

CARTA DEI SERVIZI

REV.05 DEL 07/02/2026



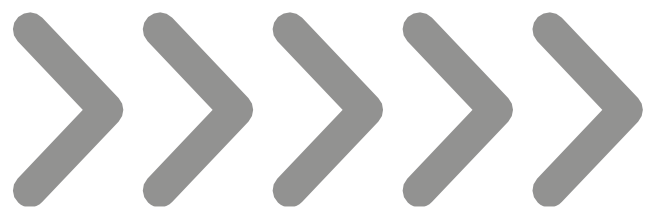
ROVETANA TOURS S.R.L.





INDICE

REVISIONI.....	3
PREMESSA - PRINCIPI	3
LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
L'INFORMAZIONE	4
PERCORSI, LINEE	5
INDICATORI PER LA QUALITÀ.....	6
DIRITTI E DOVERI DEI PASSEGGERI	6
IL BIGLIETTO.....	7
OGGETTI SMARRITI.....	7
IN VIAGGIO (ACCOGLIENZA, COMFORT, REGOLARITÀ, SICUREZZA)	8
ASCOLTO E TUTELA DEL PASSEGGERO	8



REVISIONI

N° REV.	DATA	DESCRIZIONE	EMESSO DA RSG	VERIFICATO/APPROVATO DA AMM
00	02/01/2018	PRIMA EMISSIONE		
01	24/01/2021	UPDATE OBIETTIVI		
02	03/01/2023	REVISIONE GENERALE		
03	15/02/2024	REVISIONE GENERALE		
04	13/02/2025	REVISIONE GENERALE		
05	07/02/2025	REVISIONE GENERALE		

PREMESSA - PRINCIPI

A partire dagli anni '90 in Europa si avvia un processo di rivalorizzazione dei servizi di trasporto basato sul miglioramento dei servizi forniti da parte degli Enti erogatori al cliente/utente e in parallelo l’implementazione del rapporto comunicativo tra gli Enti e i relativi potenziali clienti attraverso l’elaborazione della “Carta dei Servizi”.

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 27/01/1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” definisce per la prima volta i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione. Ciò tutela le esigenze dei cittadini che possono fruire di tali servizi e garantisce il rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi. In particolare la direttiva stabilisce che i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti, deve inoltre essere garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

È con questa Normativa che per la prima volta in Italia si introducono i principi fondamentali che sono alla base dell’erogazione dei servizi. Alcuni di essi sono:

- il principio dell’uguaglianza per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare e ove sia consentito dalla legislazione gli utenti hanno diritto di scegliere l’ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l’efficienza e l’efficacia dell’ente erogatore.

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che tutte le aziende che gestiscono servizi pubblici sono tenute a elaborare in attuazione di specifiche disposizioni Legislative.

La Carta e standard di qualità è uno strumento di comunicazione attraverso cui **ROVETANA TOURS S.R.L.** si impegna a fornire ai propri utenti informazioni accessibili, trasparenti e complete sui propri servizi; si impegna inoltre al rispetto dei principi sull'erogazione dei servizi pubblici, ovvero:

- individuare fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.

Per **ROVETANA TOURS S.R.L.** la Carta costituisce un momento importante di verifica e di crescita dell'Azienda. È uno strumento operativo con cui l'Azienda infatti si rivolge all'interno e all'esterno della sua realtà sotto due aspetti in particolare:

- quello della “qualità del servizio” che essa è chiamata a gestire a partire dalla descrizione accurata e chiara del servizio erogato e delle prospettive future volte al miglioramento continuo di quest'ultimo;
- quello della “trasparenza contrattuale” nei rapporti fra l'utenza e l'azienda con l'indicazione degli impegni che l'Azienda si assume nel miglioramento dei fattori che incidono sulla qualità.

Il primo punto precisa che per ROVETANA TOURS S.R.L. questo è un passo importante verso una politica di miglioramento continuo della qualità e questa politica non può che essere applicata a tutti gli aspetti del servizio.

