



PORDENONE

REGOLAMENTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

REVISIONE	0	28/12/2018

INDICE

• 1.PREMESSA	3
• 2.DEFINIZIONI	4
• 3.AMBITO DI APPLICAZIONE.....	5
• 4.OBIETTIVI	6
• 5.PRINCIPI GENERALI	7
• 6.PRINCIPI SPECIFICI	7
• 7.PRESUPPOSTI NORMATIVI.....	8
• 8.DEFINIZIONE POTERI E RUOLI.....	9
• 9.CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI	10
• 10.CARICAMENTO DELLE SEGNALAZIONE A SISTEMA ED ASSEGNAZIONE ALLA FIGURA RESPONSABILE	12
• 11.PRESA IN CARICO DELLA SEGNALAZIONE	12
• 12.ATTIVITA' DI ANALISI E DI INDAGINE.....	12
• 13. RISOLUZIONE DELLA SEGNALAZIONE E rISPOTA AL CLIENTE.....	12
• 14.INOLTRO DELLA RISOLUZIONE ADOTTATA ALL'AMMINISTRATORE DELEGATO, ALL'ENTE REGIONE OVVERO AI SOCI DI ATAP	13
• 15.ARMONIZZAZIONE CON I DOCUMENTI DEL SISTEMA INTEGRATO AZIENDALE	13
• 16.REPORT E PUBBLICAZIONE DATI.....	13

1.PREMESSA

La gestione dei reclami risulta un elemento di fondamentale importanza nell'erogazione dei servizi pubblici a cui la società Atap, in forza del contratto di servizio, è chiamata a svolgere.

In questo ambito, nel quale si inserisce l'attività aziendale, si innestano tutti i diritti degli utenti ispirati al principio di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia e libera scelta.

2.DEFINIZIONI

Cliente: qualsiasi soggetto (sia esso persona fisica o giuridica) che abbia interesse ad entrare in relazione con l'azienda o che sia titolare di un contratto di trasporto.

Regione Friuli Venezia Giulia Direzione Centrale Infrastrutture e Territorio – Servizio trasporto pubblico regionale e locale, di seguito per brevità Regione: Ente deputato ad effettuare i controlli sull'operato dell'azienda in materia di trasporto pubblico locale.

Reclamo: espressione di insoddisfazione rivolta a un'organizzazione in relazione ai suoi prodotti/servizi o allo stesso processo di trattamento dei reclami, dove si attende in modo esplicito o implicito una risposta o una soluzione.

Segnalazione: azione del cliente che può riguardare in senso più ampio, ogni attività svolta dall'azienda che non necessariamente ha causato un disagio al cliente.

Suggerimento: azione del cliente volta ad effettuare proposte in merito al servizio oppure ad ogni attività inerente l'azienda.

Richiesta Informazioni: azione del cliente volta ad ottenere informazioni in merito ad ogni attività inerente l'azienda.

Ufficio Reclami: provvede a smistare i reclami in ingresso assegnandone la gestione alla struttura competente.(L'ufficio è in fase di definizione)

Registro Reclami: la tenuta sia in forma cartacea che elettronica di ogni documentazione riguardante la segnalazione pervenuta da parte del cliente.

Carta dei Servizi o Carta della Mobilità: strumento di dialogo tra cittadino e azienda che eroga il servizio.

3.AMBITO DI APPLICAZIONE

Il regolamento di seguito riportato ha l'intento di illustrare le modalità operative e di comportamento, con il fine di ottenere un'efficace gestione di tutte le comunicazioni provenienti da fonti esterne (clienti) o interne in merito ai reclami ovvero alle segnalazioni pervenute in azienda.

4.OBIETTIVI

ATAP adotta il seguente regolamento interno al fine di:

- Assicurare una sollecita ed esaustiva gestione dei reclami presentati, specificando ruoli, responsabilità delle strutture aziendali coinvolte in ogni fase del processo;
- Garantire l'uniformità di comportamenti delle varie strutture aziendali nella gestione dei reclami secondo le attribuzioni e competenze di interesse;
- Mantenere un canale di comunicazione con la clientela dando concretezza alle successive fasi di attuazione delle possibili azioni di miglioramento del servizio offerto.

