .....	3
<u>1.1 – Chi siamo</u> .....	3
<u>1.2 – La nostra politica per la Qualità, Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro</u> .....	3
<u>SEZIONE 2 – I NOSTRI SERVIZI</u> .....	5
<u>2.1 – Il Trasporto Pubblico Locale (TPL)</u> .....	5
<u>2.1.1 – Il servizio</u> .....	5
<u>2.1.2 – Tariffario e modalità di pagamento</u> .....	5
<u>2.1.3 – Le regole per il nostro personale</u> .....	9
<u>2.1.4 – Le regole per l’utenza</u> .....	10
<u>2.1.5 – I diritti del cittadino</u> .....	11
<u>2.1.6 – Reclami e indennizzi</u> .....	11
<u>2.1.7 – Sicurezza e Sinistri</u> .....	12
<u>2.1.8 – Sanzioni</u> .....	12
<u>2.1.9 – Oggetti smarriti</u> .....	13
<u>2.1.10 – Informazioni al pubblico</u> .....	13
<u>2.1.11 – I nostri Standard di Qualità</u> .....	13
<u>2.2 – Il Trasporto Scolastico (TS)</u> .....	16
<u>2.2.1 – Il servizio</u> .....	16
<u>2.2.2 – Tariffario e modalità di pagamento</u> .....	16
<u>2.2.3 – Le regole per il nostro personale</u> .....	18
<u>2.2.4 – Codice di disciplina scuolabus</u> .....	19
<u>2.2.5 – Diritti degli utenti</u> .....	19
<u>2.2.6 – Reclami e indennizzi</u> .....	20
<u>2.2.7 – Sicurezza e sinistri</u> .....	20
<u>2.2.8 – Oggetti smarriti</u> .....	21
<u>2.2.9 – Informazioni al pubblico</u> .....	21
<u>2.2.10 – I nostri Standard di Qualità</u> .....	21
<u>2.3 – Servizio Parcheggio</u> .....	24
<u>2.3.1 – Il servizio</u> .....	24

<a href="#">2.3.2 – Tariffario e modalità di pagamento</a>	24
<a href="#">2.3.3 – Infomobilità</a>	26
<a href="#">2.3.4 – Le regole per il nostro personale</a>	27
<a href="#">2.3.5 – Le regole per l’utenza</a>	27
<a href="#">2.3.6 - I diritti del cittadino</a>	27
<a href="#">2.3.7 - Reclami e indennizzi</a>	28
<a href="#">2.3.8 – Sanzioni</a>	28
<a href="#">2.3.9 – Oggetti smarriti</a>	29
<a href="#">2.3.10 – Informazioni al pubblico</a>	30
<a href="#">2.3.11 – I nostri standard di qualità</a>	30
<a href="#">2.4 – Ascensori Pubblici Valle Faul</a>	33
<a href="#">2.4.1 – Il servizio</a>	33
<a href="#">2.4.2 – Le regole per il nostro personale</a>	33
<a href="#">2.4.3 – Le regole per l’utenza</a>	33
<a href="#">2.4.4 – I diritti del cittadino</a>	34
<a href="#">2.4.5 – Reclami e indennizzi</a>	34
<a href="#">2.4.6 – Oggetti smarriti</a>	34
<a href="#">2.4.7 – Informazioni al pubblico</a>	35
<a href="#">2.4.8 – I nostri standard di qualità</a>	35
<a href="#">2.5 – Farmacie Comunali</a>	37
<a href="#">2.5.1 – Il servizio</a>	37
<a href="#">2.5.2 – Le regole per il nostro personale</a>	38
<a href="#">2.5.3 – Le regole per l’utenza</a>	39
<a href="#">2.5.4 – I diritti del cittadino</a>	39
<a href="#">2.5.5 – Reclami e indennizzi</a>	40
<a href="#">2.5.6 – Informazioni al pubblico</a>	40
<a href="#">2.5.7 – Standard di qualità</a>	41
<a href="#">3 – Strumenti di informazione e relazione con la clientela</a>	43
<a href="#">3.1 – Ufficio Relazioni con il Pubblico e Sito Aziendale</a>	43

## **SEZIONE 0 - LA CARTA DEI SERVIZI**

### **0.1 – Scopo della Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale l’Azienda si impegna con i cittadini a produrre servizi di pubblico interesse garantendo appropriati standard di qualità, che sono dichiarati e misurati attraverso appositi indicatori nella Carta stessa.

La condivisione della Carta è un momento fondamentale per la vita e l’attività aziendale, poiché rappresenta un *contratto* con l’utente, nel quale la Società si presenta nella molteplicità dei suoi servizi, consentendo ai cittadini di acquisire una rinnovata e più profonda consapevolezza rispetto ai propri diritti e di quanto gli viene offerto e proposto.

La Carta dei Servizi della Società Francigena Srl rappresenta la sintesi di un grande bagaglio di esperienza in settori di particolare interesse per la comunità, ed è anche un importante strumento utile a rafforzare il rapporto con gli utenti, reso ancora più diretto, semplice e trasparente. Ed è per questo che, a fronte dell’evoluzione nel tempo dell’Azienda e delle performance di qualità, la presente Carta viene aggiornata annualmente, al fine di tenere aggiornato e consapevole il cittadino.

### **0.2 – I Principi Fondamentali**

Nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, la presente Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi, che Francigena Srl condivide pienamente:

#### ***Uguaglianza e Imparzialità***

L’Azienda si impegna a garantire l’uguaglianza del diritto ai servizi, senza distinzione di sesso, razza, lingua, area geografica, religione e opinioni. Vengono, inoltre, adottate iniziative adeguate al fine di migliorare l’accessibilità ai servizi per anziani e persone con disabilità.

#### ***Continuità***

L’Azienda si impegna a:

Garantire servizi continui e regolari, fatta eccezione per cause di forza maggiore;

Per i servizi di trasporto garantirne di sostitutivi in caso di interruzione e attuare quelli eventualmente previsti dall’Ente Concedente;

Concordare con le organizzazioni sindacali e comunicare agli utenti i servizi minimi garantiti in caso di sciopero, nel rispetto della normativa vigente.

#### ***Partecipazione***

Tutti i cittadini possono far pervenire all’Azienda memorie, documenti e reclami. Inoltre, Francigena Srl si impegna ad assicurare la partecipazione degli stessi attraverso momenti di confronto con loro organismi di rappresentanza.

#### ***Efficienza ed Efficacia***

L’Azienda si impegna a perseguire il raggiungimento degli standard indicati nella Carta dei Servizi attraverso il monitoraggio delle prestazioni offerte nell’ambito del sistema di gestione aziendale e si impegna, inoltre,

a migliorare i parametri giudicati insufficienti dai cittadini. Questo viene fatto anche in base alle indicazioni dell'utenza riportate per via telefonica, mail o presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

### **Libertà di scelta**

L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini garantendo la validità del singolo biglietto per tutte le tratte della rete urbana di Viterbo e, per le farmacie, si impegna a fornire consulenza anche per i prodotti non acquistati presso le stesse.

### **0.3 – Normativa di Riferimento**

Per la redazione della presente Carta dei Servizi si tiene conto e si fa riferimento alla seguente normativa:

- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*
- *Legge n. 275/1995 art. 2 "Qualità dei servizi pubblici"*
- *Decreto Legislativo n. 422/1997 del 19 novembre "Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale"*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)"*
- *Legge Regionale n.37/1998*
- *Legge Finanziaria n. 244/2007, art 2 comma 461*
- *Delibera n. 88/2010 Civit: "Linee guida per la definizione di standard di qualità"*
- *Delibera n. 89/2010 Civit "Indirizzi sottoposti a consultazione in materia di parametri e modelli di riferimento del sistema di misurazione e valutazione della performance"*
- *Delibera n. 3/2012 Civit "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici"*
- *Legge n. 27/2012 art. 8 "Contenuto delle carte di servizio"*
- *Legge regionale n.5/2012 e ss. Mm. e ii.*
- *DL n. 33/2013 del 14 marzo art. 32 e ss. mm. ii.*

## **SEZIONE 1 – L’AZIENDA**

### **1.1 – Chi siamo**

FRANCIGENA Srl è la Società uni personale soggetta ad attività di direzione e coordinamento dei servizi di

- Trasporto Pubblico Locale (TPL);
- Scuolabus;
- Parcheggio;
- Gestione Farmacie Comunali;
- Gestione Ascensori Pubblici di Valle Faul e Infomobilità

La scelta di integrazione dei servizi pubblici elencati sopra si è sviluppata nell’ambito di una più generale riforma degli stessi, che vede come obiettivi primari l’integrazione dei diversi servizi sul territorio del Comune di Viterbo e la razionalizzazione dei processi e delle risorse.

La Società Francigena Srl copre, fin dalla sua nascita, numerosi percorsi con le sue linee autobus (TPL), cui si aggiungono quelle dei servizi Scuolabus, raggiungendo le diverse frazioni del Comune di Viterbo.

Negli anni, la Francigena Srl assume la gestione delle aree di sosta, degli ascensori pubblici e dell’infomobilità, per sviluppare un polo unitario di “mobilità integrata” sul territorio municipale viterbese.

La Francigena Srl svolge, infine, la gestione delle Farmacie Comunali di “La Quercia” e “Santa Barbara” e la gestione degli ascensori pubblici di Valle Faul.

Francigena Srl si candida a struttura efficiente ed efficace per il supporto e lo sviluppo della viabilità integrata tra la mobilità del futuro prossimo e la storia antica della Città di Viterbo, ponendosi l’obiettivo di impegnarsi a rispondere alle esigenze degli utenti secondo criteri di sostenibilità economica, sociale e ambientale.

### **1.2 – La nostra politica per la Qualità, Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro**

Francigena Srl si impegna pertanto e perseguire i seguenti obiettivi:

- Assicurare che le leggi e i regolamenti in materia di Salute e Sicurezza siano applicate e rispettate, con approccio proattivo, mediante il coinvolgimento di tutta la realtà operativa dell’azienda;
- Informare, formare ed addestrare tutto il personale per il raggiungimento dei più elevati tenori di professionalità e qualità delle prestazioni, creare gli strumenti per la condivisione delle esperienze e delle conoscenze, nonché stimolare la partecipazione e il coinvolgimento dei dipendenti, anche attraverso il loro Rappresentante per la Sicurezza, al processo di salvaguardia della Salute e Sicurezza, perseguendo il costante miglioramento del senso di responsabilità di ognuno;
- Estendere l’impiego di procedure operative e standard tecnici per la corretta gestione delle attività, con criteri basati sul miglioramento dei livelli di Salute e Sicurezza del personale e della qualità dei servizi offerti;
- Mettere in atto azioni ed iniziative rivolte alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali e a limitarne le conseguenze, anche attraverso strumenti di monitoraggio finalizzati all’identificazione delle aree di miglioramento;
- Definire un sistema di monitoraggio delle proprie prestazioni in materia di Qualità e Salute e Sicurezza basato su indicatori, anche economici, impiegati per quantificare i risultati conseguiti ed aggiornare i propri Piani di Miglioramento;
- Trasportare, con i servizi di trasporto pubblico locale, un numero sempre crescente di passeggeri, attraverso una copertura territoriale e temporale che spinga i cittadini all’uso dei nostri mezzi;

- Offrire un servizio scuolabus di qualità ed in linea con le esigenze delle famiglie e degli utenti trasportati;
- Gestire le aree di parcheggio, gli ascensori e l'infomobilità in modo razionale e coerente con il servizio di trasporto pubblico onde favorire il decongestionamento delle aree centrali;
- Dare un servizio farmaceutico che vada oltre la mera vendita del prodotto grazie ad un'offerta ampia e professionale di servizi volti all'informazione/educazione sanitaria;
- Migliorare la comunicazione con l'utenza e informare in modo adeguato e tempestivo su iniziative e programmi;
- Prestare la massima attenzione alle fasce più deboli;
- Gestire attività in modo trasparente, in un'ottica di efficienza di impresa e di utilizzo corretto delle risorse pubbliche.

Gli strumenti che Francigena Srl intende mettere a disposizione sono:

- Una dirigenza motivata e attenta;
- Un sistema di indicatori che dia in tempo reale misura dell'efficienza dei nostri processi e riscontro della apprezzabilità delle scelte fatte;
- La valorizzazione ed il coinvolgimento delle risorse umane interne all'azienda mediante l'attuazione di programmi di formazione e sensibilizzazione.

Francigena Srl ritiene che il successo di tale Politica, che è garanzia di continuità e di crescita, sia raggiungibile solo con il completo impegno dell'intera organizzazione, dall'Alta Direzione fino al singolo lavoratore; tutto il personale è, pertanto, chiamato a conformarsi allo spirito della presente Politica, che ha valore per tutte le attività controllate dall'Azienda.

## SEZIONE 2 – I NOSTRI SERVIZI

### 2.1 – Il Trasporto Pubblico Locale (TPL)

#### 2.1.1 – Il servizio

Francigena Srl gestisce il servizio di Trasporto Pubblico Locale (TPL) attraverso una flotta di 21 autobus, svolgendo il servizio urbano per conto del Comune di Viterbo.

Sono circa 800.000 le persone all'anno che usufruiscono del servizio che la nostra Società offre sul territorio, con una rete di percorrenza distribuita su 12 linee feriali (225 fermate totali, ognuna munita di palina).