In secondo luogo, la Carta focalizzandosi sul cliente, guarda al servizio offerto mettendosi dalla parte del viaggiatore cercando di comprendere e soddisfare le aspettative dirette e indirette legate alla sua esperienza di viaggio: da un lato offrendogli una visione chiara di ciò che gli spetta in termini di qualità del viaggio servizio, dall'altro ascoltando l'utente in maniera attiva per incrementarne il benessere.

La Carta dei Servizi è un documento che stabilisce un “patto”, un “accordo” fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio;
- semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione;
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi;
- promozione del servizio e informazione del servizio verifica del rispetto degli standard del servizio;
- coinvolgimento e partecipazione del cittadino - utente alla definizione del progetto.

L'AZIENDA

Rovetana Tours S.R.L. si occupa di gestione di servizi di noleggio con conducente anche nel settore gran turismo, servizi di trasporto persone mediante autobus e minibus, del TPL trasporto pubblico locale.

Opera da anni con successo prevalentemente su il territorio nazionale, la sede legale con i relativi uffici sono situati in Via America, 55/57 67051 Avezzano.

Sito aziendale <https://rovetanatours.it>

L'INFORMAZIONE

Rovetana Tours S.R.L., in merito ai servizi erogati, informa in modo rapido, esatto e tempestivo i viaggiatori attraverso i seguenti canali:

- presso gli uffici della sede operativa dell'azienda sita in Via America 55/57, 67051 Avezzano (AQ) anche in lingua inglese;
- sito internet <https://rovetanatours.it>
- numero telefonico operativo ininterrottamente anche con informazioni in lingua inglese. Il recapito telefonico è disponibile sul sito <https://rovetanatours.it>

PERCORSI, LINEE

TRATTA CANISTRO (AQ) – CAPISTRELLO (AQ) – AVEZZANO (AQ)

E’ una tratta storica aziendale, si svolge secondo pianificazione in basso dal lunedì al sabato eccetto i giorni festivi.

AUTOLINEA: CANISTRO SUP. / CAPISTRELLO STAZ. FS / AVEZZANO FS (AQ/08/01)

1	3	5	7	9	km	ISTRADAMENTO	2	4	6	8	10	12
FR							FR					
07,00	09,20	13,18	14,10		0,00	CANISTRO SUPERIORE	08,55	11,15	13,58	15,23		
07,12	09,27	13,20	14,12		01,30	GAROFALO	08,53	11,13	13,56	15,21		
07,15	09,29	13,23	14,15		02,20	BIVIO SPONGA	18,50	11,08	13,51	15,16		
07,20	09,30	13,25	14,20		03,70	CLINICA INI	08,45	11,05	13,48	15,13		
07,22	09,32	13,30	14,22		04,60	PIAZZA MUNICIPIO	08,43	11,03	13,46	15,11		
07,25	09,35	13,33	14,27		04,90	CANISTRO STAZIONE FS	08,40	11,00	13,43	15,08		
07,28	09,38		14,38		06,00	BV. SS 82	08,37	10,47		15,05		
07,32	09,46		14,40		10,50	CAPISTRELLO P.ZA RISORGIMENTO	08,32	10,42		15,02		
07,35	09,50		14,45		11,70	CAPISTRELLO STAZIONE FS	08,30	10,40		15,00		
07,50	10,00				22,50	AVEZZANO STAZ. FS	08,15	10,30				

TRATTA CIVITELLA ROVETO (AQ)- META (AQ)- POLVERELLI (AQ)

Si svolge secondo pianificazione in basso dal lunedì al sabato eccetto i giorni festivi. Le corse quotidiane sono in totale n.6:

mattina

prima corsa ore 6.40 partenza Polverelli - Civitella arrivo 7.10 12Km

seconda corsa ore 7.10 partenza Civitella – Polverelli arrivo 7.35 12 Km

terza corsa ore 7.40 partenza Polverelli – Civitella corsa scuola arrivo ore 8.00 12 Km

pomeriggio

quarta corsa ore 14.00 partenza Civitella – Polverelli corsa scuola e ragazzi treno 12 Km

quinta corsa ore 15.00 partenza Polverelli – Civitella arrivo 15.35 stazione 12 Km

sesta corsa ore 17.00 partenza Civitella – Polverelli 12 Km

ALTRI SERVIZI AZIENDALI

Rovetana Tours S.R.L. si occupa inoltre, prevalentemente su territorio nazionale, di gestione di servizi di noleggio con conducente anche nel settore gran turismo, di servizi di trasporto persone mediante autobus e minibus

