

## **Cos'è la Carta della mobilità**

La Carta della mobilità è il documento che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di Trasporto Pubblico e i cittadini utenti che ne fruiscono, assumendo precisi impegni a loro tutela e offrendo, in tal modo, anche maggiori garanzie di rispetto degli obblighi imposti dal committente (nel nostro caso la Regione Autonoma Valle d'Aosta).

Essa scaturisce da un processo regolato da precise disposizioni di legge, la cui finalità è il miglioramento, di anno in anno, della qualità dei servizi erogati e del rapporto esistente fra il territorio e l'azienda erogatrice dei servizi.

Le carte della mobilità rafforzano la garanzia della libertà di circolazione dei cittadini prevista:

- dall'art. 16 della Costituzione italiana *"Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale...."* e *"ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi..."*;
- dall'art. 8 del Trattato di Maastricht *"ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri...."*.

Per opportuna documentazione si presentano le principali fonti normative di riferimento:

- DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- LEGGE n. 273 del 11 luglio 1995  
"Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"
- DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la

- predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità) ”.

### **Gli spostamenti in Bassa Valle**

**V.I.T.A. S.p.A.** opera, con contratto di servizio, nel settore di linea TPL, nel Sub-Bacino della Bassa Valle in qualità di Mandataria del R.T.C. V.I.T.A.-SAVDA. Il Sub-Bacino Bassa Valle ospita importanti poli produttivi, scolastici e sanitari. Ciò crea flussi di spostamenti quotidiani ai quali occorre aggiungere gli spostamenti per motivi di turismo e di tempo libero: spostamenti che avvengono perlopiù ricorrendo all'uso dell'automobile privata, con conseguente traffico elevato specie sull'asse centrale di fondo valle.

Inoltre, nei weekend invernali ed estivi, l'intero territorio è condizionato dalla presenza di lunghe colonne delle auto dei turisti che creano un effetto barriera dividendo praticamente in due molti dei nostri paesi e che, marciando a singhiozzo, sono causa di rilevante inquinamento atmosferico.

Perlomeno nelle testate di valle, si può decisamente puntare su un nuovo ruolo del trasporto pubblico come dimostrano le positive esperienze degli ultimi anni dei servizi di navetta estivi ed invernali nelle vallate turistiche.

Per ciò che concerne l'integrazione dei servizi, senza, ad esempio, una reale limitazione della circolazione nei maggiori centri turistici (nel nostro caso Ayas e Gressoney) è difficile migliorare i servizi di linea di vallata.

Nonostante gli sforzi compiuti, più complicata appare la ricerca di una buona integrazione con la ferrovia. Ciò richiede, infatti, quell'affidabilità ed efficienza che, al momento, i servizi ferroviari non sono grado di garantire e, per i quali, si aprono seri interrogativi anche per il futuro (ad esempio relativamente all'integrazione fra le diverse modalità di trazione: elettrica fra Torino ed Ivrea e diesel fra Ivrea e Aosta).

### **La V.I.T.A. S.p.A.**

Praticamente da oltre cinquantanni la società **V.I.T.A.** (**Valdostana Impresa Trasporti Automobilistici**) è presente sul mercato del trasporto delle persone. Iniziò, infatti, ad operare in Bassa Valle nel 1962 gestendo tre autolinee, il collegamento Hône/Champorcher, il trasporto studenti Hône /Pont-Saint-Martin e il trasporto operai Montjovet/Pont-Saint-Martin, con l'ausilio di quattro autobus e l'impiego di tre dipendenti oltre il titolare.

Contemporaneamente iniziò l'attività nel campo dei servizi di noleggio.

Dopo decenni di lavoro appassionato e di continui investimenti, oggi la **V.I.T.A. S.p.A.** è un gruppo che coordina un nucleo di aziende specializzate che operano nel campo del turismo, dei viaggi e del trasporto con sedi in Valle d'Aosta (Arnad, Hône, Aosta) ed in Piemonte (Ivrea, Torino e Santhià).

Organizza ed effettua viaggi in tutta Europa e gestisce autolinee di carattere locale e nazionale percorrendo ogni anno qualcosa come sette milioni di chilometri e potendo contare su una flotta di circa 100 mezzi.