Attraverso le varie linee di trasporto, i cittadini e i visitatori possono raggiungere, direttamente o tramite coincidenze, tutti i punti nevralgici della città. Le linee, infatti, garantiscono i collegamenti tra il centro storico, le aree esterne e i diversi quartieri della città, fino a raggiungere le aree limitrofe, comprese tutte le frazioni del Comune. Inoltre, quasi la metà degli autobus sono forniti di pedana per diversamente abili, così da rendere il servizio accessibile a tutti.

Francigena Srl sottopone a manutenzione periodica programmata tutti i mezzi per garantire condizioni ottimali di funzionamento.

In caso di sciopero nazionale o regionale del TPL per la durata di 24 ore, ai sensi della legge 146/1990, così come modificata dalla legge 83/2000, nel rispetto delle fasce orarie di servizio indispensabile concordate a livello locale, il personale della Società Francigena Srl – affidataria *in house* del servizio pubblico locale per il Comune di Viterbo – garantirà, in ogni caso, l'attività completa dall'inizio dei servizi fino alle ore 8:30 e dalle ore 17:00 alle ore 20:00.

#### 2.1.2 – Tariffario e modalità di pagamento

TIPOLOGIA	TARIFFA	DESCRIZIONE
Biglietto singolo 90'	€ 1,00	È indicato per chi utilizza il servizio di trasporto in modo occasionale. Si acquista presso le rivendite. Il biglietto è personale e non cedibile. Va convalidato solamente la prima volta che si sale a bordo. Vale 90 minuti dalla prima convalida (il viaggio deve concludersi entro i 90 minuti) e consente di viaggiare su tutta la rete urbana di Viterbo.
Biglietto acquistato a bordo dal conducente 90'	€ 1,50	Il biglietto può essere acquistato a bordo richiedendolo al conducente. Il biglietto ha validità per 90 minuti su tutta la rete urbana di Viterbo. È indicato per chi utilizza il servizio di trasporto in modo occasionale.
Biglietto Integrato Giornaliero (BIG)	€ 2,30	Consente di viaggiare per un numero illimitato di corse nell'arco della stessa giornata. Si acquista presso le rivendite. Va convalidato solamente la prima volta che si sale a bordo.



		Vale fino alle ore 24.00 del giorno di convalida e consente di viaggiare su tutta la rete urbana entro il territorio del Comune di Viterbo.
Carta turistica 3 giorni	€ 6,00	Carta turistica valida per tre giorni dalla prima obliterazione e consente di viaggiare su tutta la rete urbana entro il territorio del Comune di Viterbo. Si acquista presso le rivendite.
Carnet 9 corse urbano	€ 9,00	È indicato per chi utilizza più frequentemente il servizio di trasporto anche se non in modo sistematico o per più persone che viaggiano insieme. È un carnet da 9 biglietti più 1 in omaggio da 90 minuti ciascuno. Si acquista presso le rivendite. Ogni corsa vale 90 minuti dalla prima convalida e consente di viaggiare su tutta la rete urbana di Viterbo.
Abbonamento mensile intera rete	€ 25,00	È indicato per chi utilizza in modo sistematico i mezzi pubblici urbani di Viterbo. Si rivolge a tutte le categorie di utenti ad eccezione degli studenti e di tutti coloro che hanno diritto ad abbonamenti agevolati. Si acquista presso le rivendite. Consente di viaggiare su tutta la rete urbana di Viterbo senza limiti di orario. Valido per trenta giorni a partire dalla data del rilascio.
Abbonamento annuale intera rete	€ 250,00	È indicato per chi utilizza in modo sistematico i mezzi pubblici urbani di Viterbo. Si rivolge a tutte le categorie di utenti ad eccezione degli studenti e di tutti coloro che hanno diritto ad abbonamenti agevolati. Si acquista presso le rivendite. Consente di viaggiare su tutta la rete urbana di Viterbo senza limiti di orario. Valido per un anno a partire dalla data del rilascio.
Abbonamento mensile circolari A e B	€ 23,00	È indicato per chi utilizza in modo sistematico le circolari A e B delle linee di trasporto pubblico locale di Viterbo. Si rivolge a tutte le categorie di utenti ad eccezione degli studenti e di tutti coloro che hanno diritto ad abbonamenti agevolati. Si acquista presso le rivendite. Consente di viaggiare solamente sulle circolari A e B senza limiti di orario. Valido per trenta giorni a partire dalla data del rilascio.
Abbonamento annuale circolari A e B	€ 230,00	È indicato per chi utilizza in modo sistematico le circolari A e B delle linee di trasporto pubblico locale di Viterbo. Si rivolge a tutte le categorie di utenti ad eccezione degli studenti e di tutti coloro che hanno diritto ad abbonamenti agevolati. Si acquista presso le rivendite. Consente di viaggiare solamente sulle circolari A e B senza limiti di orario. Valido per un anno a partire dalla data del rilascio.
Abbonamento mensile intera rete fasce orarie	€ 16,00	È valido all'interno delle fasce orarie 9:30-12:30 e 16:00-19:00. Si rivolge a tutte le categorie di utenti ad eccezione degli studenti e di tutti coloro che hanno diritto ad abbonamenti agevolati. Si acquista presso le rivendite.

		<p>Consente di viaggiare su tutta la rete urbana di Viterbo con limite di orario.          Valido per trenta giorni a partire dalla data del rilascio.</p>
<p>Abbonamento annuale intera rete fasce orarie</p>	<p>€ 160,00</p>	<p>È valido all'interno delle fasce orarie 9:30-12:30 e 16:00-19:00.          Si rivolge a tutte le categorie di utenti ad eccezione degli studenti e di tutti coloro che hanno diritto ad abbonamenti agevolati.          Si acquista presso le rivendite.          Consente di viaggiare su tutta la rete urbana di Viterbo con limite di orario.          Valido per un anno a partire dalla data del rilascio.</p>
<p>Abbonamento mensile studenti</p>	<p>€ 16,00</p>	<p>Si rivolge agli studenti.          Si acquista presso le rivendite.          Consente di viaggiare su tutta la rete urbana di Viterbo senza limiti di orario.          Valido per trenta giorni a partire dalla data del rilascio.</p>
<p>Abbonamento annuale studenti</p>	<p>€ 160,00</p>	<p>Si rivolge agli studenti.          Si acquista presso le rivendite.          Consente di viaggiare su tutta la rete urbana di Viterbo senza limiti di orario.          Valido per un anno a partire dalla data del rilascio.</p>
<p>Abbonamento mensile categorie protette intera rete</p>	<p>€ 7,00</p>	<p>Si rivolge alle seguenti categorie di utenti:          - Invalidi del lavoro con invalidità non inferiore al 67% ed invalidi per servizio fino alla 2° cat., entrambi con eventuale accompagnamento;          - Non vedenti assoluti o con residuo visivo non superiore a 1/20° in entrambe gli occhi con eventuale accompagnamento;          - Non vedenti con residuo visivo non superiore a 1/10° in entrambe gli occhi con eventuale correzione di lenti          - Soggetti residenti nel Comune di età superiore a 70 anni.          Si acquista presso le rivendite.          Consente di viaggiare su tutta la rete urbana di Viterbo senza limite di orario.          Valido per trenta giorni a partire dalla data del rilascio.</p>
	<p>€ 11,00</p>	<p>Si rivolge alle seguenti categorie di utenti:          - Pensionati di età superiore a 60 anni provvisti di pensione integrata al trattamento minimo dell'INPS purché non possessori di altri redditi;          - Invalidi civili permanenti con invalidità non inferiore al 67%;          - Sordomuti.          Si acquista presso le rivendite.          Consente di viaggiare su tutta la rete urbana di Viterbo con limite di orario.          Valido per trenta giorni a partire dalla data del rilascio.</p>
<p>Abbonamento annuale categorie protette intera rete</p>	<p>€ 70,00</p>	<p>Si rivolge alle seguenti categorie di utenti:          - Invalidi del lavoro con invalidità non inferiore al 67% ed invalidi per servizio fino alla 2° cat., entrambi con eventuale accompagnamento;          - Non vedenti assoluti o con residuo visivo non superiore a 1/20° in entrambe gli occhi con eventuale accompagnamento;          - Non vedenti con residuo visivo non superiore a 1/10° in entrambe gli occhi con eventuale correzione di lenti          - Soggetti residenti nel Comune di età superiore a 70 anni.          Si acquista presso le rivendite.</p>

		Consente di viaggiare su tutta la rete urbana di Viterbo senza limite di orario. Valido per un anno a partire dalla data del rilascio.
	€ 110,00	Si rivolge alle seguenti categorie di utenti: - Pensionati di età superiore a 60 anni provvisti di pensione integrata al trattamento minimo dell'INPS purché non possessori di altri redditi; - Invalidi civili permanenti con invalidità non inferiore al 67%; - Sordomuti. Si acquista presso le rivendite. Consente di viaggiare su tutta la rete urbana di Viterbo con limite di orario. Valido per un anno a partire dalla data del rilascio.

Biglietti e abbonamenti sono disponibili per l'acquisto presso le seguenti rivendite:

Antica Tab.di De Santis Andrea - Via Saffi, 142  
 BAR MIMMO DI PERELLI RAFFAELE - Via Vico Squarano 40c  
 Bazar di Ranucci Vincenzo - Via Mazzini 108/110  
 Bellissario Pasquale - Via dell'Orologio Vecchio, 58  
 Bocchetti Cristiana Riv. 103 - M.SS Liberatrice 26b  
 Break Bar - Via T. Carletti, 13  
 Buzi Davide - Via delle Fabbriche, 36  
 CAFAV SRLS - Ed.Strada Teverina Km 1,3  
 Caffè San Sisto Gold - Via Garibaldi 47  
 CartoEdicola di Becattini & Natalia e C. - Piazza XX Settembre, 14  
 Cartolibreria S2 di Silvia Starna - Via Marsala 10/B  
 Cecchini Mario - Strada Tobia n 113  
 Ciancolini Gianluca - Via Saffi, 101  
 Ciula Laura - P.za G. Verdi  
 Dei Edelweiss - Via C.Cattaneo  
 Delle Monache Valter - Str.Sammartinese  
 Di Marco Stefano - Strada Teverina  
 Edicart sas di Torquati A&M - Piazza Buratti 27 San.Martino  
 Edicola Capello Nadia - Strada Montarone, 24  
 Edicola di Pascucci Gabriella - Via A. Diaz, snc  
 EDICOLA MILIONI SIMONETTA - Corso Italia snc  
 Famiglia Grassi sas. - Via Romiti 12  
 Ferrazzani Federico - Via Belluno 14 b/c  
 Galletta Arianna - Via Garibaldi 63/65  
 Galliani Tania - Via Garbini 82/b  
 Geko Bar - Via Ippolito Nievo 45  
 Il Tabacchino Mattielli Duilio - Strada Montarone, 24  
 L'angolo della Speranza - Via L. Da Vinci 2  
 MC FOOD sas - Via S.Antonio 53

Mazzocco Arianna – Piazza dell’Orticara 13/14  
 MITIDIERI SALVATORE - Via S.Leonardo Murialdo,45  
 Moretti Gabriella Tab.4 - Via Amendola, 3  
 Neri Andrea - Via Sardegna, 1  
 Pallotta Saul - Via Cairoli  
 Pellizzari Andreina - Via S. M. della Grotticella  
 Pit Stop srl - Loc Riello srl  
 Proietti Belli Luigi - Piazza XX Settembre, 15  
 Promotuscia viaggi e congressi - Piazza dei Caduti snc  
 Ribeca Riccardo - Via Vittorio Veneto 6  
 Rivistando di Cordovani Paola - Via Mazzini 155  
 Rizzo giovanna Edic. - Via della Palazzina snc  
 Rodolfo Bar Srl - Via C.Dobici, 11  
 Roncetti Fabiana - Via Gorizia n°10  
 SA.BO. Viaggi sas di Bocchini &C. - Via Calabresi, 39  
 Santini Lorian Edic. - V.le Trento,snc  
 Segatori Luigina Tab. - Via Doria, 12  
 Shaker Caffè srl - Via Garibaldi, 17  
 Tabaccheria Riv.84 di Spagnoli Roberto - Via Villanova 10  
 T.T. Tabacchi di Licci Tiziana - Via della Mazzetta, 14  
 Tabac Ceccarelli Marco - Via vicenza 1  
 Tabaccheria 20 Lanzi Paolo - Via S. Biele  
 Tabaccheria Cadin Marco - P.zza Crispi,6  
 Tabaccheria Catania Giuseppe - Via della Cava, 2  
 Tabaccheria Ciatoni Gianfranco - Tangenziale Ovest 21  
 Tabaccheria Morelli Matteo - P.zza del Santuario,8  
 Tabaccheria Tosini Marco - Piazza Castello 18  
 Tempoidea - Piazza della Rocca,13  
 Terribili Marcella – Piazza del Plebiscito 5  
 Terme dei Papi spa - Strada dei Bagni, 12  
 Tonnocchi Lorella - Via Vicenza, 11

### **2.1.3 – Le regole per il nostro personale**

Tutto 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 di rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;
- Si astiene da comportamenti 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;
- Esibisce il tesserino con il numero di matricola, che deve essere appuntato bene in vista durante il servizio;
- Cura il proprio aspetto personale;
- Indossa un abbigliamento decoroso e pulito;
- Indossa i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali.