5.PRINCIPI GENERALI

I principi riportati nel documento riguardano l'attività di ATAP, il Consiglio di Amministrazione della Società ha provveduto alla sua approvazione. Dello stesso viene data adeguata informazione oltre che agli organi ed alle strutture aziendali, anche alla clientela mediante la pubblicazione sul sito internet aziendale.

6.PRINCIPI SPECIFICI

La seguente procedura pone le proprie fondamenta sui seguenti principi:

- **Tracciabilità:** il reclamo deve essere sempre registrato in modo cartaceo e/o elettronico;
- **Tempestività:** ATAP garantisce il rispetto dei termini massimi di risposta fissati in 20 giorni dalla ricezione del reclamo, e comunque il riscontro immediato in funzione dell'urgenza;
- **Correttezza:** nella gestione del reclamo la condotta è improntata alla massima correttezza nei confronti del cliente, ciascun reclamo va gestito in maniera equa, obiettiva e non distorta;
- **Conoscenza:** ATAP assicura la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte del personale preposto all'attività;
- **Riservatezza:** ATAP garantisce il rispetto delle norme di riservatezza e della privacy nella gestione del reclamo da parte del personale preposto, utilizzando le informazioni che identificano personalmente il reclamante in misura necessaria e protetta e curando la formazione del personale in modo adeguato;
- **Chiarezza:** in tutte le risposte indirizzate alla clientela o agli enti preposti, sarà cura del personale spiegare in maniera chiara le richieste avanzate ovvero tutte le azioni intraprese dall'ATAP, con chiara identificazione di deleghe e responsabilità rispetto alle azioni da intraprendere;
- **Trasparenza:** ATAP assicura la massima pubblicità circa i modi con cui presentare i reclami ed i diritti della clientela;
- **Visibilità:** le informazioni su come e dove formulare un reclamo devono essere ben pubblicizzate ai clienti, al personale e alle altre parti interessate;
- **Accessibilità:** il processo dev'essere facilmente accessibile a tutti i reclamanti, di facile comprensione e utilizzo, con informazioni e assistenza utili alla formazione del reclamo stesso.

7.PRESUPPOSTI NORMATIVI

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994).

Decreto Del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98, schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del Settore Trasporti.

Legge Regionale 20/08/2007 n° 23, dove all'articolo 18 viene stabilito che l'esercizio dei servizi di trasporto pubblico è regolato da contratti di servizio stipulati tra la Regione e l'impresa. Tra i vari adempimenti previsti rientrano la dotazione della Carta dei Servizi resi all'utenza.

Altre fonti a cui riferirsi sono le norme di certificazione: UNI 10600:2001, UNI ISO 10002:2015, UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN 13816:2002.

Procedura dedicata alla gestione dei reclami e suggerimenti (P_CARS - PrI_02) del Sistema di Gestione Integrato adottato da ATAP.

8.DEFINIZIONE POTERI E RUOLI

Per lo svolgimento dell'attività di gestione completa dei reclami, suggerimenti e segnalazioni vengono attribuiti i seguenti poteri e ruoli:

- **Direttore di Esercizio:** Sovrintende alle attività dei sottoposti, ed in qualità di responsabile tecnico e gestore dei trasporti è autorizzato ad inviare comunicazioni formali nei confronti degli utenti in merito alle sanzioni, ovvero della Regione o Enti Terzi;
- **Responsabile Ufficio Tecnico:** vaglia i reclami pervenuti e riguardanti le tariffe, la bigliettazione, le rivendite, la tecnologia a bordo dei veicoli ed a terra, effettua le indagini, raccoglie i rapporti di servizio, elabora e fornisce risposta da inviare all'utente.
E' la persona deputata a verificare i flussi dei reclami in ingresso ed in uscita, controllando il rispetto dei tempi previsti per le risposte. Provvede ad effettuare le reportistiche periodiche da sottoporre all'Amministratore Delegato ed al Consiglio di Amministrazione;
- **Capo Unità Organizzativa Tecnica:** vaglia i reclami pervenuti e riguardanti gli aspetti ambientali, il patrimonio aziendale, gli appalti relativi ai servizi/lavori presso i siti aziendali, elabora e fornisce risposta da inviare all'utente;
- **Ufficio Movimento Extraurbano (coordinatore d'esercizio):** vaglia i reclami pervenuti e riguardanti il servizio extraurbano ed il noleggio, effettua le indagini, raccoglie i rapporti di servizio degli Agenti, elabora e fornisce la risposta da inviare all'utente;
- **Ufficio Movimento Urbano (coordinatore d'esercizio):** vaglia i reclami pervenuti e riguardanti il servizio urbano, effettua le indagini, raccoglie i rapporti di servizio degli Agenti, elabora e fornisce la risposta da inviare all'utente;
- **Ufficio Commerciale:** vaglia i reclami pervenuti che abbiano per oggetto segnalazioni riguardanti in generale le attività istituzionali dell'azienda, la tutela ed il rispetto delle persone e delle procedure e/o il patrimonio aziendale, elabora e fornisce la risposta da inviare all'utente;
- **Addetto all' Ufficio Sinistri:** vaglia i reclami pervenuti e riguardanti i sinistri o i presunti danni ai passeggeri, elabora e fornisce la risposta da inviare all'utente;
- **Responsabile dell'ufficio Trasparenza-Anticorruzione e Processo Sanzionatorio:** vaglia i reclami pervenuti e riguardanti le sanzioni amministrative elevate agli utenti e procedimenti inerenti e seguenti, elabora e fornisce risposta da inviare all'utente;
- **Addetto al numero verde:** riceve le segnalazioni effettua l'assegnazione ai singoli responsabili come sopra indicato;
- **Audit Interno:** verifica il rispetto e la conformità delle attività e dei flussi informativi.

9.CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI

N°	Argomento	Dettaglio	Figura Responsabile
1	Rete copertura oraria	Fermate	Responsabile Ufficio Tecnico
		Copertura Oraria	Responsabile Ufficio Tecnico
2	Regolarità del servizio e puntualità mezzi	Anticipo alla partenza	Responsabile Movimento Extraurbano/Urbano
		Ritardo di arrivo alla fermata intermedia o al capolinea	Responsabile Movimento Extraurbano/Urbano
		Mancato passaggio	Responsabile Movimento Extraurbano/Urbano
		Mancata effettuazione fermata o mancata apertura porte o mancato carico	Responsabile Movimento Extraurbano/Urbano
3	Informazioni	Mancata/incompleta/errata informazione	Responsabile Ufficio Tecnico
		Orario palina non aggiornato	Responsabile Ufficio Tecnico
		Mal funzionamento paline intelligenti	Responsabile Ufficio Tecnico
		Mal funzionamento sistema intelligente di bordo	Responsabile Ufficio Tecnico
		Mal funzionamento Sito internet	Responsabile Trasparenza
4	Facilità di utilizzo del servizio	Disponibilità dei punti vendita	Responsabile dell'Ufficio tecnico
		Funzionamento emettitrici	Responsabile dell'Ufficio tecnico
		Funzionamento emettitrici a bordo	Responsabile dell'Ufficio tecnico
5	Sicurezza del viaggio	Incidente stradale	Addetto all'Ufficio Sinistri
		Caduta passeggero	Addetto all'Ufficio Sinistri
		Furto	Ufficio Commerciale
		Condotta di guida	Responsabile Ufficio Tecnico
		Aggressione	Ufficio Commerciale
6	Affidabilità del servizio	Corsa Mancante o interrotta	Responsabile Movimento Extraurbano/Urbano
		Disservizio in linea	Responsabile Movimento Extraurbano/Urbano
7	Comfort del servizio	Affollamento	Responsabile Ufficio Tecnico
		Strumentazione di bordo	Responsabile Ufficio Tecnico
		Microclima a bordo	Responsabile Ufficio Tecnico
8	Pulizia e condizione degli autobus	Pulizia esterna	Capo Unità organizzativa e Tecnica
		Pulizia interna	Capo Unità organizzativa e Tecnica
		Pulizia sedile	Capo Unità organizzativa e Tecnica
9	Servizi per viaggiatori con ridotta capacità motoria	Funzionamento Pedana	Responsabile Ufficio Tecnico
		Avvisatori acustici	Responsabile Ufficio Tecnico
		Sistema ad infrarossi	Responsabile Ufficio Tecnico
10	Integrazione modale	Coincidenza con autobus	Responsabile Movimento Extraurbano/Urbano
		Coincidenza con treno	Responsabile Movimento Extraurbano/Urbano

