

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI  
DEL TRASPORTO PUBBLICO  
2024

Società Autolinee Pubbliche (SAP) s.r.l.

# Indice

1. I Principi Ispiratori
2. Il Contesto
3. Il Sistema di Gestione Integrato
4. Qualità del Servizio
5. Tariffazione e Modalità di Acquisto
6. Informazione e Comunicazione con la Clientela
7. Fonti Normative di Riferimento
8. Partecipazione delle Associazioni dei Cittadini/Clienti

# I Principi Ispiratori



REGOLARITÀ DEL  
SERVIZIO



EFFICIENZA ED  
EFFICACIA



MONITORAGGIO  
PERIODICO



IMPARZIALITÀ  
VERSO I  
CITTADINI/CLIENTI



UGUAGLIANZA DEI  
DIRITTI DEI  
CITTADINI



ATTENZIONE  
ALL'AMBIENTE



TRASPARENZA

Società Autolinee Pubbliche (SAP) s.r.l. ha avviato l'esecuzione del contratto di servizio nell'anno 2024.

La durata contrattuale è prevista per anni otto.

È fermo intendimento della Società non attestarsi alla mera esecuzione integrale ed al meglio degli obblighi contrattuali, ma prestare attenzione alle esigenze presentate dai cittadini/clienti e dalle loro associazioni/organizzazioni per l'adeguamento progressivo del servizio all'evoluzione della domanda di trasporto pubblico, facendosene interprete propositivo e rappresentandone margini e condizioni di fattibilità all'amministrazione comunale, cui compete, in qualità di Ente committente e di soggetto regolatore, ogni facoltà decisoria in proposito con connotati vincolanti per il gestore.

Da parte sua Società Autolinee Pubbliche (SAP) s.r.l. onorerà ogni elemento della propria offerta di servizio presentata in sede di gara, procedendo agli investimenti necessari al rinnovo della flotta autobus, alla dotazione di nuovi impianti ed attrezzature produttive, all'adozione di tecnologie innovative e quant'altro concorra a procurare un'offerta di trasporto pubblico in linea con le attese della comunità servita.

L'attività aziendale è espletata in una logica di sostenibilità complessiva ed equilibrata con riguardo al profilo ambientale, sociale ed economico, con riguardo alle istanze eterogenee che il territorio e gli stakeholder di riferimento vorranno indicare, in attuazione di una logica improntata ad interlocuzione costruttiva e collaborativa di mutua fertilità.

## Il Contesto

# Il Sistema di Gestione Integrato

La missione aziendale di offrire e procurare alla comunità di cittadini standard di servizio qualitativamente orientati all'ottimizzazione in linea con le attese della clientela e con le esigenze di sostenibilità del territorio si consegue soltanto garantendo il massimo rispetto delle norme a disciplina dell'impiego delle risorse produttive e dei processi di produzione. Con tale finalità Società Autolinee Pubbliche (SAP) s.r.l. ha da tempo adottato un Sistema di Gestione Integrato, costituito dalla dotazione delle Certificazioni di Sistema elencate a fianco, concesse e verificate da soggetto terzo munito di accreditamento internazionale, che ne controlla periodicamente lo stato di applicazione, effettività e possibile implementazione, in una logica di tendenziale progressivo e costante miglioramento

- Certificazione ISO 9001 (Sistemi di Gestione per la Qualità);
- Certificazione ISO 14001 (Sostenibilità Ambientale);
- Certificazione OHSAS 45001 (Sistemi di Gestione per la Sicurezza sul Lavoro);
- Certificazione SA 8000 (Responsabilità Sociale);
- Certificazione UNI 13816 (Qualità del Servizio di Trasporto Pubblico).

La dotazione delle predette Certificazioni di Sistema e la loro integrazione sono garanzia della qualità dei servizi svolti, del rispetto puntuale ed integrale delle disposizioni normative a regolazione dei processi e della loro esecuzione con l'obiettivo di sopravanzare, ove possibile, i vincoli derivanti dal contratto di servizio e perseguire la loro progressiva ottimizzazione e tendenziale costante miglioramento qualitativo.

Con tale impostazione metodologica trae alimentazione una cultura d'impresa orientata ad assicurare ai cittadini/clienti le migliori condizioni qualitative realisticamente praticabili, nel rispetto della sicurezza e della salute dei lavoratori, delle esigenze dell'ambiente e del territorio, procurata anche con l'impegno per l'uso razionale dell'energia e la minimizzazione dell'impatto procurato dalla movimentazione dei mezzi di trasporto.