Per quanto riguarda specificamente il viaggio, il conducente:

- Non fuma in vettura;
- Non utilizza, durante la guida, apparecchi radio-video con o senza auricolare, salvo che per motivate e urgenti esigenze di servizio;
- 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 le porte del bus;
- Evita di conversare con colleghi fermi nei pressi dei posti di guida, per non rendere difficoltoso l'accesso e il passaggio a chiunque utilizza le porte anteriori;
- Spegne il motore del mezzo durante le soste al capolinea superiori a 2 minuti;
- Aggiorna in modo appropriato gli indicatori di linea e di destinazione;
- Non può effettuare fermate in punti diversi da quelli previsti.



## 2.1.4 – Le regole per l'utenza



### Art. 1 - La salita, il viaggio, la discesa:

- 1. Le fermate del bus sono a richiesta.
  - 2. Alla fermata segnalare al conducente l'intenzione di salire in vettura.
  - 3. Servirsi delle porte di entrata sul mezzo come indicato dalla segnaletica.
  - 4. Non è possibile salire fuori fermata e quando la vettura è in movimento.
  - 5. Una volta a bordo prendere posto a sedere. Nel caso in cui in viaggio avvenga in piedi si raccomanda di sorreggersi alle apposite maniglie, ai mancorrenti o altri possibili appoggi.
  - 6. Durante la salita e la discesa prestare molta attenzione agli scalini.
- La Società Francigena non risponde per eventuali cadute e sinistri derivanti dall'inosservanza delle regole.



### Art. 2 - Durante il viaggio:

- 1. Non è possibile occupare più di un posto a sedere.
- 2. Per l'utilizzo ottimale dello spazio sui mezzi, evitare di fermarsi vicino alle porte ed alle macchinette obliteratrici.
- 3. Evitare di sporgersi dai finestrini e di gettare oggetti fuori dal mezzo.
- (...omissis ...)
- 8. 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.
- 9. Usare i dispositivi di emergenza solo in caso di grave necessità, per motivi di sicurezza.
- 10. Non è consentito trasportare materiale infiammabile, escluse le piccole quantità di uso comune confezionate secondo le norme di legge.
- 11. Non possono essere trasportate armi da fuoco cariche e non smontate (questa norma non si applica agli agenti di Forza Pubblica).
- 12. 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.
- 13. Consegnare al conducente gli oggetti rinvenuti sulla vettura, rilasciando le proprie generalità; gli oggetti smarriti dai passeggeri vengono inviati all'Ufficio oggetti smarriti della Società in Via S. Biele, 22 a Viterbo.
- 14. Evitare di chiedere all'autista di scendere fuori fermata perché è consentito far scendere i passeggeri solo all'interno delle aree definite.
- 15. Il posto a sedere spetta prioritariamente a persone di maggiore età o in condizioni fisiche meno ottimali.



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

- 1. All'inizio del viaggio il cliente deve essere in regola con le norme di utilizzo del titolo di viaggio.
- 2. 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, 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:

- 1. I bambini di statura inferiore ad un metro, accompagnati da un passeggero adulto, viaggiano gratuitamente.
- 2. 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:

- 1. I cani che accompagnano i passeggeri non vedenti possono salire liberamente sui mezzi aziendali.
- 2. 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).
- 3. I cani portati in braccio devono essere muniti di un'adeguata museruola.
- 4. 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 consentire il trasporto.
- 5. 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:

- 1. Possono essere trasportati gratuitamente bagagli di dimensione inferiore a cm 50x30x30.
- 2. I bagagli di dimensione superiore possono essere trasportati previo pagamento del biglietto e devono comunque rientrare nei limiti massimi di cm 40x60x80.
- 3. Ogni passeggero può portare con sé non più di 2 bagagli.
- 4. I bagagli trasportati non devono contenere materie od oggetti pericolosi, infiammabili, esplosivi, maleodoranti che possano in qualche modo creare problemi agli altri passeggeri.
- 5. I bagagli devono essere depositati o tenuti in posizione 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 sono soggette alle azioni amministrative previste ...:  
 sporcare, danneggiare, rimuovere o manomettere parti o apparecchiature dei veicoli, comporta una sanzione che va dal minimo di € 100,00 al massimo di € 300,00 (oltre al risarcimento del danno);  
 usare i dispositivi di emergenza se non necessari prevede una sanzione che va da un minimo di € 250,00 ad un massimo di € 1.500,00  
 il trasporto di armi da fuoco è soggetta ad una sanzione che va da un minimo di € 75,00 ad un massimo di € 250,00.  
 In caso di inosservanza delle regole non specificamente richiamate al presente art. 7,  
 sono previste sanzioni da un minimo di € 20,00 ad un massimo di € 40,00.

### Art. 8 - Modalità di pagamento delle sanzioni:

Le sanzioni relative alle «Regole del viaggio» potranno essere pagate entro 60 giorni dalla data del verbale con versamento sul modello di c.c.p. fornito dal controllore.  
 Trascorsi i 60 giorni senza che sia stato effettuato il pagamento in misura ridotta, verrà emanata ordinanza di ingiunzione.

### **2.1.5 – I diritti del cittadino**

Al cliente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Continuità e certezza del servizio;
- Pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari, delle norme di viaggio e delle tariffe vigenti;
- Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e tempestività delle informazioni sul proseguimento del viaggio in caso di anomalie o incidenti;
- Rispetto degli orari di partenza e arrivo in tutte le fermate previste (compatibilmente con la situazione generale della viabilità);
- Igiene e pulizia dei mezzi e delle pensiline di attesa;
- Efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- Rispetto delle disposizioni relative al “divieto di fumo” sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

### **2.1.6 – Reclami e indennizzi**

L'ufficio amministrativo e movimento in Via S. Biele n. 22 ha il compito di fornire le informazioni e riscontrare proposte e reclami. L'ufficio amministrativo è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:30. L'ufficio movimento è aperto al pubblico dal lunedì al sabato, dalle 6:00 alle 21:00.

Può, inoltre, essere raggiunto all'indirizzo di posta elettronica: [contatti@pec.francigena.vt.it](mailto:contatti@pec.francigena.vt.it) oppure [movimento@pec.francigena.vt.it](mailto:movimento@pec.francigena.vt.it)

Il Cliente potrà inoltrare reclamo scritto, indirizzato alla Direzione Aziendale di Francigena Srl in Via S. Biele, utilizzando il modulo apposito presente nel sito [www.francigena.vt.it](http://www.francigena.vt.it) e allegando il biglietto timbrato o non utilizzato o fotocopia dell'abbonamento, dichiarando, sotto la propria responsabilità: nome, cognome, giorno, ora e fornire gli elementi identificativi del servizio (fermata, corsa, o altro, ove si sia verificata l'irregolarità).

Francigena Srl si impegna a rispondere per iscritto entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo scritto, come risulta da timbro postale o da protocollo aziendale nel caso di consegna a mano oppure ricevuta notifica PEC.

Per reclami attinenti problemi la cui soluzione non dipenda unicamente da Francigena Srl, il termine di 30 giorni lavorativi può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

Le segnalazioni dei disservizi e i reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di attuare le conseguenti azioni correttive.

### **2.1.7 – Sicurezza e Sinistri**

Ai conducenti vengono effettuati corsi di formazione specifici per fronteggiare le situazioni di emergenza, in particolar modo in caso di incidente. Tali corsi prevedono anche la prova pratica di spegnimento incendi e nozioni di primo soccorso. Tutti i mezzi aziendali, in ottemperanza alle disposizioni legislative, sono sottoposti a revisione annuale ed a cicli di manutenzione programmata.

*Sei stato coinvolto in un incidente?* Francigena Srl provvede al risarcimento dei danni causati a cose e persone.

Francigena fornisce copertura assicurativa in tutti i mezzi agli utenti dei propri servizi per sinistri (per un max di € 50.000.000), per danni alla persona (per un max di € 40.000.000) e per i danni alle cose (per un max di € 10.000.000) derivanti da fatti le cui cause possano essere ricondotte alla responsabilità dell'Azienda.

Per avviare l'apertura di una pratica di sinistro (collisione tra veicoli e/o infortuni) è necessario farne espressa richiesta a Francigena Srl inviandone comunicazione ad uno dei seguenti indirizzi:

- Via S. Biele n. 22 – 01100 Viterbo
- [amministrazione@pec.francigena.vt.it](mailto:amministrazione@pec.francigena.vt.it) - [movimento@pec.francigena.vt.it](mailto:movimento@pec.francigena.vt.it)

La comunicazione deve contenere i seguenti elementi:

- Nome, cognome, copia di documento d'identità, codice fiscale, copia del titolo di viaggio, numero di telefono e indirizzo di posta ordinaria del danneggiato;
- Descrizione dell'episodio con particolare riguardo a: località, data, orario, linea e mezzo;
- In caso di sinistro tra veicoli: dati del veicolo (tipo veicolo e targa), dati del proprietario, dati assicurativi (compagnia assicuratrice e numero di polizza con relativa scadenza).

Francigena Srl fornirà comunicazione scritta della avvenuta apertura della pratica di sinistro, contenente anche tutti gli elementi utili e le modalità da seguire presso la propria compagnia assicuratrice.

Si precisa che, in assenza degli elementi identificativi del danneggiato e dell'episodio per il quale si chiede il risarcimento, l'avvio della pratica assicurativa potrebbe subire ritardi fino al completo reperimento di tutti i dati necessari.

### **2.1.8 – Sanzioni**

Chi viaggia sugli autobus di Francigena Srl, prima di salire, oppure, a prezzo maggiorato, direttamente a bordo deve munirsi di documento di viaggio valido e idoneo per il proprio percorso per poi convalidarlo e conservarlo sino alla fermata di discesa.

La validità temporale di ogni documento viene attivata al momento della convalida e cessa alla scadenza indicata sullo stesso; il viaggiatore con documento scaduto, che intende effettuare un nuovo viaggio, oppure completarlo, deve convalidarne uno nuovo. Eventuali anomalie nella convalida o guasti all'obliteratrice devono essere comunicati al conducente.

I documenti di viaggio convalidati sono personali e non cedibili a terzi.

I viaggiatori sprovvisti di documento di viaggio, con documento non convalidato o, comunque, non idoneo, non valido oppure scaduto, sono assoggettati al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria nella misura prevista dalle norme vigenti. I viaggiatori sono tenuti a mostrare il documento di viaggio su richiesta del personale ispettivo e, in caso di irregolarità, a presentare un documento di identità valido per la compilazione del verbale d'accertamento.

Ai sensi delle disposizioni regionali, gli interessati possono far pervenire entro 30 giorni dalla data della contestazione o notificazione della violazione, scritti difensivi e documenti a Francigena Srl, in Via S. Biele n. 22, 01100 Viterbo.

### **2.1.9 – Oggetti smarriti**

Hai dimenticato qualcosa sull'autobus? Niente paura, cerchiamolo!

Se hai trovato un oggetto sull'autobus: consegnalo all'autista o all'ufficio movimento di Francigena Srl in Via S. Biele n. 22, 01100 Viterbo, ci attiveremo per rintracciare il proprietario.

Se hai perso un oggetto sull'autobus: tutti gli oggetti rinvenuti sono a disposizione della clientela presso l'ufficio movimento di Francigena Srl in Via S. Biele n. 22, 01100 Viterbo, a partire dal giorno seguente a quello di smarrimento. Altrimenti, puoi inviare una mail di richiesta a [movimento@pec.francigena.vt.it](mailto:movimento@pec.francigena.vt.it) indicando le seguenti informazioni: nome, cognome, e-mail, Telefono, Data di smarrimento, Oggetto, Colore e descrizione, Consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Reg. UE 2016/679.

### **2.1.10 – Informazioni al pubblico**

Francigena Srl informa i cittadini sulle modalità del viaggio, sulle tariffe, sugli orari, utilizzando i mezzi, le infrastrutture aziendali ed altri spazi informativi dedicati.

Gli orari delle linee vengono pubblicati tempestivamente ed in luoghi facilmente accessibili.

In caso di modifiche straordinarie di percorso comunica preventivamente tutte le variazioni.

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

È sempre attivo il sito [www.francigena.vt.it](http://www.francigena.vt.it)

Inoltre, le informazioni sui servizi sono reperibili presso tutte le paline di fermata, ove sono affisse tabelle che riportano i percorsi di linea e le fermate.

Per maggiori informazioni riguardo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e il sito, vedasi il paragrafo 3.

### **2.1.11 – I nostri Standard di Qualità**

Francigena Srl ha individuato i seguenti fattori di qualità per il servizio di Trasporto Pubblico Locale:

- Sicurezza del viaggio, personale e patrimoniale
- Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
- Pulizia e condizioni igieniche
- Confortevolezza del viaggio
- Servizi per viaggiatori portatori di handicap



- Informazioni alla clientela
- Aspetti relazionali-comportamentali
- Livello del servizio sportello
- Grado di integrazione modale

Per ogni fattore sono stati elaborati degli indicatori di dettaglio e degli standard di riferimento, così da avere una valutazione obiettiva della qualità del servizio offerto ed individuare le aree di miglioramento. Inoltre, riteniamo fondamentale condividere le performance di qualità con i nostri clienti, in modo da garantire la trasparenza e la consapevolezza sul livello dei servizi offerti.

