



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

 RES ROME ÉLITE SERVICES	<i>Carta della qualità dei servizi</i>		
	Revisione 0	Prima emissione	Novembre 2023
	Revisione 1	Aggiornamento Offerta Servizi	Aprile 2026

INDICE

1.0 Finalità della Carta

- 1.1** Distribuzione della Carta
- 1.2** Riferimenti normativi

2.0 Principi fondamentali della Carta

3.0 Presentazione dell'Azienda con informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti

- 3.1** Politica aziendale

4.0 Fattori di qualità

5.0 Indicatori di qualità e standard

6.0 Monitoraggio e aggiornamento della Carta della qualità dei servizi

7.0 Rapporti con la clientela e tutela dell'utente viaggiatore

- 7.1** Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli Utenti
 - 7.1.1** Procedura dei reclami e dei suggerimenti
 - 7.1.2** Responsabilità da disservizio
 - 7.1.3** Rimborso
 - 7.1.4** Modalità di gestione del rimborso e di risarcimento dei danni alle persone o alle cose
- 7.2** Mancata fruizione del servizio di noleggio con conducente per indempienza da parte dell'Utente
- 7.3** Trasporto animali

8.0 Diritti e doveri del viaggiatore

9.0 Indicatori di performance

 RES ROME ÉLITE SERVICES	<i>Carta della qualità dei servizi</i>		
	Revisione 0	Prima emissione	Novembre 2023
	Revisione 1	Aggiornamento Offerta Servizi	Aprile 2026

1.0 Finalità della Carta

La Carta della qualità dei servizi si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- a) miglioramento della qualità dei servizi offerti;
- b) miglioramento della qualità del servizio noleggio con conducente
- c) miglioramento del rapporto tra utente e fornitore dei servizi.

1.1 Distribuzione della Carta

I contenuti della Carta della mobilità sono trasmessi agli Utenti assicurandone la disponibilità di copie della revisione aggiornata sui veicoli, presso gli uffici della società e sul sito dell'azienda (www.res.srl)

1.2 Riferimenti normativi

Nel redigere la Carta della Rome Élite Services s.r.l. ha fatto riferimento ai seguenti documenti normativi e di indirizzo:

- Art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160);
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 – Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)
- Legge 11 agosto 2003, n. 218
- Disciplina dell'attività di trasporto di viaggiatori effettuato mediante noleggio di autobus con conducente. (GU n.190 del 18-08-2003)
- Disciplina dell'attività di trasporto di persone mediante noleggio di autobus con conducente Del Consiglio della Regione Lazio legge: 23 del 15 novembre 2019 Numero BUR: 93. Data BUR: 19/11/2019
- i Contratti di Servizio ad oggi in essere;

	<i>Carta della qualità dei servizi</i>		
	Revisione 0	Prima emissione	Novembre 2023
	Revisione 1	Aggiornamento Offerta Servizi	Aprile 2026

 RES ROME ÉLITE SERVICES	<i>Carta della qualità dei servizi</i>		
	Revisione 0	Prima emissione	Novembre 2023
	Revisione 1	Aggiornamento Offerta Servizi	Aprile 2026

2.0 Principi fondamentali della Carta

La Carta della qualità dei servizi della Rome Élite Services s.r.l. individua i seguenti principi fondamentali, declinati rispetto alle specificità del settore:

- a) eguaglianza e imparzialità;
- b) continuità;
- c) partecipazione;
- d) efficienza ed efficacia;
- e) libertà di scelta.

L'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico in conformità a tali principi, ed in particolare nel rispetto dei principi di cui alla lettera a) garantisce:

1. l'accessibilità ai servizi e alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni, condizioni psico-fisiche e sociali;
2. l'accessibilità ai servizi di trasporto (ed alle relative infrastrutture) degli anziani e delle persone diversamente abili;
3. pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di Utenti.

Nel rispetto del principio di cui alla lettera b) "continuità", l'azienda garantisce:

- 1) servizi di trasporto continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore) secondo l'orario pubblicato e diffuso;
- 2) servizi sostitutivi, in caso di necessità (o interruzioni programmate);
- 3) definizione e comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero (massima divulgazione - preventiva e tempestiva - dei programmi di servizi minimi da garantire).

	Carta della qualità dei servizi		
	Revisione 0	Prima emissione	Novembre 2023
	Revisione 1	Aggiornamento Offerta Servizi	Aprile 2026

Nel rispetto del principio di cui alla lettera c) "partecipazione", l'azienda garantisce e favorisce la partecipazione degli Utenti a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso.

Nel rispetto del principio di cui alla lettera d) "efficienza ed efficacia", l'azienda adotta le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi e in infrastrutture di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito delle loro competenze.