QUALITA' DEL  
SERVIZIO  
QUALITA'  
EROGATA E  
QUALITA'  
PERCEPITA  
INDAGINI DI  
CUSTOMER

In considerazione che il contratto di servizio con Roma Capitale ha avuto avvio nell'anno 2024 Società Autolinee Pubbliche (SAP) s.r.l. si impegna, già dall'anno 2025 e negli anni successivi a svolgere, anche avvalendosi di soggetti terzi, indagini di customer satisfaction che possano documentatamente misurare il grado di qualità del servizio effettivamente erogato e quello percepito dalla clientela. I risultati delle indagini saranno rappresentati alle Associazioni di consumo dei cittadini/clienti, in un confronto finalizzato a conseguire il progressivo accrescimento del grado di soddisfazione avvertito.

# Tariffazione e Modalità di Acquisto

Società Autolinee Pubbliche (SAP) s.r.l ha un contratto di servizio con Roma Capitale di natura “gross cost”, ovvero esclusivo dell’attribuzione dei proventi derivanti dalla commercializzazione dei titoli di viaggio.

Le informazioni relative al sistema di tariffazione, alle modalità di acquisto ed ai canali di distribuzione, nonché alle condizioni di agevolazione tariffaria offerte alla generalità dei cittadini ed a particolari categorie sono rilevabili sul sito internet di Atac spa.

# Informazione e Comunicazione con la Clientela

Sul sito internet della Società Autolinee Pubbliche (SAP) s.r.l. sono contenute tutte le informazioni, di interesse permanente o contingente della clientela: dalle condizioni generali di trasporto alla mappa ed elencazione della linea costituenti la rete di trasporto procurata dalla Società, alla programmazione del servizio e delle causali di possibili occasionale alterazione della stessa, ai servizi per i viaggiatori con disabilità, ai contatti per interloquire con la Società, alle formule per avanzare segnalazioni, richieste di assistenza ed eventuali doglianze o reclami, alle istanze per il recupero di oggetti smarriti sui bus, alle modifiche del servizio occorrenti in occasione di agitazioni sindacali.



# Fonti Normative di Riferimento

La Carta dei Servizi è stilata in linea con le disposizioni normative di riferimento e secondo le linee guida indicate dal Contratto di Servizio. Se ne riportano le principali:

- Direttiva del PCM del 27 gennaio 1994: Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Legge 11 luglio 1995 n. 273: Qualità dei servizi pubblici;
- Decreto del PCM del 30 dicembre 1998: Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti (carta della Mobilità);
- Legge Regione Lazio 16 luglio 1998 n. 30: Disposizioni in materia di trasporto pubblico locale;
- D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 206: Codice del Consumo;
- Accordo 26 settembre 2013 della Conferenza Unificata sulle Linee Guida sui principi ed elementi minimi da inserire nelle Carte della qualità dei servizi pubblici locali;
- Reg. UE n. 181/2011 "Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus", art. 2, co. 2;
- Deliberazione della Giunta del Comune di Roma Capitale n. 67 del 13 marzo 2015: "Approvazione dello Schema di Protocollo d'intesa tra Roma Capitale.... e le Associazioni dei Consumatori riconosciute dalla normativa vigente";
- Norma UNI EN 13816:2002: Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio.

# Partecipazione delle Associazioni dei Cittadini/Clienti

La Carta dei Servizi della Società Autolinee Pubbliche (SAP) s.r.l. sarà pubblicata previo confronto con le Associazioni dei Consumatori sotto elencate di cui la Società Bus International Service s.r.l. apprezza il ruolo ed alle quali ha rivolto invito a presentare osservazioni e contributi per la completezza del documento.

Società Autolinee Pubbliche (SAP) s.r.l. ringrazia quelle associazioni che hanno voluto partecipare alla redazione della Carta, assicurando costanza d'interlocuzione e di confronto anche in prospettiva delle prossime edizioni del documento.

L'invito alla compartecipazione è stato indirizzato a:

- ACU;
- Adiconsum Lazio;
- Assoconfam;
- Cittadinanzattiva Lazio;
- Confconsumatori Lazio;
- Federconsumatori;
- U. Di. Con