LE CERTIFICAZIONI DI ROVETANA TOURS S.R.L.

L’Azienda è in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001:2015 per la qualità, della ISO 14001:2015 in ambito di gestione per l’ambiente e della ISO 45001:2018 per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

INDICATORI PER LA QUALITÀ

Di seguito gli standard di qualità relativi ai servizi erogati:

N° INDICATORE	PROCESSO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	VALORE AL 31/12/2024	VALORE ATTUALE	VALORE OBIETTIVO AL 31/12/2025
1	EROGAZIONE DEL SERVIZIO	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	N. QUESTIONARI SODDISFAZIONE CLIENTE CON ESITO POSITIVO	97%	98%	100%
2	EROGAZIONE DEL SERVIZIO	SICUREZZA UTENTE	N. DI INCIDENTI RISPETTO AI KM EFFETTUATI	0	0	0
3	EROGAZIONE DEL SERVIZIO	RAPIDITA' CONTATTI E INFORMAZIONI	N° RECLAMI CLIENTE / N° DI CLIENTI TOTALI SERVITI %	0	0	0
4	EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PULIZIA	SCHEDE DI PULIZIA	100%	100%	100%
5	EROGAZIONE DEL SERVIZIO	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	N° RECLAMI CLIENTE / N° DI CLIENTI TOTALI SERVITI %	0	0	0
6	EROGAZIONE DEL SERVIZIO	COMFORT DI VIAGGIO E ACCESSIBILITA'	N. QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE CON ESITO POSITIVO	96%	97%	100%
7	EROGAZIONE DEL SERVIZIO	COMFORT E GARANZIE DEI PASSEGGERI CON RIDOTTA CAPACITA' MOTORA (PMR) ES DISABILI, DONNE IN STATO DI GRAVIDANZA	N° RECLAMI CLIENTE / N° DI CLIENTI TOTALI SERVITI %	0	0	0

DIRITTI E DOVERI DEI PASSEGGERI

I passeggeri hanno diritto a:

- un’informazione tempestiva, facilmente reperibile e chiara sui servizi;
- riconoscibilità, disponibilità e cortesia del personale;
- igiene, pulizia e sanificazione degli autobus e dei locali di passaggio;
- sicurezza, tranquillità e comfort del viaggio;
- agevole accesso, seduta dedicata e garantita per il viaggiatore disabile;
- continuità e certezza del servizio, con rispetto degli orari di partenza e di arrivo delle corse, in condizioni normali di traffico;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo su mezzi e locali aziendali aperti al pubblico;
- rispondenza tra servizio acquistato e ricevuto;
- rapidità nella gestione di eventuali reclami/segnalazioni
- rapidità ed esattezza per le informazioni del viaggio

I passeggeri sono tenuti a:

- presentarsi alla fermata in tempo;
- segnalare sempre alla fermata, con un cenno della mano, la richiesta di salire sull’autobus;
- salire o scendere dall’autobus solo nelle fermate autorizzate e quando il mezzo è fermo;
- viaggiare con un titolo valido;
- controllare la timbratura sul titolo di viaggio, se prevista;
- conservare il titolo di viaggio fino alla discesa dall’autobus, senza cederlo ad altri;
- esibire, a richiesta del personale di controllo, che è un pubblico ufficiale, un documento d’identità;
- occupare un solo posto a sedere;
- agevolare le persone anziane e i disabili a trovare posto a sedere;
- sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie quando si viaggia in piedi;
- non disturbare il conducente e gli altri viaggiatori compromettendo la regolarità e la sicurezza

del viaggio;