		Trasporto biciclette	Responsabile Movimento Extraurbano/Urbano
11	Aspetti relazionali e comunicazione del personale	Comportamento personale di guida	Ufficio Commerciale
		Comportamento verificatori	Ufficio Commerciale
		Comportamento altro personale	Ufficio Commerciale
12	Attenzione all'ambiente	Inquinamento	Capo Unità organizzativa e Tecnica

10. CARICAMENTO DELLE SEGNALAZIONE A SISTEMA ED ASSEGNAZIONE ALLA FIGURA RESPONSABILE

- 1) Ogni tipo di segnalazione in entrata verso ATAP proveniente da qualsiasi canale: modalità cartacea con consegna a mano, a mezzo mail, a mezzo posta, proveniente dai social o dai media mediante la compilazione del "form" presente online sul sito aziendale viene inserito in apposito software dall'operatore addetto al numero verde.
- 2) L'operatore del numero verde provvede, in base alla classificazione della tipologia di reclamo, ad effettuare le assegnazioni al responsabile indicato nella precedente tabella, con l'accortezza di inserire nel campo note del software in dotazione il dettaglio dell'argomento ivi indicato.

11. PRESA IN CARICO DELLA SEGNALAZIONE

- 1) Il responsabile, in conformità anche a quanto previsto dalla procedura "Reclami e Suggestimenti", provvede alla gestione e/o assegnazione ai vari incaricati dei settori interessati, l'indagine per la verifica di congruità e ragionevolezza del reclamo.

12. ATTIVITA' DI ANALISI E DI INDAGINE

- 1) Dopo la ricezione, ciascun reclamo dev'essere valutato inizialmente in termini di gravità, implicazioni sulla sicurezza, complessità, impatto, emergenza e possibilità di azioni immediate. Successivamente è necessario analizzare tutte le circostanze e le informazioni rilevanti riguardanti il reclamo in proporzione alla frequenza e gravità dello stesso.

13. RISOLUZIONE DELLA SEGNALAZIONE E RISPOSTA AL CLIENTE

- 1) A seguito dell'indagine, ATAP fornisce una risposta (come correggerlo ed evitare che il problema si ripeta).
- 2) La decisione intrapresa deve essere tempestivamente comunicata al reclamante ed al personale eventualmente interessato.

14. INOLTRO DELLA RISOLUZIONE ADOTTATA ALL'AMMINISTRATORE DELEGATO, ALL'ENTE REGIONE OVVERO AI SOCI DI ATAP

- 1) Il direttore di esercizio in qualità di gestore dei trasporti, verifica la risoluzione della segnalazione ed ove ritenuto necessario dà riscontro alla Regione, ovvero ai soci, delle soluzioni adottate.

15. ARMONIZZAZIONE CON I DOCUMENTI DEL SISTEMA INTEGRATO AZIENDALE

Il presente regolamento non è in contrasto con altre documentazioni presente in azienda ed è parte integrante della procedura aziendale del sistema integrato.

16. REPORT E PUBBLICAZIONE DATI

Con cadenza periodica l'azienda, nell'ottica del principio di trasparenza e dei diritti degli utenti provvederà a rendere pubblici, nelle forme più appropriate, i dati afferenti i reclami e la loro gestione.