Gli standard di qualità sono individuati in riferimento alle performance degli anni precedenti, in un'ottica di miglioramento continuo delle stesse. Infatti, oltre agli standard e al risultato ottenuto nell'anno precedente, viene pubblicato l'obiettivo per l'anno in corso. Nelle misurazioni viene tenuto conto anche dei fattori esterni che possano causare disservizi, come maltempo, traffico o scioperi.

Per il raggiungimento degli standard è fondamentale che utenti e personale adempiano appieno alle regole elencate nei paragrafi precedenti.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard 2023*	Rilevazione 2022	Rilevazione 2023	Obiettivo 2024**
Sicurezza del viaggio	N° Sinistri attivi	5	5	8,5	4
	N° Sinistri passivi	10	9	9,5	6
	N° Feriti per sinistri attivi	0	1	0	0
	N° Feriti per sinistri passivi	0	0	0	0
	N° Morti	0	0	0	0
	Età media dei mezzi	11	12	11	11
Sicurezza personale e patrimoniale	N° episodi di danni, molestie ecc. denunciati	0	0	0	0
	N° furti denunciati	0	0	0	0
Regolarità del servizio e regolarità dei mezzi	% corse effettuate/corse programmate	99,5%	99,5%	99,5%	99,6%
	% corse in ritardo (> 10 min)	5%	5%	6%	3%
Pulizia e condizioni igieniche	N° reclami per pulizia	0	0	0	0
	N° pulizie ordinarie / tot preventivate	100%	100%	100%	100%
Confortevolezza del viaggio	N° mezzi con climatizzatore / tot	100%	100%	100%	100%

\* Valore di riferimento a cui rapportare i dati rilevati

\*\* Impegno di Francigena per l'anno 2024

Servizi per viaggiatori con handicap	% mezzi con pedana per diversamente abili	45%	40%	45,45%	52,17%
Informazioni alla clientela	% avvisi entro 2 giorni	100%	100%	100%	100%
	Tempo medio comunicazione disservizi	1 g	1 g	1 g	1 g
	% diffusione orari alla fermata	100%	100%	100%	100%
	% mezzi con dispositivi visivi esterni	100%	100%	100%	100%
Aspetti relazionali-comportamentali	N° reclami sul personale	5	ND	6	3
Livello del servizio sportello	Tempo medio risposta ai reclami	24 ORE	24 ORE	24 ORE	24 ORE
	Tempo medio riscontro informazioni e proposte	48 ORE	48 ORE	48 ORE	48 ORE
Attenzione all'ambiente	N° mezzi a metano	2	2	2	2
	N° mezzi carburante	20	22	20	20
	N° mezzi ibridi	0	0	0	0
	N° mezzi elettrici	0	0	0	0
Livello complessivo del servizio	N° totale reclami	5	ND	6	3
	N° reclami per inadempienza diritti utenti	0	0	0	0

## **2.2 – Il Trasporto Scolastico (TS)**

### **2.2.1 – Il servizio**

Francigena Srl gestisce il servizio di Trasporto Scolastico (TS) tramite Scuolabus, garantendo il collegamento tra le varie scuole, elementari e medie, e le abitazioni dei vari utenti del Comune di Viterbo.

Nell'anno scolastico 2023/24 sono 254 i bambini che usufruiscono del servizio che la nostra Società effettua sul territorio. Le linee scolastiche attive sono dieci, di cui una riservata al trasporto di studenti con disabilità (linea H).

Possono accedere al servizio i bambini iscritti alle scuole elementari e medie residenti o domiciliati nel Comune di Viterbo. Devono usufruirne, in via prioritaria, come da Regolamento approvato dal Consiglio Comunale (Del. N. 62 del 22/05/2009), i dimoranti in località disagiate, fuori dall'aggregato urbano principale, ad almeno 1 Km di distanza dalla scuola di appartenenza, in zona sprovvista di servizio pubblico di linea e che frequentino la scuola più vicina alla propria abitazione.

Il servizio viene svolto con autoveicoli omologati scuolabus ed aventi le prescritte caratteristiche tecniche costruttive ed ergonomiche (colorazione evidente, pianale basso, finestre ampie, etc.), come da D.M. trasporti 02/02/1996 e G.U. 26/02/1996 N. 47). Queste rendono il mezzo idoneo a garantire la sicurezza della tipologia particolare di utenza.

Il Trasporto Scolastico viene erogato in concomitanza dei giorni di apertura delle scuole seguendone gli orari e prevede il trasporto degli scolari dai punti di raccolta all'edificio scolastico e viceversa. Il servizio è disponibile sia per la frequentazione mattutina che quella pomeridiana.

Gli Istituti Comprensivi e le relative scuole che serviamo sono:

Ist. Comprensivo Egidi: Secondaria Egidi, Primaria La Quercia, Primaria Villanova.

Ist. Comprensivo Ellera: Primaria Ellera, Primaria Bagnaia, Secondaria Bagnaia.

Ist. Comprensivo Pio Fedi: Primaria Grotte S. Stefano, Secondaria Grotte S. Stefano.

Ist. Comprensivo Carmine: Primaria Grandori.

Ist. Comprensivo Vanni: Secondaria Vanni, Primaria A. Volta.

Ist. Comprensivo Canevari: Primaria Canevari, Secondaria San Martino, Primaria San Martino.

### **2.2.2 – Tariffario e modalità di pagamento**

Le modalità d'iscrizione e di rilascio degli abbonamenti sono gestite dall'Amministrazione Comunale di Viterbo.

L'iscrizione al servizio si effettua, per l'anno successivo, entro il termine stabilito dall'avviso pubblico del Comune di Viterbo, utilizzando la piattaforma on line adottata dall'amministrazione comunale.

Il servizio si intende richiesto per tutta la durata dell'anno scolastico, salvo disdetta da inoltrare per iscritto al Comune di Viterbo.

Con la compilazione e la sottoscrizione della richiesta del servizio, la famiglia si impegna a rispettare il regolamento dell'autotrasporto scolastico e ad accettare tutte le condizioni e le modalità previste per il pagamento del servizio stesso.

Il servizio scuolabus viene erogato dietro corresponsione delle tariffe stabilite con apposito e separato atto deliberativo.

Ai portatori di handicap che rientrano nei criteri dell'art. 28 della legge n. 118/71 (mutilati ed invalidi civili che non sono autosufficienti e che frequentano la scuola dell'obbligo) viene concesso, ai sensi della medesima legge, il trasporto gratuito dalla propria abitazione alla sede della scuola e viceversa. In questo caso, alla domanda d'iscrizione al trasporto deve essere unita la certificazione medica rilasciata dalla competente Commissione Medica per l'accertamento delle invalidità civili dell'Azienda Sanitaria Locale. Le tariffe verranno determinate dal Comune di Viterbo, con deliberazione della Giunta Comunale, e potranno essere differenziate in base alla situazione economica del richiedente, il quale, contestualmente alla presentazione della domanda, dovrà presentare l'attestazione ISEE in corso di validità.

Le tariffe potranno essere corrisposte:

- In unica soluzione con pagamento annuale (inizio Anno Scolastico);
- In soluzione mensile o trimestrale anticipata;

Il servizio verrà sospeso se l'utente manchi nel pagamento della tariffa o di parte di essa. Eventuali assenze prolungate dell'alunno non comportano riduzioni od esoneri, parziali o totali, dell'importo dovuto.

Di seguito le nuove quote relative al servizio scuolabus per l'anno scolastico 2023/24:

**Tariffa per 1 mese (pagamento all'inizio di ogni mese)**

- Con reddito ISEE da € 0 a € 10.000: € 15,50 per il primo figlio; € 5,20 per il secondo figlio; € 2,60 per il terzo, mentre il quarto figlio è esente dal pagamento;
- Con reddito ISEE da € 10.001 a € 40.000: € 20,00 per il primo figlio; € 6,70 per il secondo figlio; € 3,40 per il terzo, mentre il quarto figlio è esente dal pagamento;
- Con reddito ISEE oltre € 40.000: € 25,00 per il primo figlio; € 8,50 per il secondo figlio; € 4,20 per il terzo, mentre il quarto figlio è esente dal pagamento.

**Tariffa per trimestre (pagamento all'inizio di ogni trimestre)**

- Con reddito ISEE da € 0 a € 10.000: € 46,50 per il primo figlio; € 15,60 per il secondo figlio; € 7,80 per il terzo, mentre il quarto figlio è esente dal pagamento;
- Con reddito ISEE da € 10.001 a € 40.000: € 60,00 per il primo figlio; € 20,10 per il secondo figlio; € 10,20 per il terzo, mentre il quarto figlio è esente dal pagamento;
- Con reddito ISEE oltre € 40.000: € 75,00 per il primo figlio; € 25,50 per il secondo figlio; € 12,60 per il terzo, mentre il quarto figlio è esente dal pagamento.

**Tariffa annuale**

- Con reddito ISEE da € 0 a € 10.000: € 139,50 per il primo figlio; € 46,80 per il secondo figlio; € 23,40 per il terzo, mentre il quarto figlio è esente dal pagamento;
- Con reddito ISEE da € 10.001 a € 40.000: € 180,00 per il primo figlio; € 60,30 per il secondo figlio; € 30,60 per il terzo, mentre il quarto figlio è esente dal pagamento;

- Con reddito ISEE oltre € 40.000: € 225,00 per il primo figlio; € 76,50 per il secondo figlio; € 37,80 per il terzo, mentre il quarto figlio è esente dal pagamento;

Le quote sopra indicate valgono anche per i servizi di sola andata o solo ritorno da corrispondere per intero.

Il pagamento delle quote a carico delle famiglie deve essere effettuato esclusivamente attraverso la piattaforma PagoPA. Questa è accessibile direttamente dal sito [www.francigena.vt.it](http://www.francigena.vt.it), dove si può stampare l'avviso di pagamento, oppure si possono sfruttare diversi canali, quali: agenzie della banca, l'home banking del Psp (riconoscibile dai loghi Cbill o PagoPA), gli sportelli atm abilitati dalle banche, i punti vendita Sisal, Lottomatica e Banca 5 e gli uffici postali.

La piattaforma PagoPA è un sistema di pagamenti standard adottato obbligatoriamente da tutte le amministrazioni pubbliche, da banche e altri istituti di pagamento, come previsto dall'art. 5 e dal codice di Amministrazione Digitale.

La rinuncia al servizio di trasporto o la variazione dei dati dichiarati al momento dell'iscrizione dovrà essere tempestivamente comunicata per iscritto al Comune; in caso contrario, la quota andrà comunque corrisposta.

La rinuncia, una volta presentata, sarà valida per tutta la durata dell'anno scolastico, e l'iscrizione al servizio potrà essere ripresentata soltanto l'anno successivo.

### **2.2.3 – Le regole per il nostro personale**

Tutto il personale a bordo dello scuolabus (Conducente e Assistente):

- 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 di rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;
- Si astiene da comportamenti 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;
- Esibisce il tesserino con il numero di matricola, che deve essere appuntato bene in vista durante il servizio;
- Cura il proprio aspetto personale;
- Indossa un abbigliamento decoroso e pulito;
- Indossa i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali.

Per quanto riguarda nello specifico il Conducente:

- Non può affidare ad altri la guida;
- Non può effettuare fermate aggiuntive o diverse da quelle previste dall'itinerario di percorso;
- Non può far salire persone estranee e non autorizzate per lo specifico itinerario;
- Non fuma in vettura;
- Non utilizza, durante la guida, apparecchi radio-video con o senza auricolare, salvo che per motivate e urgenti esigenze di servizio;

- Pone la massima attenzione rispetto alle fermate da effettuare, in modo di non escludere nessun utente dal servizio;
- Considerato che l'utenza è costituita da minori, deve tenere un comportamento consono ai rapporti con gli stessi.

#### **2.2.4 – Codice di disciplina scuolabus**

Lo studente che viaggia sul mezzo di pubblico trasporto deve avere piena consapevolezza che il mezzo scuolabus è un bene pubblico. Al fine di tutelare la propria e altrui sicurezza, egli deve tenere un comportamento educato e non disturbare l'autista. Lo studente è tenuto a osservare le seguenti regole di autodisciplina:

1. Accomodarsi al primo posto libero disponibile al momento della salita a bordo;
2. Tenere una postura composta evitando di sporgere la testa e le braccia dai finestrini. Lo zaino deve essere riposto a terra sotto le gambe o in alternativa posizionato sulle ginocchia;
3. Per tutta la durata del percorso lo studente deve rimanere seduto, evitando di gettare oggetti dai finestrini o a bordo dello scuolabus;
4. È fatto divieto di consumare merende o spuntini, di qualunque genere essi siano, al fine di evitare che manovre del mezzo non prevedibili (brusche fermate, etc.) arrechino pregiudizio allo studente e/o agli altri passeggeri;
5. In nessun caso lo studente deve compiere azioni di danneggiamento dello scuolabus o di quanto su di esso si trova;
6. Lo studente deve astenersi da schiamazzi, spinte, litigi, scontri, ingiurie, comportamenti irrispettosi nei confronti dell'autista, dell'assistente, dell'eventuale accompagnatore e dei propri compagni;
7. Lo studente deve astenersi dal gridare, richiamare o offendere persone esterne al veicolo, richiamare animali esterni al veicolo;
8. Lo studente deve adottare un linguaggio corretto e conveniente e comunque evitare di creare disagio all'autista, all'assistente e/o agli altri passeggeri.

