

“La Charte” dei valori aziendali

1) Eguaglianza, Imparzialità e Pari Opportunità

- a) È esclusa ogni forma di discriminazione, ci dobbiamo impegnare per garantire l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- b) Le ns aziende perseguono il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap), attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate (pianale ribassato, 1 solo gradino, doppia porta centrale, annuncio fermate, pedana mobile, ancoraggio carrozzine, e servizi a chiamata, forme di tariffe differenziate) ed in relazione alle proprie capacità economiche e alla politica di gestione e collaborazione dell'Ente concedente.
- c) Dobbiamo inoltre garantire il principio di pari trattamento e pari opportunità, rispetto alle medesime condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

2) Continuità

Premesso che l'esercizio del TPL è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili, quali i fattori meteorologici, che ne possono quindi condizionare il regolare funzionamento.

- a) Le ns aziende si impegnano comunque a garantire l'erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, rispettando la programmazione e gli standard qualitativi relativi dichiarati nella presente carta dei servizi;
- b) in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone tempestiva comunicazione e informazione alla clientela.
- c) in particolare, in caso di sciopero, verranno definiti i servizi minimi garantiti e ne verrà data comunicazione alla clientela con la massima tempestività.

3) Partecipazione

Le ns aziende rendono possibile la partecipazione dei clienti a momenti di analisi costruttiva sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

4) Efficienza ed Efficacia

Le ns aziende, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia.

5) Libertà di scelta

L'Azienda si impegna a garantire il diritto alla mobilità del cittadino, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

6) Affidabilità: offrire, ogni giorno, un servizio puntuale che soddisfi le esigenze dei clienti;

7) Ascolto dei clienti:

- a) ascoltare le richieste dei clienti ed impegnarsi per soddisfarle;
- b) prestare adeguata attenzione alle richieste di ciascuno e fornire con esattezza le spiegazioni che sono richieste adottando un linguaggio chiaro e comprensibile;
- c) in caso di contestazione o reclamo, dare agli interlocutori una risposta ferma ma cortese ed invitare i clienti che desiderano sporgere reclamo o che richiedono informazioni alle quali non si sa rispondere, a rivolgersi all' ufficio relazioni con il pubblico;

8) Proattività: essere sempre pronti ad anticipare le esigenze e le aspettative dei clienti;

9) Onestà: promettere ai clienti solo ciò che si può mantenere.

10) Rispetto e Cortesia

- a) astenersi dal chiedere e dall'accettare mance o regali, legati a rapporti e prestazioni di servizio o di ufficio;
- b) astenersi da polemiche, contestazioni, dichiarazioni politiche o religiose con i clienti;
- c) assumere sempre un atteggiamento composto, rispettoso e dignitoso.

11) Riservatezza: rispettare la massima riservatezza nei confronti dei terzi e dell'azienda e non diffondere informazioni riservate.

Tutti i valori esplicitati devono essere sempre accompagnati da un atteggiamento garbato e gentile con i clienti e con i colleghi.