La **V.I.T.A. S.p.A.** assicura i servizi di trasporto pubblico locale nel bacino della Bassa Valle (in RTC con SAVDA) grazie alla collaborazione di ca. 65 dipendenti, alla disponibilità di un parco veicoli di ca. 40 mezzi e di una sede principale ad Arnad con deposito ed officina modernamente attrezzati e altre sedi/depositi a Saint Christophe, Hône e Pont Saint Martin, sviluppando una percorrenza annua di TPL in Valle d'Aosta di ca. km. 1.600.000

Nell'ambito del progetto regionale di realizzazione del Sistema Tariffario Integrato nel settore del trasporto pubblico, la **V.I.T.A. S.p.A.** ha installato su tutti i propri mezzi un avanzato sistema computerizzato di bigliettazione in grado di trattare sia le carte a banda magnetica sia le carte a microprocessore "smart card" con riversamento automatico dei dati presso la sede centrale di Arnad, permettendo in tal modo una velocizzazione delle procedure di bigliettazione e una gestione efficiente dei dati contabili e statistici.

**Carta della mobilità 2016/2017**

A conferma della validità di una scelta che ha inteso porre la qualità quale fattore portante della strategia aziendale di sviluppo e d'innovazione, sia nel campo dei servizi di TPL sia nel campo dei servizi integrativi e di noleggio, la società V.I.T.A. S.p.A. ha ottenuto già nel gennaio 2000 il rilascio della certificazione attestante la conformità del Sistema Qualità aziendale alla Normativa UNI EN ISO serie 9002, ora ristrutturato e aggiornato in conformità alla nuova norma **ISO 9001:2000** e nell'ottobre 2010 ha ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma **ISO 14001:2004** entrambi rinnovate ogni anno.

Nel 2012 vi è stata l'aggiudicazione definitiva del Contratto con la Regione Autonoma Valle d'Aosta, in R.T.I. con la ditta SAVDA, per i servizi di TPL nel Sub-Bacino Bassa Valle, per il periodo 01.07.2012-30.06.2022 successivamente oggetto di proroga al 30.06.2027.

**La Carta 2016/2017**

La finalità è sempre quella di cercare di rispondere al meglio alle aspettative dei vari soggetti interessati alla fornitura di un servizio di trasporto pubblico di qualità: gli utenti finali, la committenza pubblica, gli azionisti e dipendenti della **V.I.T.A. S.p.A.**, i fornitori, l'intera comunità territoriale. E' basata sulle indagini periodiche di *customer satisfaction*, di rilevazione, cioè, del grado di soddisfazione dei clienti.

**I principi fondamentali**

In coerenza con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, i principi fondamentali che ispirano le decisioni della società **V.I.T.A. S.p.A.** sono:

- Eguaglianza

## Carta della mobilità 2016/2017

L'erogazione dei servizi offerti dall'Azienda si basa sul principio di eguaglianza dei cittadini, senza distinzioni di nazionalità, razza, lingua, sesso, religione, reddito e opinioni. Le regole di erogazione dei servizi sono quelle stabilite dalla Regione Autonoma Valle d'Aosta. L'azienda si adopera affinché possano fruire del servizio di trasporto pubblico anche i cittadini che abitano nei villaggi decentrati e s'impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti più deboli (anziani, disabili).

Imparzialità

I servizi sono resi in modo imparziale, secondo criteri di tecnica trasportistica.

Continuità

L'azienda è impegnata ad offrire il servizio con continuità, senza interruzioni, rispettando gli orari stabiliti. Qualora, per cause indipendenti dalla volontà dell'azienda, si dovessero verificare irregolarità, la **V.I.T.A. S.p.A.** s'impegna a adottare misure volte ad arrecare ai cittadini il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Sulle tratte servite da più vettori (esempio Verrès /Arnad), l'utente ha il diritto di scegliere il mezzo ritenuto più idoneo.

Partecipazione

L'azienda promuove la partecipazione dei cittadini al fine di migliorare le prestazioni rese, accoglie le osservazioni nei modi e nei tempi specificati di seguito e acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utenza circa la qualità del servizio offerto.

## Carta della mobilità 2016/2017

 Efficienza ed efficacia

La **V.I.T.A. S.p.A.** è impegnata ad offrire il massimo del servizio pur nella salvaguardia della redditività aziendale.

**Gli impegni dell'azienda e il giudizio dei clienti**

Al fine di poter valutare e migliorare la qualità del servizio erogato, la **V.I.T.A. S.p.A.** ha individuato, in linea con gli indirizzi predisposti da parte della Presidenza del Consiglio dei Ministri, una serie *d'indicatori di qualità* ai quali far corrispondere precisi livelli di servizio promesso (*standard*), sia sulla base di valori predefiniti sia sulla base delle valutazioni espresse dai clienti.