Nel caso di mancato rispetto delle regole suindicate sarà applicato l'art. 10 del regolamento comunale:

*Art. 10 "Qualora sullo scuolabus si verifichino comportamenti scorretti, l'autista e/o il personale di controllo ne darà immediata segnalazione all'Amministrazione Comunale. È facoltà dell'Amministrazione sospendere dal servizio gli alunni responsabili di comportamenti gravi, previa contestazione formale alla famiglia e alla scuola, ed addebito alla famiglia stessa di eventuali danni."*

Si ricorda, inoltre, che è onere dei familiari segnalare l'assenza del minore all'autista o all'assistente e che è fatto divieto a qualsiasi persona non autorizzata di salire a bordo degli scuolabus, compresi i genitori dei ragazzi utenti del servizio di trasporto scolastico.

#### **2.2.5 – Diritti degli utenti**

Agli alunni e ai loro familiari sono riconosciuti i seguenti diritti:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Continuità e certezza del servizio;
- Pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari, delle norme di viaggio e delle tariffe vigenti;

- Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e tempestività delle informazioni sul proseguimento del viaggio in caso di anomalie o incidenti;
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate previste (compatibilmente con la situazione generale della viabilità);
- Igiene e pulizia dei mezzi;
- Efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- Rispetto delle disposizioni relative al “divieto di fumo” sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- Facile accessibilità, da parte dei genitori, alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).

### **2.2.6 – Reclami e indennizzi**

L'ufficio amministrativo e movimento in via S. Biele n. 22, 01100 Viterbo, ha il compito di fornire informazioni e dare esito proposte e reclami. L'ufficio amministrativo è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:30. L'ufficio movimento è aperto al pubblico dal lunedì al sabato, dalle 6:00 alle 21:00.

Può, inoltre, essere raggiunto all'indirizzo di posta elettronica: [contatti@pec.francigena.vt.it](mailto:contatti@pec.francigena.vt.it) oppure [movimento@pec.francigena.vt.it](mailto:movimento@pec.francigena.vt.it)

Il Cliente potrà inoltrare reclamo scritto, indirizzato alla Direzione Aziendale di Francigena Srl in Via S. Biele, utilizzando il modulo apposito presente nel sito [www.francigena.vt.it](http://www.francigena.vt.it), dichiarando, sotto la propria responsabilità: nome, cognome, giorno, ora e fornire gli elementi identificativi del servizio (linea Scuolabus).

Francigena Srl si impegna a rispondere per iscritto entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo scritto, come risulta da timbro postale o da protocollo aziendale nel caso di consegna a mano o invio tramite fax oppure ricevuta notifica PEC.

Per reclami attinenti problemi la cui soluzione non dipenda unicamente da Francigena Srl, il termine di 30 giorni lavorativi può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

Le segnalazioni dei disservizi e i reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di attuare le conseguenti azioni correttive.

Riguardo gli indennizzi Francigena srl dispone di un'assicurazione specifica per sinistri (max € 50.000.000) e danni a cose (max € 10.000.000) o persone (max € 40.000.000).

### **2.2.7 – Sicurezza e sinistri**

Il gestore del servizio garantisce che tutti gli utenti, i mezzi e gli operatori siano coperti da idonea polizza assicurativa.

L'attività è limitata al trasporto dei bambini, per cui, una volta scesi alla loro rispettiva fermata nell'orario previsto, l'attraversamento della strada non può costituire onere né a carico dell'autista né dell'Amministrazione Comunale. Infatti, l'autista è responsabile degli alunni trasportati dal momento della salita sul mezzo fino alla discesa dei bambini alla fermata stabilita.

A bordo di ogni scuolabus è sempre presente un assistente scolastico. Inoltre, vi è la possibilità di autorizzare il bambino all'utilizzo autonomo del servizio attraverso apposito modulo che viene mandato dietro specifica richiesta e allegando copia dei documenti d'identità dei genitori. In questo caso il bambino è autorizzato di salire e scendere dallo scuolabus e avviarsi verso la propria abitazione senza la presenza di accompagnatori.

In caso di deviazione improvvisa o incidente, i passeggeri vengono accolti in uno scuolabus ausiliario che permette l'arrivo a destinazione.

Lo scuolabus non può contenere viaggiatori in numero superiore a quello previsto dal collaudo e dal libretto di circolazione; inoltre, la conduzione dello stesso è strettamente riservata al personale autorizzato.

L'autista deve controllare il mezzo in tutte le sue parti meccaniche e valutarne quotidianamente l'efficienza e la sicurezza. Ogni disfunzione del mezzo deve essere immediatamente segnalata all'apposito ufficio.

### **2.2.8 – Oggetti smarriti**

Hai dimenticato qualcosa sullo Scuolabus? Niente paura, cerchiamolo!

Se hai trovato un oggetto sullo scuolabus: consegnalo all'autista o all'ufficio movimento di Francigena Srl in Via S. Biele n. 22, 01100 Viterbo, ci attiveremo per rintracciare il proprietario.

Se hai perso un oggetto sullo scuolabus: tutti gli oggetti rinvenuti sono a disposizione della clientela presso l'ufficio movimento di Francigena Srl in Via S. Biele n. 22, 01100 Viterbo, a partire dal giorno seguente a quello di smarrimento. Altrimenti, puoi inviare una mail di richiesta a [movimento@pec.francigena.vt.it](mailto:movimento@pec.francigena.vt.it) indicando le seguenti informazioni: nome, cognome, e-mail, Telefono, Data di smarrimento, Oggetto, Colore e descrizione, Consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Reg. UE 2016/679.

### **2.2.9 – Informazioni al pubblico**

Francigena Srl informa i genitori sulle modalità del viaggio, sulle tariffe e sugli orari, utilizzando i mezzi, le infrastrutture aziendali e scolastiche, ed altri spazi informativi dedicati. Inoltre, pubblica tempestivamente e in luoghi opportuni gli orari delle linee.

In caso di modifiche straordinarie del percorso, comunica preventivamente tutte le variazioni.

È sempre attivo il nostro sito internet [www.francigena.vt.it](http://www.francigena.vt.it), dove è pubblicato il dettaglio delle linee, con aggiornamento all'attuale anno scolastico, oltre che delle regole comunali (disponibili nella sezione SERVIZI/SCUOLABUS)

La Francigena Srl ha messo a disposizione il numero telefonico 320 3282232 al quale i genitori dovranno comunicare esclusivamente tramite WhatsApp le eventuali assenze dei propri figli.

È possibile, poi, ottenere maggiori informazioni presso i nostri uffici. Per maggiori informazioni riguardo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e il sito, vedasi il paragrafo 3.

### **2.2.10 – I nostri Standard di Qualità**

Francigena Srl ha individuato i seguenti fattori di qualità per il servizio di Trasporto Scolastico:

- Sicurezza del viaggio
- Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi



- Pulizia e condizioni igieniche
- Confortevolezza del viaggio
- Servizi per viaggiatori portatori di handicap
- Informazioni alle famiglie e livello servizio sportello
- Aspetti relazionali-comportamentali

Per ogni fattore sono stati elaborati degli indicatori di dettaglio e degli standard di riferimento, così da avere una valutazione obiettiva della qualità del servizio offerto ed individuare le aree di miglioramento. Inoltre, riteniamo fondamentale essere trasparenti verso i nostri clienti, che devono essere sempre al corrente delle performance di qualità dei nostri servizi, e vengono essi stessi coinvolti attraverso la somministrazione dei questionari di *customer satisfaction*.

Gli standard di qualità sono individuati in riferimento alle performance degli anni precedenti, in un'ottica di miglioramento continuo delle stesse. Infatti, oltre agli standard e al risultato ottenuto nell'anno precedente, viene pubblicato l'obiettivo per l'anno in corso. Nelle misurazioni viene tenuto conto anche dei fattori esterni che possano causare disservizi, come maltempo, traffico o scioperi.

Per il raggiungimento degli standard è fondamentale che utenti e personale adempiano appieno alle regole elencate nei paragrafi precedenti.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard 2023*	Rilevazione 2022	Rilevazione 2023	Obiettivo 2024**
Sicurezza del viaggio	N° sinistri attivi	0	0	0	0
	N° sinistri passivi	0	0	0	0
	N° episodi danni a persone e/o cose	0	0	0	0
	Età media dei mezzi	20	18,77	19,77	9,15
	N° assistenti scolastici per corsa	1	0	1	1
	% utenti soddisfatti	80%	77,92%	91,02%	93%
Regolarità del servizio e regolarità dei mezzi	% linee effettuate/corse programmate	100%	100%	100%	100%
	% utenti soddisfatti	95%	96,1%	97,43%	98%
Pulizia e condizioni igieniche	N° reclami per pulizia	0	0	0	0
	N° pulizie ordinarie / tot preventivate	100%	100%	100%	100%
	% utenti soddisfatti	85%	83,12%	87,18%	90%
Confortevolezza del viaggio	N° mezzi con climatizzatore / tot	4	4	4	10
	% utenti soddisfatti	85%	83,12%	87,18%	90%

\* Valore di riferimento a cui rapportare i dati rilevati

\*\* Impegno di Francigena Srl per l'anno 2024

Servizi per viaggiatori con handicap	Effettuazione Linea H	Sì	SI	SI	SI
Informazioni alle famiglie e livello servizio sportello	% avvisi entro 2 giorni	100%	100%	100%	100%
	Tempo medio comunicazione disservizi	1 g	1 g	1 g	1 g
	Tempo medio risposta ai reclami	1 g	1 g	1 g	1 g
	Tempo medio riscontro informazioni e proposte	2 gg	2 gg	2 gg	2 gg
	% utenti soddisfatti	95%	97%	95%	98%
Aspetti relazionali-comportamentali	N° reclami sul personale	3	ND	3	2
	% utenti soddisfatti	95%	92,21%	96,15%	98%
Attenzione all'ambiente	N° mezzi a metano	2	2	2	2
	N° mezzi carburante	11	11	11	11
	N° mezzi ibridi	0	0	0	0
	N° mezzi elettrici	0	0	0	0
Livello complessivo del servizio	N° totale reclami	5	ND	4	2
	N° reclami per inadempienza diritti utenti	0	ND	0	0
	% soddisfazione complessiva utenti	95%	97%	94%	97%

## 2.3 – Servizio Parcheggio

### 2.3.1 – Il servizio

Francigena Srl gestisce, oltre gli ascensori pubblici di Valle Faul, gli stalli di sosta a pagamento del Comune di Viterbo e il relativo servizio di infomobilità; nello specifico, i parcheggi con parcometro e senza parcometro all'interno e al di fuori del centro storico, il parcheggio a struttura di Piazza Martiri d'Ungheria.

Nel sito, all'indirizzo [www.francigena.vt.it/it/parcheggi](http://www.francigena.vt.it/it/parcheggi), è presente una mappa interattiva con indicazione dei parcheggi a pagamento presenti nella città di Viterbo.

### 2.3.2 – Tariffario e modalità di pagamento

Con delibera di Giunta Comunale n. 32 del 31 gennaio 2023 sono state approvate le nuove tariffe relative ai parcheggi a raso ed in struttura a valere da febbraio 2023:

Descrizione	Unità di misura	Tariffa orario di contribuzione
<b>Su tutto il territorio comunale, stalli di sosta a pagamento</b>		
Per sosta all'interno delle mura, compresa la domenica e altri giorni festivi, dalle ore 8 alle ore 20.00	Prima Ora o sua frazione e ore successive alla prima	€ 1,50
Agevolazione: abbonamento giornaliero parcheggi dentro le mura		€ 9,00
Per sosta all'esterno delle mura, compresa la domenica e altri giorni festivi, dalle ore 8 alle ore 20.00	Prima Ora o sua frazione e ore successive alla prima	€ 1,00
Agevolazione: abbonamento giornaliero parcheggi fuori le mura		€ 6,00
Agevolazione: abbonamento giornaliero per parcheggi S. Paolo, Pietrare, via Raniero Capocci e via Falcone e Borsellino		€ 3,50
<b>Su tutto il territorio comunale, parcheggi in struttura</b>		
Per sosta diurna, compresa la domenica e altri giorni festivi, dalle ore 8 alle ore 20.30	Prima Ora o sua frazione e ore successive alla prima	€ 1,50
Residenti Centro Storico - Tariffa agevolata oraria parcheggio Piazza Martiri d'Ungheria	Prima Ora o sua frazione e ore successive alla prima	€ 0,30
Per sosta notturna, compresa la domenica e altri giorni festivi, dalle ore 20.30 alle ore 8.00.	Intera fascia oraria 20.30-8.00	€ 1,00
<b>Abbonamenti a tariffa agevolata parcheggi in struttura, massimo 50% posti disponibili</b>		

Tipo A – diurno 150 ore - sabato e domenica esclusi		€ 45,00
Tipo B – diurno 480 ore - sabato e domenica esclusi		€ 120,00
Tipo C – notturno 20.30-8.00	mensile	€ 25,00
Tipo D – residenti – sabato e domenica e notturno compresi	mensile	€ 30,00
Tipo E – residenti – sabato e domenica e notturno compresi	Annuale	€ 300,00
Tipo F – non residenti – sabato, domenica e notturno esclusi	Annuale	€ 300,00
Tariffa giornaliera parcheggio per bus turistici (parcheggio S. Paolo)		€ 50,00

Per quanto riguarda gli abbonamenti, il modulo di richiesta è direttamente scaricabile dal sito alla sezione parcheggi/sistema tariffario.