- non sporcare e non danneggiare interni ed esterni degli autobus e dei locali aziendali;
- usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza solo in caso di reale pericolo;
- rispettare il divieto di fumare anche con dispositivi elettronici;
- trasportare solo oggetti che non possano danneggiare se stessi e gli altri viaggiatori;
- chiedere sempre autorizzazione all’Azienda prima di intraprendere attività pubblicitarie, commerciali e di raccolta di denaro, anche per fini benefici;
- segnalare per tempo l’esigenza di scendere prima della fermata prevista con gli appositi dispositivi di bordo.

IL BIGLIETTO

Il titolo di viaggio da diritto agli utenti di usufruire del servizio per il quale il titolo è stato emesso e acquistato. È dovere degli utenti viaggiare con un titolo valido. I biglietti possono essere acquistati:

- online sul sito internet dell’azienda <https://rovetanatours.it>
- presso gli uffici in Via America 55/57, 67051 Avezzano (AQ);
- a bordo mezzo

Il titolo di viaggio può essere singolo, dando il diritto di usufruire del servizio per la singola corsa, oppure sottoforma di abbonamento settimanale, mensile o annuale.

Per i prezzi dei biglietti è possibile consultare il sito <https://rovetanatours.it>

STUDENTI, ANIMALI E BAGAGLI

Gli studenti hanno diritto a scontistica.

Sono trasportati gratuitamente le attrezzature utilizzate per la deambulazione, i passeggini, i bagagli, i carrelli per la spesa e gli animali-cani guida per non vedenti.

Gli animali e cani-guida che accompagnano i non vedenti dovranno essere tenuti al guinzaglio e muniti di museruola se richiesto dal conducente o da un passeggero

Gli animali di piccola taglia inoltre devono essere sistemati in apposito trasportino che ne impedisca, anche solo accidentalmente, il contatto fisico con l’esterno. I contenitori, durante il trasporto, devono essere tenuti in modo tale da non recare fastidio o danno a persone e cose.

Il trasporto di bagagli personali è consentito su tutti i mezzi purché non intralcino passaggi, ingressi e uscite o arrechino disturbo agli altri viaggiatori, e alle seguenti condizioni:

- valigie, pacchi e simili che non contengano oggetti o materiali pericolosi, maleodoranti o che possano sporcare la vettura o recare disturbo agli altri viaggiatori per la loro natura e confezionamento (damigiane, bidoni, cassette per ortaggi, ecc.);
- carrozzine e passeggini pieghevoli;
- biciclette e monopattini pieghevoli in apposito contenitore;
- strumenti musicali;
- canne da pesca e sci nelle apposite custodie.
- Ogni altro bagaglio di dimensioni e peso superiori a quelli indicati nel punto precedente, nel limite di due per viaggiatore, sarà ammesso a bordo con il pagamento di un biglietto cadauno.

OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti ritrovati a bordo degli autobus, nei locali aziendali e nelle aree di pertinenza aziendale vengono consegnati presso la sede di Via America 55/57 in Avezzano (AQ).

Qualora sia possibile l’identificazione del proprietario l’Azienda provvede a dargliene comunicazione invitandolo al ritiro del bene smarrito.

Gli oggetti saranno custoditi e tenuti a disposizione per le richieste del legittimo proprietario per un periodo non superiore a tre mesi. Trascorso tale periodo, viene applicata la normativa prevista dalla Legislazione Vigente che stabilisce, tra

l'altro, la consegna al Comune dove è localizzata la sede competente di Rovetana Tours S.R.L.

IN VIAGGIO (ACCOGLIENZA, COMFORT, REGOLARITÀ, SICUREZZA)

Il personale è chiamato a trattare gli utenti con rispetto e cortesia mantenendo un comportamento tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione. Il personale agevola i viaggiatori nell'esercizio dei loro diritti e li informa, se necessario, dei loro obblighi nell'utilizzo del servizio. Rovetana Tours S.R.L. cura una formazione mirata al personale di front line per un'adeguata comprensione del ruolo assegnato e per la comunicazione con i passeggeri. Tale formazione viene curata in occasione delle nuove assunzioni e nel corso della carriera.