Il grado di soddisfazione dei clienti è stato ottenuto tramite l'effettuazione di un'attenta indagine, anche quest'anno affidata alla ditta LASER di Saint Christophe. Il giudizio complessivo medio è pari a **7,66** su una scala da 1 a 10. **Obiettivo 2017/2018: 7,70**

Sin dall'inizio dell'attività la **V.I.T.A. S.p.A.** ha sempre assicurato la regolarità del servizio, arrivando ormai a contare annualmente sui propri mezzi di TPL in Valle d'Aosta oltre **700.000** presenze.

**Puntualità e tempi di viaggio**

Il rispetto dell'orario, per un servizio effettuato su strada, dipende dalle condizioni e dai sistemi di controllo del traffico veicolare privato. Poiché le nostre linee si svolgono su itinerari interessati da consistenti flussi turistici, il rischio di incolonnamento e di rallentamento è forte durante le ore pomeridiane e serali dei principali week end estivi ed invernali. Altrimenti, l'obiettivo è di rispettare sempre l'orario senza incorrere né in passaggi anticipati né in passaggi con eccessivi ritardi. Giudizio **6,58** **Obiettivo 2017/2018: 6,60**

**Modo di guidare degli autisti**

Il senso di sicurezza è trasmesso, anzitutto, dalla professionalità degli autisti, positivamente riconosciuta dalla maggior parte degli utenti, ma non meno importanti sono la serietà e l'efficienza del personale di officina addetti puntualmente alla verifica e manutenzione degli automezzi. Giudizio **8,03**

**Obiettivo 2017/2018: 8,10**

La **V.I.T.A. S.p.A.** dispone inoltre di officine d'avanguardia, fra cui un avanzato sistema computerizzato di controllo della tenuta dei freni.

Ciò comporta che il rischio d'incidenti e la loro gravità siano nettamente inferiori rispetto all'impiego dell'auto privata.

**Vetustà degli autobus**

Grazie agli investimenti operati nel corso degli anni al 31.12.2016 il parco autobus **V.I.T.A.** utilizzato in servizio nel sub-bacino della Bassa Valle conta un'età media di **6,15** anni, fra le più basse del settore.

**Obiettivo 2017/2018: 7,15**

**Tempestività d'intervento in caso di guasto o d'incidente**

Qualora si dovesse verificare un inconveniente tale da dover fermare l'autobus, la **V.I.T.A.** è in grado di assicurare la ripresa del servizio, grazie all'invio di un autobus sostitutivo, nel lasso medio di tempo di 15/20 minuti.

**Incidenti sui mezzi**

Sui mezzi della **V.I.T.A.** la quasi totalità dei pochissimi incidenti si verificano durante la discesa, o a bordo, a causa della mancata osservanza dell'obbligo di tenersi agli appositi sostegni. In ogni caso nell'ultimo anno NON si sono avute segnalazioni di cadute e/o incidenti con danni alle persone.

**SICUREZZA DEL VIAGGIO (SECURITY)**

Sicurezza da furti e borseggi

Anche il giudizio riguardante la sicurezza personale e patrimoniale e' generalmente buono: **8,14**      **Obiettivo 2017/2018: 8,20**

Tutti gli oggetti smarriti, rinvenuti all'interno degli autobus, sono depositati e registrati presso la sede centrale di Arnad, dove possono essere recuperati; se dopo un lasso di tempo ragionevole non sono reclamati vengono donati alla CARITAS.

**Sicurezza da atti vandalici/molestie**

Grazie anche all'attenzione del personale, sono rare le bravate che possono essere effettuate sugli autobus e, in caso di necessità, gli autisti sono in grado di mettersi immediatamente in contatto con l'Azienda e/o gli organi di polizia.

Giudizio **8,15**      **Obiettivo 2017/2018: 8,20**



## **PULIZIA**

### **Pulizia degli autobus**

Grazie alla collaborazione di tutti i dipendenti, la pulizia dei mezzi **V.I.T.A.** è, in ogni modo, particolarmente curata. Giornalmente, al rientro, è prevista una pulizia generale interna ed esterna. In inverno è pure previsto il lavaggio della parte sottostante al fine di eliminare fango e residui di sale. Occorre, però, considerare che il pianale ribassato su alcuni autobus, molto comodo per l'accesso a bordo, facilita anche l'ingresso della polvere.