Le modalità di pagamento variano a seconda della tipologia di parcheggio, secondo il seguente schema:

Parcheggio con parcometro – In tutti i parcometri si può pagare con contanti, bancomat e carta di credito. In alternativa, l'utente si può avvalere delle App abilitate per il pagamento della sosta.

Parcheggio senza parcometro – Il pagamento può essere effettuato mediante le App abilitate.

Con sbarra – Il pagamento avviene in contanti e tramite bancomat/carte di credito presso casse automatiche. Il rinnovo abbonamenti è previsto dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e martedì/giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00. L'unico parcheggio con sbarra è quello di Piazza Martiri d'Ungheria.

Le App dedicate al pagamento dei parcheggi nelle aree gestite sono: Easypark, Flowbird, MooneyGo, TelepassPay, Parkingmycar, Dropticket e Phonzie (per maggiori informazioni sulle app, visita il sito [www.francigena.vt.it](http://www.francigena.vt.it) alla sezione APP SOSTA E TPL)

Come da Del. G.C. N. 46 del 12/02/2010, in tutte le aree di sosta gestite dalla Francigena Srl, le auto con contrassegno per persone invalide non pagano alcuna tariffa.

Ai sensi della deliberazione di Giunta Comunale n. 31 del 30 gennaio 2024 e fino al 31 gennaio 2025, Francigena Srl prevede per veicoli di proprietà (od altro titolo indicato alla voce C della carta di circolazione) di persone fisiche residenti nel Comune di Viterbo o di persone giuridiche con sede legale in Viterbo, nelle aree di parcheggio a raso delimitate da striscia blu a tariffazione oraria:

- L'esenzione dal pagamento della tariffa oraria per i veicoli a trazione esclusivamente elettrica (veicoli del tipo BEV – Battery Electric Vehicle) e i veicoli ibridi caratterizzati da un livello di emissione di CO<sub>2</sub> pari od inferiore a 20 g/km;
- L'istituzione di una tariffa agevolata di abbonamento annuo pari a € 30 per tutti i veicoli a trazione ibrida che presentano un livello di emissione di CO<sub>2</sub> compreso tra 21 g/km e 60 g/km;
- L'istituzione di una tariffa agevolata di abbonamento annuo pari a € 60 per tutti i veicoli a trazione ibrida che presentano un livello di emissione di CO<sub>2</sub> compreso tra 61 g/km e 135 g/km.

La sosta gratuita dei veicoli oggetto della presente deliberazione è subordinata all'esposizione dello specifico contrassegno rilasciato da Francigena Srl su istanza degli interessati, indicante le caratteristiche del veicolo ed il titolo di proprietà dello stesso.

La documentazione necessaria ai fini del godimento dell'agevolazione da stampare e consegnare è scaricabile dal sito alla sezione PARCHEGGI/ESENZIONE VEICOLI ELETTRICI ED IBRIDI.

Gli interessati dovranno recarsi presso l'ufficio cassa sito all'interno del parcheggio a pagamento in P.za Martiri d'Ungheria dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle ore 12.00 e martedì/giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00.

### **2.3.3 – Infomobilità**

Francigena Srl svolge l'attività di controllo del corretto funzionamento dei pannelli a messaggio variabile, la cui funzione è quella di indicare il numero di parcheggi disponibili e, su quelli informativi, di riportare le varie notizie inerenti alla viabilità urbana e gli eventi che riguardano la città.

Nello specifico, i pannelli sono ubicati come segue:

**a. Porta Faul**

- n. 1 pannello con indicazione posti auto P. Martiri Ungheria
- n. 1 pannello informativo

**b. Via della Palazzina**

- n. 1 pannello informativo
- n. 1 pannello con indicazione posti auto P. Martiri Ungheria
- n. 1 pannello con indicazione posti auto via Pilastro
- n. 1 pannello con indicazione posti auto Piazza della Rocca-Via Cairoli

**c. Viale Trieste (passaggio a livello)**

- n. 1 pannello con indicazione posti auto P. Martiri Ungheria
- n. 1 pannello con indicazione posti auto via Pilastro
- n. 1 pannello con indicazione posti auto Piazza della Rocca

**d. Viale Raniero Capocci**

- n. 1 pannello informativo
- n. 1 pannello con indicazione posti auto Via delle Fortezze
- n. 1 pannello con indicazione posti auto Piazza della Rocca
- n. 1 pannello con indicazione posti auto Piazza Verdi – Via Matteotti

**e. Viale Raniero Capocci (Porta Romana)**

- n. 1 pannello con indicazione posti auto Via delle Fortezze
- n. 1 pannello con indicazione posti auto Piazza S.Sisto – Via Garibaldi – Via Cavour

Per un totale di 15 pannelli di cui 3 informativi e 12 con indicazione posti auto.

### **2.3.4 – Le regole per il nostro personale**

Tutto 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 di rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;
- Si astiene da comportamenti 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;

- Esibisce il tesserino con il numero di matricola, che deve essere appuntato bene in vista durante il servizio; oppure, se operatore telefonico, dichiara le proprie generalità all'inizio della conversazione;
- Cura il proprio aspetto personale;
- Indossa un abbigliamento decoroso e pulito;
- Indossa i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali.

Gli Ausiliari della Sosta, selezionati in base a requisiti specifici, sono stati formati attraverso un corso di abilitazione professionale tenuto dal Comando di Polizia Municipale di Viterbo, integrato da corsi di aggiornamento sempre con il coordinamento del Comando stesso, riguardante i seguenti argomenti:

- Quadro normativo relativo alla figura di Ausiliario della Sosta, con approfondimenti specifici sul personale dipendente da impresa esercente il servizio di concessione e di gestione della sosta (art. 17, comma 132, legge N. 127/1997);
- Standard qualitativi di servizio;
- Organizzazione del servizio;
- Regolamento delle aree di sosta della Città di Viterbo;
- Status giuridico dell'Ausiliario della Sosta e relative conseguenze;
- Norme comportamentali;
- Esercitazioni pratiche sull'uso e sulla compilazione dei documenti impiegati per l'accertamento delle violazioni.

### **2.3.5 – Le regole per l'utenza**

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni dell'Azienda e del personale.

L'Azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme.

Chi utilizza i parcheggi deve rispettare i seguenti doveri:

- Non portare materiali o cose che per qualsiasi motivo possano recare danno agli altri utenti o alla struttura; in particolare, è proibito portare armi, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione e tutela della sicurezza pubblica (le munizioni devono essere custodite negli appositi contenitori), nonché sostanze pericolose o nocive (per esempio bombole di gas compresso o liquido, materiale esplosivo, infiammabile, nocivo e contaminante);
- Non fumare all'interno della struttura del parcheggio multipiano in Via Enrico Fermi;
- Non sporcare o deteriorare in qualsiasi modo la struttura o l'area di parcheggio;
- Non distribuire volantini o materiale senza preventiva autorizzazione dell'Azienda.

Non sono, inoltre, tollerati atti di vandalismo contro parchimetri e qualsiasi altro bene di proprietà dell'Azienda.

L'Azienda procederà ai sensi di legge nei confronti degli utenti non osservanti le condizioni sopradette.

Per maggiori informazioni sul Regolamento Comunale per l'uso del parcheggio pubblico in struttura di Piazza Martiri d'Ungheria, vedasi *Allegato 1*.

### **2.3.6 - I diritti del cittadino**

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- Alla continuità del servizio;
- Ad acquisire le informazioni attinenti alle tariffe e alle modalità che regolano l'utilizzo dei parcheggi;
- A ricevere un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- Alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- Al rispetto degli orari di apertura e di chiusura dei parcheggi;
- All'efficienza degli impianti tecnologici;
- All'igiene e pulizia degli impianti;
- Ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- Ad inoltrare reclami.

### **2.3.7 - Reclami e indennizzi**

Per presentare segnalazioni e reclami sui servizi di sosta, il cliente può rivolgersi agli Uffici di Via S. Biele n. 22 – 01100 Viterbo. È aperto al pubblico nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 13:30.

I reclami possono essere presentati solo in forma scritta mediante consegna a mano, servizio postale o PEC ([contatti@pec.francigena.vt.it](mailto:contatti@pec.francigena.vt.it)) utilizzando il modulo presente nel sito [www.francigena.vt.it](http://www.francigena.vt.it). Il cliente deve fornire sotto la propria responsabilità: nome, cognome, mail personale, giorno, ora ed esporre chiaramente quanto accaduto, correlandolo della relativa documentazione o indicando tutte le circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte dell'Azienda. Anche le richieste di rimborso per malfunzionamento o resti non erogati possono essere inviate mediante consegna a mano, servizio postale o all'indirizzo mail sopraindicato.

Francigena Srl si impegna a rispondere per iscritto entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta di rimborso scritti, come risulta da timbro postale o da protocollo aziendale nel caso di consegna a mano oppure ricevuta notifica PEC.

Per reclami attinenti problemi la cui soluzione non dipenda unicamente da Francigena Srl, il termine di 30 giorni lavorativi può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

Le segnalazioni dei disservizi e i reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di attuare le conseguenti azioni correttive.

Riguardo gli indennizzi Francigena srl dispone di un'assicurazione specifica per danni a cose (max € 10.000.000) o persone (max € 40.000.000).

### **2.3.8 – Sanzioni**

L'accertamento delle infrazioni all'interno delle aree comunali in cui è stata identificata la gestione della sosta a pagamento e della sosta residenti, è effettuata direttamente dalla Società Francigena Srl attraverso

gli Ausiliari della Sosta, che hanno quindi il compito del controllo dei parcheggi a pagamento, identificati dalle strisce blu.

Gli Ausiliari impiegati sono muniti di attestato di idoneità rilasciato dal Comando della Polizia Municipale di Viterbo, previo corso tecnico-pratico ed esame finale.

Le aree di sosta su strada sottostanno alla disciplina del codice della strada. Nel dettaglio, gli articoli che vengono applicati sono:

- Art. 7 – Sostava senza esporre il titolo autorizzatorio;
- Art. 157 – Arresto, fermata e sosta dei veicoli;
- Art. 158, comma 2 – Divieto di fermata e di sosta dei veicoli.

Si riporta di seguito l'elenco completo delle violazioni, la cui contestazione è competenza degli Ausiliari:

<b>Violazione</b>	<b>Importo</b>	<b>Importo con pagamento in misura ridotta (entro 5 giorni)</b>
Sostava in luogo limitato senza esposizione del titolo autorizzatorio valido (autopark, ticket, parcometro, autorizzazione, ecc...)	€ 41,00	€ 28,70
Sostava in zona riservata ad altre categorie di veicoli	€ 41,00	€ 28,70
Sostava in zona regolamentata oltre il tempo consentito	€ 25,00	€ 17,50
Sostava in modo non conforme alla segnaletica	€ 41,00	€ 28,70
Sostava in posizione da impedire lo spostamento di altro veicolo in sosta	€ 41,00	€ 28,70
Sostava affiancato ad altri veicoli	€ 41,00	€ 28,70
Sostava con ticket con cifra non conforme	€ 25,00	€ 17,50

Gli Ausiliari di Sosta sono autorizzati a chiamare i Vigili Urbani in caso di sosta in zone limitrofe al parcheggio laddove ci sia la condizione di procedere ad una rimozione forzata del veicolo.

Per quanto riguarda la modalità di estinzione della sanzione, è ammesso il pagamento in misura ridotta, pari all'importo dell'avviso, entro 5 giorni dall'accredito con il sistema PagoPA.

Se il pagamento non viene effettuato entro 5 giorni, la Polizia Municipale invia una notifica all'indirizzo di residenza del proprietario del veicolo, con addebito delle spese posta di € 12,00. Dalla data di arrivo della notifica è possibile usufruire del pagamento in misura ridotta per altri 5 giorni.

### **2.3.9 – Oggetti smarriti**

Hai perso qualcosa in uno dei nostri parcheggi? Niente paura, cerchiamolo!



Se hai trovato un oggetto nel parcheggio di Piazza Martiri d'Ungheria: consegnalo al nostro personale (se presente) o all'ufficio amministrativo di Francigena Srl in Via S. Biele n. 22, 01100 Viterbo, ci attiveremo per rintracciare il proprietario.

Se hai perso un oggetto nel parcheggio di Piazza Martiri d'Ungheria: tutti gli oggetti rinvenuti sono a disposizione della clientela presso l'ufficio amministrativo di Francigena Srl in Via S. Biele n. 22, 01100 Viterbo, a partire dal giorno seguente a quello di smarrimento. Altrimenti, puoi inviare una mail di richiesta a [contatti@pec.francigena.vt.it](mailto:contatti@pec.francigena.vt.it) indicando le seguenti informazioni: nome, cognome, e-mail, Telefono, Data di smarrimento, Oggetto, Colore e descrizione, Consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Reg. UE 2016/679.

### **2.3.10 – Informazioni al pubblico**

Per essere in grado di rispondere con sollecitudine alle esigenze di parcheggio dei cittadini, per mantenere informati i clienti sulle caratteristiche dei servizi offerti e sulle iniziative promosse, l'Azienda è costantemente impegnata a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti o, se necessario crearne di nuovi.

Il cittadino può recarsi presso gli Uffici dell'Azienda o telefonare al numero 0761-309129 per ricevere qualsiasi tipo di chiarimento od ancora collegarsi al sito [www.francigena.vt.it](http://www.francigena.vt.it), nel quale si possono trovare tutte le informazioni e consigli utili per la sosta nei nostri parcheggi a stallo e struttura in Viterbo.

