



COMUNE DI BELLIZZI
Provincia di Salerno

CARTA SERVIZIO TAXI

CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

La prestazione del servizio di taxi si ispira al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di imparzialità. Nessuna distinzione o discriminazione nella prestazione del servizio può essere compiuta per ragioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. I conducenti si impegnano a prestare particolare attenzione alle persone con disabilità, anche gravi, anziani e cittadini appartenenti alle fasce sociali deboli, mediante l'eventuale progressiva adozione di adeguate iniziative.

Continuità del servizio

Il servizio di taxi nell'Area Comunale viene svolto in modo continuativo e dalle ore 06.30 alle ore 22.30; qualora si verificassero particolari esigenze di mobilità, gli operatori del servizio si impegnano ad effettuare servizi di emergenza. La sospensione del suddetto servizio o l'interruzione nella giornata potrà dipendere esclusivamente da agitazioni della categoria, che dovranno essere poste in essere nel rispetto delle norme che disciplinano gli scioperi del settore.

Partecipazione

I cittadini partecipano al confronto sull'organizzazione e sulle modalità di espletamento del servizio, sia singolarmente sia attraverso propri organismi rappresentativi.

Qualità e efficacia

L'Amministrazione Comunale si pone come obiettivo l'avvio, implementazione e sperimentazione del servizio e il miglioramento della qualità dello stesso, mediante l'adozione delle soluzioni organizzative più opportune, il tutto a valle di azioni di monitoraggio sul servizio espletato. Gli operatori del servizio condividono e perseguono lo stesso obiettivo anche mediante l'eventuale utilizzo delle soluzioni tecnologiche ritenute più opportune.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Diritti

1. trasparenza delle tariffe mediante:
 - corretta visualizzazione del tassametro;
 - puntuale informazione dell'importo massimo di partenza da corrispondere, mediante apposito tariffario esposto nel veicolo;
 - comunicazione preventiva all'utente degli eventuali supplementi da applicare;
2. non attivazione del tassametro nelle fasi di salita sul mezzo di persone con disabilità, anche gravi, quando il servizio inizia dal posteggio senza chiamata Radio-Taxi;
3. utilizzo del percorso economicamente più conveniente per il cliente;
4. promozione di tariffe agevolate/predeterminate, in accordo con l'Amministrazione comunale, per il trasporto di persone per particolari tratte, quali "collegamenti con presidi di pronto soccorso, ospedali, aeroporti, stazioni ferroviarie, siti di particolare interesse turistico, altro etc;
5. promozione di tariffe agevolate per corse effettuate in alcune fasce orarie /o particolari categorie di utenti (donne non accompagnate);
6. procedura di sicurezza e tranquillità del viaggio;
7. continuità e certezza del servizio;
8. facilità di accedere e reperire informazioni sul servizio;
9. massimo impegno al rispetto dei tempi di chiamata dichiarati da parte delle Centrali Radio-Taxi, salvo situazioni non preventivabili e non dipendenti dalla volontà degli operatori;
10. igiene e pulizia delle vetture;
11. riconoscibilità del personale tramite adesivo recante il numero di licenza ed il Comune di appartenenza, posto ben visibile sul cruscotto e sulle fiancate laterali e carrozzeria posteriore del veicolo e tesserino identificativo del conducente corredato da foto, ben visibile;
12. facilità di effettuare un reclamo;
13. fruire del servizio taxi per almeno 365 giornate all'anno. Il servizio sarà organizzato secondo quanto definito con il disciplinare sulle modalità di organizzazione ed espletamento del servizio, adottato con delibera della giunta comunale, e operato anche a cura delle Centrali Radio-Taxi utilizzando apposito personale per l'indirizzamento degli utenti, nelle fasce orarie 6,30 – 22,30.

Doveri

1. non sporcare o danneggiare le vetture, rimborsando eventuali danni procurati;
2. non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio;

3. pagare l'importo della corsa, inclusi eventuali pedaggi se dovuti;
4. allacciare le cinture di sicurezza;
5. comunicare preventivamente la necessità di effettuare il pagamento mediante banconote di grosso taglio (a partire da € 50,00) oppure con altre forme di pagamento;
6. fornire indicazioni puntuali in merito a proposte di percorsi, alternativi a quello individuato dall'operatore del servizio, per raggiungere la destinazione prescelta.

RAPPORTI CON L'UTENTE

Suggerimenti e reclami

Nell'ottica di un efficace dialogo con l'utente è possibile inviare reclami e/o suggerimenti alla Centrale Radio Taxi di riferimento del taxi utilizzato, e per conoscenza all'Ufficio preposto del Comune di Bellizzi, o compilando l'apposito form allegato, oppure mediante segnalazione, da consegnare a mano al protocollo dell'Ente o inviare a mezzo

posta all'indirizzo COMUNE di BELLIZZI - SUAP, via D.Manin n.23, 84092 Bellizzi
pec all'indirizzo protocollogenerale@pec.comune.bellizzi.sa.it

In tutte le vetture è disponibile l'apposito modulo che può essere utilizzato per presentare, con le modalità sopra indicate, reclami e/o suggerimenti.

La Centrale Radio Taxi si impegna a fornire adeguata risposta, scritta o verbale (a scelta dell'utente), entro trenta giorni dal ricevimento, dandone comunicazione all'ufficio competente del Comune di Bellizzi.

Rimborsi

L'utente ha diritto ad una quota fissa di 10 € a titolo di rimborso forfettario, che sarà erogato sotto forma di buono-servizio, nei seguenti casi:

1. quando la Centrale Radio-Taxi non rispetti il protocollo di informazione di cui alla precedente punto 1. dei Diritti dell'Utente;
2. quando il mezzo prenotato mediante centrale radio taxi non si presenti, pur avendone la centrale comunicato l'arrivo, né la centrale riesca prontamente a sostituirlo;
3. quando non venga applicata la riduzione del costo della corsa nei casi disciplinati nella sezione "Diritti". Il predetto rimborso non può essere riconosciuto se la causa del disservizio è dipesa da fattori esterni all'organizzazione del servizio, come ad esempio: scioperi senza preavviso, indirizzi comunicati in modo errato e/o inesistenti, congestione della strada non prevedibile.

La richiesta di rimborso, da presentare in forma scritta all'indirizzo dell'ufficio preposto e/o alla centrale TAXI che gestisce il servizio, deve essere corredata da:

- nome e cognome dell'utente, relativo indirizzo e recapito telefonico;
- data e ora del suddetto evento;
- originali delle ricevute relative ad eventuali spese sostenute a causa del disservizio.

L'utente potrà rivolgersi, per il riesame dell'istanza di rimborso, ad una Commissione costituita da: un rappresentante del Comune di Bellizzi, un rappresentante delle Centrali Radio-Taxi ed un rappresentante nominato di comune intesa.

La violazione degli impegni assunti con la presente Carta, oltre ad essere sanzionata dalle disposizioni interne degli Organismi firmatari, costituisce altresì violazione degli obblighi inerenti alla correttezza dei comportamenti, di cui all'art. 37 del vigente Regolamento comunale, nei termini e nelle modalità di cui indicate nel codice di comportamento degli operatori del settore.