Aldilà, però, dell'impegno dell'azienda, il decoro degli autobus dipende anche molto dal senso civico degli utenti. Giudizio **7,26**    **Obiettivo 2017/2018: 7,40**

### **Pulizia delle pensiline**

**V.I.T.A. S.p.A.** solleverà nuovamente la questione per una più precisa programmazione degli interventi di pulizia e manutenzione delle pensiline presso gli enti locali proprietari. Giudizio **7,15**    **Obiettivo 2017/2018: 7,30**

## **COMFORT DEL VIAGGIO**

### **Affollamento**

Il servizio di trasporto pubblico con autobus nel sub-bacino della Bassa Valle è organizzato in modo da poter soddisfare la domanda dei cittadini, anche nei momenti di punta.

E' per questo motivo che, pur avendo acquistato di recente mezzi più piccoli e maneggevoli, anche su alcune linee a richiesta normalmente limitata sono

## Carta della mobilità 2016/2017

impiegati autobus di adeguate dimensioni, tali da consentire, ad esempio, il trasporto degli studenti.

Nel caso di esigenze particolari (gruppi organizzati, manifestazioni) l'azienda è in grado di potenziare immediatamente la capacità di trasporto. Giudizio **6,92**

**Obiettivo 2017/2018: 7,00**

**Accessibilità dei mezzi (Altezza gradini, apertura porte)**

Sulle linee di TPL impiegati numerosi autobus di nuova concezione, a pianale ribassato, che si è rivelato particolarmente adatto per il trasporto degli sciatori nei comprensori di Gressoney e Ayas, permettendo la salita con sci a bordo. Purtroppo l'estensione del pianale ribassato incontra degli ostacoli a causa della morfologia dei percorsi. Giudizio **8,06**      **Obiettivo 2017/2018: 8,10**

**Comfort a bordo (sedili, sostegni, piattaforme) / Climatizzazione**

Costante è l'attenzione volta ad aggiornare il parco degli autobus, scelti sulla base del grado di comfort, di robustezza e di adattabilità ai percorsi di linea previsti.

Tutti i mezzi sono dotati di impianto di riscaldamento e d'impianto di climatizzazione.

E' cura dell'azienda far rispettare il divieto di fumo sui mezzi di trasporto pubblico. Giudizio **7,52 / 7,43**      **Obiettivo 2017/2018: 7,60**

**Attenzione ad anziani e disabili**

La **V.I.T.A. S.p.A.** opera, in primo luogo, tramite l'attenzione prestata da parte del proprio personale e facilitando la salita/discesa e permanenza a bordo.

Le scelte più generali relative alle infrastrutture e agli interventi per facilitare la mobilità di tutti i cittadini sono, invece, di competenza dell'ente pubblico.

## **INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA**

### **Individuazione percorsi e orari alle fermate**

Alle fermate delle linee sono state apposte apposite tabelle riportanti gli orari e altre indicazioni utili per l'utenza. Giudizio **7,59**      **Obiettivo 2017/2018: 7,60**

### **Informazioni rilasciate a bordo**

Tutti gli autobus sono dotati di pannelli frontali luminosi che riportano l'indicazione della linea e della destinazione. Dopo aver affrontato numerosi ostacoli di ordine tecnico e di integrazione fra diversi sistemi informatici, è attivo il sistema a bordo di annuncio visivo di prossima fermata. Giudizio **7,86**  
**Obiettivo 2017/2018: 7,90**

## **ASPETTI RELAZIONALI**

### **Cortesìa e disponibilità del personale**

Il personale in servizio è tenuto a trattare gli utenti con rispetto, cortesia e prontezza, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti, e informandoli dei loro doveri. Nella società **V.I.T.A. S.p.A.** costante è l'impegno profuso affinché il personale disponga di sempre maggiori competenze, rafforzi il livello di autonomia e le giuste motivazioni nell'espletamento del proprio lavoro. Giudizio **8,18**      **Obiettivo 2017/2018: 8,20**

**Presentabilità (ordine, accuratezza) del personale**

Il personale in servizio è tenuto a prestare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.

L'uniforme va mantenuta pulita e in ordine. Giudizio **8,29**

**Obiettivo 2017/2018: 8,30**

**I SERVIZI DI NOLEGGIO**

Nel corso del 2016/2017 è proseguito anche il rilevamento della qualità percepita da parte dei clienti dei servizi di noleggio. Il rilevamento avviene tramite la consegna, a fine viaggio, di un questionario in busta preaffrancata e preindirizzata che il capo comitiva, sulla scorta dell'esperienza vissuta, compila e spedisce. Il questionario può essere restituito in forma anonima o responsabile e considera lo stato dell'autobus (comfort a bordo, pulizia, climatizzazione), i servizi di prenotazione, l'apporto dell'autista, chiedendo un giudizio finale complessivo.