La percezione e il giudizio del viaggiatore sul comfort del viaggio sono influenzati da diversi fattori quali la possibilità di trovare posto a sedere, pulizia del mezzo, climatizzazione, guida del conducente, innovazione tecnologica e attenzione per l'ambiente. Rovetana Tours S.R.L. si impegna nel monitoraggio e cura di queste variabili somministrando inoltre ai viaggiatori un questionario di soddisfazione, anche in compliance alle Norme ISO, al fine di raccogliere i loro feedback in ottica di miglioramento continuo dei servizi erogati.

La programmazione dei servizi tiene conto della domanda di mobilità nelle diverse fasce orarie della giornata, nelle festività e nei diversi periodi dell'anno, nonché della tipologia e percorribilità delle strade.

L'Azienda è impegnata nella costante ricerca di conciliare le esigenze del trasporto pubblico con l'attenzione verso le problematiche dell'ambiente: riduzione delle emissioni in atmosfera dei carburanti, veicoli a basso impatto ambientale, controllo dell'inquinamento acustico sono gli aspetti su cui si concentra maggiormente questa attività.

La puntualità e la regolarità del servizio dipendono sia dall'organizzazione aziendale nel suo complesso sia dal contesto esterno in cui tale servizio si svolge che possono dipendere dalle caratteristiche della viabilità, condizioni di traffico, politiche della mobilità adottate dalle autorità locali, eventi eccezionali.

Il lavoro dei conducenti avviene nel rispetto delle norme che regolano la durata della guida e dei riposi. Le loro condizioni di salute sono verificate periodicamente a norma di legge.

L'azienda, consapevole dell'importanza di garantire la sicurezza dei propri passeggeri e di tutelare l'ambiente, si impegna a rispettare scrupolosamente tutte le disposizioni previste dal nuovo Codice della Strada, "DECRETO LEGGE 25 NOVEMBRE 2024, N. 177 INTEGRAZIONE AL CODICE DELLA STRADA".

Ogni aspetto delle nostre operazioni, dai percorsi di viaggio alle modalità di guida dei nostri autisti, è gestito in conformità con le leggi e i regolamenti in vigore, al fine di garantire un servizio sicuro, affidabile e conforme alle normative di sicurezza stradale.

Siamo inoltre costantemente impegnati in attività di formazione e aggiornamento del nostro personale, affinché ogni membro della nostra squadra sia sempre al passo con i più recenti aggiornamenti legislativi e tecnici.

La sicurezza è una nostra priorità, e il rispetto delle normative vigenti rappresenta un valore fondamentale per l'intera azienda.

ASCOLTO E TUTELA DEL PASSEGGERO

L'ascolto del passeggero alla fine del suo viaggio insieme al questionario di soddisfazione cliente rappresenta per Rovetana Tours S.R.L. un elemento essenziale del viaggio stesso. La Carta dei Servizi è anche lo strumento per mostrare come l'Azienda tiene di gran conto i feedback del passeggero poiché ritiene i feedback stessi un'opportunità di miglioramento nell'erogazione e nella qualità del servizio.

Il celere processo di risposta ai reclami inoltre è parte dei Sistemi di Gestione ISO che Rovetana Tours S.R.L. adotta mettendo a disposizione i canali di comunicazione aziendale dettagliati in precedenza.

TUTELE ASSICURATIVE

Rovetana Tours S.R.L. per tutelare i propri viaggiatori garantisce adeguate coperture assicurative per gli incidenti che coinvolgano la responsabilità dell'Azienda nei confronti dei passeggeri trasportati, nonché rispetto alle Norme in materia di responsabilità da circolazione stradale. Le coperture sono rivolte al risarcimento dei danni a persone e cose nel rispetto dei massimali minimi fissati dalla Normativa vigente.