Per maggiori informazioni riguardo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e il sito, vedasi il paragrafo 3.

### **2.3.11 – I nostri standard di qualità**

Francigena Srl ha individuato i seguenti fattori di qualità per il servizio di gestione dei parcheggi a pagamento del Comune di Viterbo:

- Sicurezza
- Accessibilità e funzionalità
- Pulizia ed attenzione all'ambiente
- Aspetti relazionali e informazioni

Per ogni fattore sono stati elaborati degli indicatori di dettaglio e degli standard di riferimento, così da avere una valutazione obiettiva della qualità del servizio offerto ed individuare le aree di miglioramento. Inoltre, riteniamo fondamentale essere trasparenti verso i nostri clienti, che devono essere sempre al corrente delle performance di qualità dei nostri servizi.

Gli standard di qualità sono individuati in riferimento alle performance degli anni precedenti, in un'ottica di miglioramento continuo delle stesse. Infatti, oltre agli standard e al risultato ottenuto nell'anno precedente, viene pubblicato l'obiettivo per l'anno in corso. Nelle misurazioni viene tenuto conto anche dei fattori esterni che possano causare disservizi, come scioperi, danneggiamenti dovuti al maltempo o chiusure stradali.

Per il raggiungimento degli standard è fondamentale che utenti e personale adempiano appieno alle regole elencate nei paragrafi precedenti.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard 2023*	Rilevazione 2022	Rilevazione 2023	Obiettivo 2024**
Sicurezza	PARCHEGGI A RASO E MULTIPIANO				
	N° segnalazioni per furti e atti vandalici	0	0	0	0
	N° incidenti e danneggiamenti	0	0	1	0
	PARCHEGGIO PIAZZA MARTIRI D'UNGHERIA				
	N° segnalazioni per furti e atti vandalici	0	0	0	0
	N° incidenti e danneggiamenti	0	0	0	0
	N° telecamere	5	5	5	5
Accessibilità e funzionalità	PARCHEGGI A RASO E MULTIPIANO				
	Posti riservati ai disabili	85	90	85	85
	N° guasti parcometri	2	0	2	2
	N° danneggiamenti parcometri	1	0	1	1
	PARCHEGGIO PIAZZA MARTIRI D'UNGHERIA				
	Posti riservati ai disabili	8	8	8	8
	N° guasti sbarre	5	5	4	2
Pulizia e attenzione all'ambiente	PARCHEGGIO PIAZZA MARTIRI D'UNGHERIA				
	Frequenza pulizia ordinaria	1 settimana	1 settimana	1 settimana	1 settimana
	Frequenza svuotamento cestini	Tutti i gg	2 volte sett.	Tutti i gg	Tutti i gg
PARCHEGGI A RASO, MULTIPIANO E PARCHEGGIO PIAZZA MARTIRI D'UNGHERIA					
Aspetti relazionali e informazioni	Tempo medio comunicazione disservizi	1 gg	1 gg	1 gg	1 gg
	Tempo medio risposta ai reclami	3 gg	3 gg	3 gg	2 gg
	Tempo medio riscontro informazioni e proposte	3 gg	3 gg	3 gg	2 gg
	N° reclami sul personale	0	0	0	0
Infomobilità	N° guasti pannelli	0	0	0	0

\* Valore di riferimento a cui rapportare i dati rilevati

\*\* Impegno di Francigena Srl per l'anno 2024

	N° eventi in cui i pannelli hanno riportato informazioni errate	0	0	0	0
	N° episodi atti vandalici	0	0	0	0
Livello del servizio	N° tot Reclami	0	0	0	0

## **2.4 – Ascensori Pubblici Valle Faul**

### **2.4.1 – Il servizio**

Dal 2017 Francigena Srl, tramite contratto di servizio, gestisce gli ascensori siti in Valle Faul che collegano il parcheggio della Valle con Piazza Martiri d'Ungheria e Piazza San Lorenzo.

Gli orari di apertura al pubblico sono dal lunedì alla domenica dalle ore 7:30 alle ore 1:00.

### **2.4.2 – Le regole per il nostro personale**

Tutto 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 di rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;
- Si astiene da comportamenti 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;
- Esibisce il tesserino con il numero di matricola, che deve essere appuntato bene in vista durante il servizio, o, se il contatto avviene telefonicamente, dichiara le proprie generalità all'inizio;
- Cura il proprio aspetto personale;
- Indossa un abbigliamento decoroso e pulito;
- Indossa i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali.

### **2.4.3 – Le regole per l'utenza**

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni dell'Azienda e del personale.

L'Azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme.

Chi utilizza gli ascensori deve rispettare i seguenti doveri:

- Non portare materiali o cose che per qualsiasi motivo possano recare danno agli altri utenti o alla struttura e all'ascensore; in particolare, è proibito portare armi, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione e tutela della sicurezza pubblica (le munizioni devono essere custodite negli appositi contenitori), nonché sostanze pericolose o nocive (per esempio bombole di gas compresso o liquido, materiale esplosivo, infiammabile, nocivo e contaminante);
- Non fumare all'interno della struttura e/o dell'ascensore;
- Non sporcare o deteriorare in qualsiasi modo la struttura e/o l'ascensore;
- Non distribuire volantini o affiggere materiale pubblicitario senza preventiva autorizzazione dell'Azienda.

L'Azienda procederà ai sensi di legge nei confronti degli utenti non osservanti le condizioni sopradette.

#### **2.4.4 – I diritti del cittadino**

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- Alla continuità del servizio;
- Ad acquisire tempestivamente informazioni attinenti eventuali modifiche degli orari o interruzioni del servizio;
- A ricevere un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- Alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- Al rispetto degli orari di apertura e di chiusura degli ascensori;
- All'efficienza degli impianti tecnologici;
- All'igiene e pulizia degli impianti;
- Ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- Ad inoltrare reclami.

#### **2.4.5 – Reclami e indennizzi**

Per presentare segnalazioni e reclami sul servizio di ascensore, il cliente può rivolgersi agli Uffici di Via S. Biele n. 22 – 01100 Viterbo. È aperto al pubblico nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 13:30.

I reclami possono essere presentati solo in forma scritta mediante consegna a mano, servizio postale o PEC ([contatti@pec.francigena.vt.it](mailto:contatti@pec.francigena.vt.it)). Il cliente deve specificare le proprie generalità e indirizzo (al fine di poter inviare una lettera/mail di risposta) e deve esporre chiaramente quanto accaduto, correlandolo della relativa documentazione o indicando tutte le circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte dell'Azienda.

Francigena Srl si impegna a rispondere per iscritto entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo scritto, come risulta da timbro postale o da protocollo aziendale nel caso di consegna a mano o invio tramite fax oppure ricevuta notifica PEC.

Per reclami attinenti problemi la cui soluzione non dipenda unicamente da Francigena Srl, il termine di 30 giorni lavorativi può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

Le segnalazioni dei disservizi e i reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di attuare le conseguenti azioni correttive.

Riguardo gli indennizzi Francigena srl dispone di un'assicurazione specifica per danni a cose (max € 10.000.000) o persone (max € 40.000.000).

#### **2.4.6 – Oggetti smarriti**

Hai perso qualcosa in uno dei nostri ascensori? Niente paura, cerchiamolo!

Se hai trovato un oggetto negli ascensori gestiti da Francigena Srl segnalalo all'ufficio amministrativo di Francigena Srl in Via S. Biele n. 22, 01100 Viterbo, ci attiveremo per rintracciare il proprietario.

Se hai perso un oggetto in uno dei nostri ascensori: tutti gli oggetti rinvenuti sono a disposizione della clientela presso l'ufficio amministrativo di Francigena Srl in Via S. Biele n. 22, 01100 Viterbo, a partire dal giorno seguente a quello di smarrimento. Altrimenti, puoi inviare una mail di richiesta a [contatti@pec.francigena.vt.it](mailto:contatti@pec.francigena.vt.it) indicando le seguenti informazioni: nome, cognome, e-mail, Telefono, Data di

smarrimento, Oggetto, Colore e descrizione, Consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Reg. UE 2016/679.

#### **2.4.7 – Informazioni al pubblico**

Il cittadino può recarsi presso gli Uffici dell’Azienda di Via S. Biele n. 22, 01100 Viterbo, o telefonare al numero 0761-309129 per ricevere qualsiasi tipo di chiarimento od ancora collegarsi al sito [www.francigena.vt.it](http://www.francigena.vt.it), nel quale si possono trovare tutte le informazioni e consigli utili tutti i nostri servizi

Per maggiori informazioni riguardo l’Ufficio Relazioni con il Pubblico e il sito, vedasi il paragrafo 3.

#### **2.4.8 – I nostri standard di qualità**

Francigena Srl ha individuato i seguenti fattori di qualità per il servizio di gestione degli ascensori pubblici di Valle Faul, nel Comune di Viterbo:

- Sicurezza
- Accessibilità e funzionalità
- Pulizia ed attenzione all’ambiente
- Aspetti relazionali e informazioni

Per ogni fattore sono stati elaborati degli indicatori di dettaglio e degli standard di riferimento, così da avere una valutazione obiettiva della qualità del servizio offerto ed individuare le aree di miglioramento. Inoltre, riteniamo fondamentale essere trasparenti verso i nostri clienti, che devono essere sempre al corrente delle performance di qualità dei nostri servizi.

Gli standard di qualità sono individuati in riferimento alle performance degli anni precedenti, in un’ottica di miglioramento continuo delle stesse. Infatti, oltre agli standard e al risultato ottenuto nell’anno precedente, viene pubblicato l’obiettivo per l’anno in corso. Nelle misurazioni viene tenuto conto anche dei fattori esterni che possano causare disservizi, come scioperi, danneggiamenti dovuti al maltempo o altro.

Per il raggiungimento degli standard è fondamentale che utenti e personale adempiano appieno alle regole elencate nei paragrafi precedenti.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard 2023*	Rilevazione 2022	Rilevazione 2023	Obiettivo 2024**
Sicurezza	N° segnalazioni per furti e atti vandalici	0	0	0	0
	N° incidenti e danneggiamenti	0	0	0	0
	N° telecamere interne per ascensore	1	1	1	1
	N° telecamere esterne per ascensore	2	2	2	2
	N° guasti telecamere	3	1	3	2
Accessibilità e funzionalità	N° ascensori accessibili a diversamente abili su totale	100%	100%	100%	100%
	N° guasti ascensori	3	2	3	2
	N° episodi di fermo con persone all'interno	1	0	1	1
Pulizia e attenzione all'ambiente	Frequenza pulizia ordinaria	3 volte a settimana	3 volte a settimana	3 volte a settimana	3 volte a settimana
Aspetti relazionali e informazioni	Tempo comunicazione disservizi	immediato	immediato	immediato	immediato
	Tempo medio risposta ai reclami	3 gg	3gg	3gg	3gg
	N° reclami sul personale	0	0	0	0
Livello del servizio	N° tot Reclami	0	0	0	0

\* Valore di riferimento a cui riportare i dati rilevati

\*\* Impegno di Francigena Srl per l'anno 2024

## **2.5 – Farmacie Comunali**

### **2.5.1 – Il servizio**

La Società Francigena Srl gestisce due strutture farmaceutiche: La Farmacia Comunale “La Quercia”, sita in Piazza Campo Graziano, 35/C e 35/D, 01100 La Quercia, Viterbo; e la Farmacia Comunale di Santa Barbara, sita in Via Porsenna n. 41, 01100 Santa Barbara, Viterbo, all’interno del centro commerciale.

La Farmacia Comunale “La Quercia” offre al cittadino e paziente un insostituibile sostegno, fornendo servizi di elevato profilo sociale e di sicuro interesse per la comunità. Con la continua specializzazione del suo personale, la Farmacia Comunale “La Quercia” cerca di dare *una risposta ad ogni domanda di salute*.

La Farmacia Comunale di Santa Barbara è al servizio dei cittadini tutti per i bisogni di salute e benessere, in collaborazione con tutti i centri sanitari e di salute presenti sul territorio.

Gli obiettivi che si pongono le Farmacie Comunali sono: qualità, cortesia, competenza e professionalità, nonché assicurare l’assistenza farmaceutica agli utenti fragili e meno abbienti.

L’offerta dei servizi tradizionali è relativa a:

- Approvvigionamento, conservazione e dispensazione dei farmaci secondo la normativa vigente;
- Consulenza sulla scelta dei farmaci e loro utilizzo, prediligendo gli equivalenti;
- La spedizione delle ricette galeniche;
- Indicazioni sulle norme di buona conservazione dei farmaci, e, in caso di farmaci scaduti, una corretta informazione sullo smaltimento secondo la normativa vigente in materia ambientale;
- Intraprendere un rapporto di collaborazione con i medici prescrittori finalizzato all’utente finale;
- Assicurare tutti i servizi specialistici e di assistenza integrativa erogati dalle strutture del Servizio Sanitario Nazionale (SSN);
- Promuovere e sostenere iniziative volte alla tutela dei diritti dei cittadini, nell’ambito dell’educazione sanitaria, della prevenzione delle malattie, dell’accesso ai servizi sociosanitari;
- Adesione al programma di farmacovigilanza, in collaborazione con i medici di base, al fine di realizzare quanto previsto dal SSN, in particolare per i farmaci senza obbligo di prescrizione ed i prodotti cosmetici.