In questo caso, la scala di valutazione è stata impostata su cinque gradi di giudizio: insufficiente, scarso, sufficiente, buono e ottimo, tranne per la domanda sull'apporto dell'autista, ove si chiede se è ritenuto influente, influente, importante, decisivo oppure essenziale.

Nel complesso, i giudizi sono assai gratificanti per l'azienda.

## **DIRITTI E DOVERI**

### **Il Conducente**

Il conducente:

- Indossa gli indumenti previsti dalle disposizioni aziendali
- Espone il cartellino personale di riconoscimento
- Non fuma a bordo dei mezzi
- Non legge durante la guida
- Non utilizza, salve esigenze di servizio, apparecchi radiotelefonici durante la guida e nel caso utilizza l'apposito auricolare
- Rispetta gli orari, compatibilmente con il traffico
- E' attento alle esigenze del cliente, cercando di assecondarne le richieste, purché non pregiudichino la sicurezza e la regolarità del servizio
- Agevola la salita dei passeggeri, prestando attenzione all'apertura e chiusura delle porte

### **Diritti dei viaggiatori**

I viaggiatori hanno diritto a:

- Sicurezza e tranquillità di viaggio
- Continuità e certezza del servizio
- Pubblicazione tempestiva e comoda reperibilità degli orari
- Facile accesso alle informazioni sulle modalità di viaggio (orari, tariffe, ecc.)
- Rispetto degli orari, compatibilmente con le condizioni di traffico
- Igiene, pulizia ed efficienza dei mezzi
- Riconoscibilità del personale
- Rispetto del divieto di fumo
- Comodo accesso alla procedura per avanzare suggerimenti e reclami

**Doveri dei viaggiatori.**

Il viaggiatore è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- Munirsi di regolare titolo di viaggio e convalidarlo
- Non occupare più di un posto a sedere
- Non imbrattare o danneggiare i veicoli
- Prenotare la fermata utilizzando l'apposito pulsante
- Agevolare, durante il viaggio, le persone anziane o disabili
- Non fumare
- Non disturbare le altre persone
- Rivolgersi al personale con correttezza e educazione
- Non trasportare oggetti nocivi o pericolosi
- Non utilizzare dispositivi di emergenza, se non in caso di grave necessità

**SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Ogni cliente-utente ha la possibilità d'inoltrare alla **V.I.T.A.** comunicazioni, segnalazioni, richieste, indirizzandole alla Direzione, e precisando, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare, nel caso di reclamo, per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'eventuale accaduto.

I reclami, ovvero le segnalazioni d'irregolarità o doglianze, possono essere presentati alla **V.I.T.A.** sotto forma:

scritta indirizzando a **V.I.T.A. S.p.A.**  
**via Nazionale, 10**  
**11020 Arnad (AO)**

telefonica al n. **0125/966546-7-8**

orale presentandosi di persona presso la sede di **ARNAD, via Nazionale, 10**

via fax al n. **0125/966540**

via E.mail al seguente indirizzo di posta elettronica [vaspa@vitagroup.it](mailto:vaspa@vitagroup.it)

via sito web [www.vitagroup.it](http://www.vitagroup.it) compilando l'apposito modulo predisposto

Al momento della presentazione del reclamo, la Direzione comunica all'utente il nominativo del dipendente responsabile dell'indagine ed i tempi previsti per l'espletamento della stessa.

La **V.I.T.A. S.p.A.** riferirà al cliente nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni.

**NORME REGIONALI D'INTERESSE DEGLI UTENTI DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO DI LINEA** (Dalla legge regionale 1 settembre 1997, n. 29)

### **Art. 23**

(Bagagli e colli)

1. Sui servizi di linea, oltre al bagaglio a mano di dimensioni non superiori a cm. 50x30x25, è ammesso il trasporto gratuito di una valigia o di uno zaino collocabili nell'apposito vano bagagli.
2. Sui servizi di linea è inoltre ammesso il trasporto gratuito di un paio di sci e il trasporto a pagamento, quando possibile, della bicicletta.

Carta della mobilità 2016/2017

3. I bagagli eccedenti quelli ammessi, quando accoglibili, sono assoggettati al pagamento di una tariffa di trasporto.

...omissis...

**Art. 30**

(Trasporto animali)

1. Sui servizi di linea è ammesso il trasporto gratuito di animali da compagnia di piccola taglia, secondo i regolamenti di esercizio emanati dalle aziende concessionarie.