CITTA METROPOLITANA DI FIRENZE

CONCESSIONE
SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SU GOMMA

Allegato L al Capitolato : “RECLAMI”

Il Concessionario deve comunicare, con cadenza mensile, l'elenco dei reclami/suggerimenti ricevuti degli utenti in relazione a disservizi legati al servizio erogato, ai mezzi, al personale o alle infrastrutture (biglietterie, depositi, fermate, ecc…).

Formato e Dati contenuti nella comunicazione
La comunicazione deve essere effettuata su foglio di calcolo excel e contenere tutti i reclami raccolti nel periodo di riferimento.

La prima riga del file xls contiene l'intestazione dei campi. Ogni riga successiva contiene le informazioni di ogni singolo reclamo/suggerimento:

- Codice identificativo aziendale della pratica di reclamo
- Tipologia segnalazione (contatto telefonico, mail, lettera , sito web ecc..)
- Codice rete debole di riferimento
- Codifica dell'azienda che ha svolto il servizio oggetto del reclamo
- Data del disservizio oggetto del reclamo
- Data di registrazione del reclamo
- Tipologia del reclamo, codifica dei valori definiti nella tabella di seguito riportata
- Descrizione del disservizio
- Tipologia del collegamento
- Codifica della linea su cui si è svolto il disservizio
- Codice identificativo della corsa su cui si è svolto il disservizio
- Codice identificativo della fermata in cui si è svolto il disservizio
- Orario programmato di passaggio della corsa
- Località in cui si è svolto il disservizio
- Comune in cui si è svolto il disservizio
- Fermata di partenza della corsa oggetto del reclamo
- Orario di partenza della corsa oggetto del reclamo
- Fermata di arrivo della corsa oggetto del reclamo
- Orario di arrivo della corsa oggetto del reclamo
- Indirizzo dove è avvenuto il disservizio
- Orario del disservizio (se non disponibile, orario della registrazione)

Tempistica di invio della comunicazione
Dovranno essere effettuate due comunicazioni ogni anno:
- situazione al 30/06
- situazione al 31/12

da inviare entro i 30 giorni successivi.

Modalità di invio della comunicazione

La comunicazione dovrà essere trasmessa alla Città Metropolitana di Firenze

DEFINIZIONE CATEGORIE/TIPI RECLAMI

Di seguito sono elencate le macro tipologie dei reclami e/o suggerimenti

Macro Famiglia	Esempio Dettagli
TIPOLOGIA PROBLEMA	TIPOLOGIA PROBLEMA
Ambiente	1 - Inquinamento mezzi - altro riferito a deterioramento ambientale
Affollamento	1 - Affollamento 2 - Mezzi inadeguati, non sufficienti
Altro	1 - Sala d'attesa 2 - Situazioni critiche (incidenti, interruzioni di servizio)
Carenza livello di servizio	1 - Frequenza orari, corse 2 - Zona non servita 3 - Pensiline
Comfort	1 - Impianto aria condizionata, riscaldamento
Comportamento personale	1 - Controllo biglietto, abbonamento 2 - Fermata saltata 3 - Guida con cellulare 4 - Personale (presenza, correttezza, identificazione)
Corse anticipate	1 - Mancato rispetto orario (anticipi)
Corse saltate	1 - Corse saltate 2 - Corse soppresse
Funzionamento mezzi e attrezzature	1 - Mezzi inadeguati, non sufficienti 2 - Obliteratrici, emettitrici, cartelli, ecc….
Informazione alla clientela	1 - Deviazione percorso 2 - Fermata soppressa 3 - Informazioni sul servizio (variazioni) 4 - Sciopero
Mancata coincidenza	1 - Mancata coincidenza
Modifiche servizio	1 - Deviazione percorso 2 - Fermata soppressa 3 - Linea soppressa
Orari in palina	1 - Orari mancanti, non aggiornati
Pulizia mezzi e impianti	1 - Pulizia e decoro mezzi e impianti
Ritardi	1 - Mancato rispetto orario (ritardi)
Sicurezza	1 - Fermata pericolosa 2 - Guida pericolosa
Titoli di viaggio	1 - Biglietterie, autostazioni 2 - Rimborso 3 - Tariffe, titoli di viaggio (costo, reperibilità per l'acquisto)
Risposte agli utenti	1 - Contestazione risposta Azienda 2 - Contestazione risposta Regione