Rientrano, poi, nell’ambito delle attività svolte dalle Farmacie Comunali di Francigena Srl le seguenti prestazioni:

- Misurazione della pressione, effettuata tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge;
- Controllo del peso, che prevede, su richiesta del cliente, informazioni per una corretta alimentazione come primo passo per la prevenzione di molte patologie;
- Angolo del neonato sistemato in un ambiente dedicato della farmacia per offrire la possibilità di controllare il peso dei bebè;
- Noleggio di apparecchi elettromedicali;
- Attività di prevenzione e educazione sanitaria in sede esterne alla farmacia, su richiesta di scuole, associazioni e circoli culturali anche in collaborazione con enti pubblici;



- Servizio di analisi su prelievo di sangue capillare per il controllo del profilo glicemico (Emoglobina glicata) e del profilo lipidico (colesterolo totale e trigliceridi). È preferibile usufruire del servizio su prenotazione e dalle ore 8:30 alle ore 10:00; in alternativa, in base alla disponibilità del personale;
- Servizi di telemedicina: Holter pressorio e Holter cardiaco;
- Servizi di attenzione e riservatezza, presso l'angolo della salute: un ambiente separato dal resto della farmacia in cui il farmacista risponde in maniera esauriente e riservata ai vari quesiti e dubbi connessi alle terapie per il mantenimento del benessere psicofisico della persona;
- Preparazione di formule magistrali ed officinali;
- Servizio di prenotazione RECUP Regione Lazio;
- Adesione al progetto regionale per la ricerca del sangue occulto nel cancro del colon retto;
- Servizio di guardia farmaceutica notturna e diurna;
- Organizzazione annuale di giornate a tema, in cui vengono erogati servizi per lo screening di patologie croniche (es. diabete, ipertensione) ed il benessere del corpo;
- Possibilità di effettuare gli acquisti con contributi sociali (es. Social Card, buoni sociali, Sistema Tessera Sanitaria ecc.), erogati da Comune e/o Regione.
- Personale sempre aggiornato con frequenza periodica a corsi di aggiornamento professionale per migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti.

### **2.5.2 – Le regole per il nostro personale**

Il personale delle Farmacie Comunali di La Quercia e Santa Barbara devono rispettare le seguenti regole:

- La spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci deve sempre essere effettuata da un farmacista;
- I farmaci non disponibili in Farmacia devono essere reperiti nel più breve tempo possibile (24-48 ore nei giorni feriali), purché siano disponibili nel normale ciclo distributivo;
- Il personale deve verificare i motivi dell'eventuale carenza di farmaci dal ciclo distributivo;
- Il farmacista indica al cittadino i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci ed economici per il disturbo segnalato, nei limiti delle proprie competenze;
- Il personale deve rispettare i turni di servizio per garantire un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la Farmacia è situata;
- Il personale deve esporre cartelli esterni con l'indicazione dei turni di reperibilità e numeri di telefono della farmacia;
- Il personale deve adottare un comportamento improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia e disponibilità al dialogo e all'ascolto, nel rispetto della riservatezza e della privacy;
- Il personale deve prestare attenzione alla propria cura il proprio aspetto personale, indossando un abbigliamento decoroso e pulito e coerente con i capi previsti dalle disposizioni aziendali;
- 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;

- Il farmacista deve effettuare un adeguato controllo su tutti i prodotti venduti in farmacia, in particolare riguardo le scadenze;
- Il personale deve assicurarsi che la pubblicità effettuata all'interno della farmacia venga fatta nel rispetto della normativa vigente;
- Il personale deve lasciare a disposizione degli utenti un'adeguata superficie calpestabile e libera;
- Il personale deve affiggere un cartello con la dicitura "non fumare" e si impegna a far rispettare tale indicazione;
- Il personale verifica e si assicura che l'accessibilità ai locali per le persone con disabilità sia compatibile con le norme vigenti;
- Il personale presta particolare attenzione e assistenza agli utenti appartenenti a categorie fragili.

### **2.5.3 – Le regole per l'utenza**

Gli utenti che accedono ai locali della farmacia devono rispettare le seguenti regole:

- Rispetto della fila, degli altri utenti e del personale;
- Divieto di fumo;
- Rispetto dell'ordine e della pulizia dei locali e degli scaffali;
- Non introdurre materiali o cose che per qualsiasi motivo possano recare danno agli altri utenti o alla struttura.

L'Azienda procederà, ove possibile, ai sensi di legge nei confronti degli utenti che non osservassero le condizioni sopradette.

### **2.5.4 – I diritti del cittadino**

Il fine principale delle Farmacie Comunali è quello di tutelare la salute dei cittadini e porre in essere azioni in prospettiva della prevenzione della malattia:

- Garantire che tutti i cittadini possano usufruire dei servizi erogati, senza alcuna distinzione e adeguando la prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili;
- Garantire il diritto, per l'utente, di essere informato in maniera semplice e comprensiva, in relazione al suo livello di cultura;
- Garantire che il controllo della prescrizione sia sempre effettuato da un Farmacista;
- Garantire il rispetto delle Norme di Buona Preparazione per la predisposizione ed il confezionamento dei farmaci;
- Garantire una consulenza sull'uso dei farmaci, degli altri prodotti trattati in Farmacia e sui servizi sanitari attivi sul territorio e le procedure per accedervi, sia di propria iniziativa che su richiesta del cliente;
- Garantire la consultazione della Farmacopea Ufficiale, della tabella e delle tariffe per gli onorari professionali, del nomenclatore tariffario e delle liste di prescrivibilità dei farmaci;
- Garantire il rispetto delle norme previste dalla Farmacopea Ufficiale per la preparazione e la confezione dei farmaci;

- Garantire al cittadino, in caso di emergenza, le informazioni e il supporto necessari per superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'emergenza;
- Provvedere alla rimozione delle barriere architettoniche esterne per garantire l'accessibilità ai locali alle persone disabili;
- Mantenere il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali;
- Suddividere chiaramente i settori merceologici diversi dal farmaco;
- Prevedere la presenza di uno spazio apposito per l'effettuazione di servizi cui deve essere garantita maggiore privacy;
- Garantire chiarimenti e consigli sui prodotti acquistati anche in altre farmacie;
- Garantire continuità e regolarità del servizio anche durante i giorni festivi, in accordo con le altre sedi farmaceutiche del Comune di Viterbo;
- Garantire l'accesso al cittadino a tutte le informazioni sui servizi erogati, con la possibilità di effettuare osservazioni, suggerimenti e reclami per il miglioramento del servizio.

Ciascun cittadino fruitore dei servizi delle Farmacie Comunali ha diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi e, in particolare, dell'osservanza dei principi fondamentali e dei servizi offerti.

#### **2.5.5 – Reclami e indennizzi**

Gli utenti possono avanzare critiche o reclami in forma scritta tramite consegna a mano (dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 13:30), servizio postale, mail o alla pec [contatti@pec.francigena.vt.it](mailto:contatti@pec.francigena.vt.it) tramite apposito modulo reperibile sul sito [www.francigena.vt.it](http://www.francigena.vt.it), in merito al mancato rispetto dei principi e degli standard esposti in questa carta.

Il cittadino potrà, inoltre, inviare le proprie osservazioni agli indirizzi di posta elettronica.

I rispettivi indirizzi e recapiti sono riportati nella sezione seguente.

Riguardo gli indennizzi Francigena srl dispone di un'assicurazione specifica per danni a cose (max € 10.000.000) o persone (max € 40.000.000).

#### **2.5.6 – Informazioni al pubblico**

La Farmacia Comunale "La Quercia" è sita in Piazza Campo Graziano, 35/C e 35/D, 01100 La Quercia, Viterbo.

Numero telefonico: 0761 343384

Fax: 0761 305858

E-mail: [farmacialaquercia@francigena.vt.it](mailto:farmacialaquercia@francigena.vt.it)

Dal 2019 è possibile ordinare i tuoi prodotti tramite WhatsApp al numero 375-6073067 con questi semplici passaggi: 1) prenota il tuo prodotto; 2) ricevi conferma; 3) Ritira il tuo ordine.

La Farmacia Comunale "Santa Barbara" è sita in Via Porsenna, 41, 01100 Santa Barbara, Viterbo.

Numero telefonico: 0761 250059

Fax: 0761 353890

E-mail: [farmaciasantabarbara@francigena.vt.it](mailto:farmaciasantabarbara@francigena.vt.it)

Dal 2019 è possibile ordinare i tuoi prodotti tramite WhatsApp al numero 375-6072825 con questi semplici step: 1) prenota il tuo prodotto; 2) ricevi conferma; 3) Ritira il tuo ordine.

### 2.5.7 – Standard di qualità

Francigena Srl ha individuato i seguenti fattori di qualità per il servizio di gestione delle Farmacia Comunali di La Quercia e Santa Barbara, nel Comune di Viterbo:

- Accessibilità
- Aspetti relazionali e Tempestività
- Pulizia e attenzione all'ambiente
- Trasparenza e Privacy

Per ogni fattore sono stati elaborati degli indicatori di dettaglio e degli standard di riferimento che le farmacie comunali intendono rispettare.

Per il raggiungimento degli standard è fondamentale che utenti e personale adempiano appieno alle regole elencate nei paragrafi precedenti.

#### FARMACIA COMUNALE LA QUERCIA

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Accessibilità	Struttura accessibile a diversamente abili	Sì
	% rispetto orario di apertura e chiusura	100%
Aspetti relazionali e Tempestività	% tempo approvvigionamento farmaci < 48 ore (esclusi farmaci con problemi sistematici di approvvigionamento)	100%
	Tempi medi risposta informazioni e richieste	24 ore
	N° reclami sul personale	0
Pulizia e attenzione all'ambiente	Frequenza pulizia ordinaria	Giornaliera
	Frequenza svuotamento cestini	Giornaliera
Trasparenza e Privacy	% personale iscritto all'ordine dei farmacisti	60%
	N° casi di violazione privacy clienti	0
	% del personale che mostra il cartellino di riconoscimento	100%
Livello del servizio	N° tot Reclami	0

**FARMACIA COMUNALE SANTA BARBARA**

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Accessibilità	Struttura accessibile a diversamente abili	Sì
	% rispetto orario di apertura e chiusura	100%
Aspetti relazionali e Tempestività	% tempo approvvigionamento farmaci < 48 ore (esclusi farmaci con problemi sistematici di approvvigionamento)	100%
	Tempi medi risposta informazioni e richieste	24 ore
	N° reclami sul personale	0
Pulizia e attenzione all'ambiente	Frequenza pulizia ordinaria	Giornaliera
	Frequenza svuotamento cestini	Giornaliera
Trasparenza e Privacy	% personale iscritto all'ordine dei farmacisti	60%
	N° casi di violazione privacy clienti	0
	% del personale che mostra il cartellino di riconoscimento	100%
Livello del servizio	N° tot Reclami	0

### 3 – Strumenti di informazione e relazione con la clientela

#### 3.1 – Ufficio Relazioni con il Pubblico e Sito Aziendale

Francigena Srl dispone di un Ufficio Relazioni con il Pubblico presso la sede legale di Via S. Biele n. 22, riservato ai rapporti diretti con i clienti per informazioni, segnalazioni, reclami, suggerimenti o oggetti smarriti, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 13:30.

I clienti possono contattarlo:

- Attraverso l'indirizzo di posta elettronica [contatti@pec.francigena.vt.it](mailto:contatti@pec.francigena.vt.it)
- Telefonando ai seguenti numeri:

SERVIZIO	SEDE OPERATIVA	SEDE LEGALE	TELEFONO
Trasporto Pubblico Locale	Via S. Biele, 22	Via S. Biele, 22	0761-309129 0761-306334 Interno 1
Trasporto Scuolabus	Via S. Biele, 22	Via S. Biele, 22	0761-309129 0761-306334 Interno 2
Parcheggi	Via S. Biele, 22	Via S. Biele, 22	0761-309129 0761-306334 Interno 8
Farmacia La Quercia	Piazza Campo Graziano, 35 C/D	Via S. Biele, 22	0761-343384
Farmacia Santa Barbara	Via Porsenna, 41	Via S. Biele, 22	0761-250059

Il sito di Francigena Srl rappresenta un punto di contatto costante e immediato tra la Società e i suoi clienti.

Collegandosi sul sito [www.francigena.vt.it](http://www.francigena.vt.it) è possibile:

- Consultare gli orari del servizio di Trasporto Pubblico Locale;
- Consultare le tariffe e le modalità di acquisto dei biglietti e abbonamenti (sia per il TPL che per lo Scuolabus);
- Avere informazioni su tutti i servizi forniti;
- Prendere visione delle regole per l'utenza;
- Avere informazioni in tempo reale sulle eventuali modifiche apportate sui servizi (percorsi, orari, scioperi, etc.) e sulle iniziative intraprese dall'Azienda;
- Avere informazioni riguardanti i turni di tutte le farmacie del Comune di Viterbo;
- Consultare la Carta dei Servizi;
- Avere informazioni generali sull'Azienda;
- Prendere visione di bandi, gare e regolamenti;
- Consultare la sezione Società Trasparente.

Francigena Srl dispone anche di una pagina Facebook "Francigena Società Multiservizi Viterbo" dove vengono fornite comunicazioni rapide riguardo i servizi erogati, dando la possibilità agli utenti di rimanere costantemente aggiornati.