Nel rispetto del principio di cui alla lettera e) "libertà di scelta", l'azienda garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali; l'azienda monitora e considera per ciò che è di propria competenza le problematiche connesse con le linee di confine tra due o più segmenti modali, al fine di evitare che si realizzino gravose discontinuità nel viaggio. L'azienda opera in maniera da consentire ai propri Utenti ed in generale a tutti gli stakeholders la facile acquisizione e la fruibilità delle informazioni relative ai servizi ed alle prestazioni fornite.

 RES ROME ÉLITE SERVICES	<i>Carta della qualità dei servizi</i>		
	Revisione 0	Prima emissione	Novembre 2023
	Revisione 1	Aggiornamento Offerta Servizi	Aprile 2026

3.0 Presentazione dell'Azienda con informazioni sulla struttura aziendale e suiservizi forniti

La Rome Élite Services, costituita nell'anno 2023, con capitale sociale di € 10.000,00 interamente versato ha sede legale in Roma 00137 – Via Ada Negri 66

Tutto il personale autista opera in conformità al codice della strada, alle norme di legge ingenerale vigenti in materia ed ai contratti che regolano i servizi prestati.

Di tutti i veicoli viene garantita una efficace manutenzione mediante la continua esecuzione degli interventi previsti dai costruttori e dei controlli operativi da parte del personale aziendale allo scopo dedicato, oltre che da officine specializzate e/o autorizzate dai costruttori.

Sede legale:

Via Ada Negri, 66 00137 Roma

Sedi operative:

Via Vincenzo Annovazzi 3/5 00053 Civitavecchia

“Parcheggio Nord”, all'interno del porto di Civitavecchia situata in Località Prato del Turco snc 0053 Civitavecchia

La Rimessa è situata nella zona denominata “Parcheggio Nord”, all'interno del porto di Civitavecchia situata in Località Prato del Turco snc 0053 Civitavecchia.

3.1 Politica aziendale

L'approccio alla qualità ed all'ambiente Rome Élite Services s.r.l. trae origine dalla formulazione della missione aziendale, da sempre rivolta alla ricerca ed erogazione di soluzioni, che soddisfino pienamente le esigenze degli Utenti ed il rispetto dell'ambiente in cui si opera in generale.

La soddisfazione dei propri Utenti rappresenta pertanto la priorità assoluta: il perseguimento di tale politica aziendale rappresenta l'impegno costante della Direzione Aziendale e prevede il pieno coinvolgimento di tutte le risorse impiegate.

 RES ROME ÉLITE SERVICES	<i>Carta della qualità dei servizi</i>		
	Revisione 0	Prima emissione	Novembre 2023
	Revisione 1	Aggiornamento Offerta Servizi	Aprile 2026

L'azienda è dotata di un sistema aziendale di gestione per la qualità e l'ambiente certificato dal prestigioso ente internazionale **SI Cert Italy** secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN SA 8000:2014 e UNI EN ISO 45001:2018.

Con l'implementazione di un sistema di gestione per la qualità, l'ambiente e la sicurezza stradale, Rome Élite Services s.r.l. assume l'impegno di assicurare la qualità della erogazione dei propri servizi di trasporto, il rispetto dell'ambiente e delle norme per la sicurezza stradale, nella piena adesione alle regole, ai contenuti dei contratti di servizio ed alle normative vigenti, allo scopo di soddisfare le esigenze e le attese degli Utenti e consolidare l'immagine di responsabilità conseguita nel proprio settore. Inoltre, mediante l'adozione del sistema di gestione per la qualità l'ambiente e la sicurezza stradale, la Direzione Aziendale conferma nel tempo i seguenti obiettivi:

- a) assicurare il rispetto dei requisiti impliciti ed espliciti degli Utenti oltre che di quelli cogenti applicabili;
- b) ridurre e/o eliminare le possibilità di anomalie nella erogazione dei propri servizi, in quanto causa di inefficienze e di possibile insoddisfazione degli Utenti;
- c) migliorare continuamente il servizio di trasporto erogato in linea alle richieste del mercato interpretate mediante monitoraggi ed indagini presso gli Utenti;
- d) rispettare tutte le normative in materia ambientale, prefiggendosi il miglioramento delle proprie prestazioni ambientali rispetto agli standards definiti;
- a) coinvolgere le risorse impiegate per la erogazione del servizio di trasporto nella consapevolezza che ognuna rappresenta un elemento determinante per la efficacia del sistema per la qualità, per l'ambiente e per la sicurezza stradale;
- b) elevare la cultura della qualità, del rispetto dell'ambiente e della sicurezza stradale nelle risorse impiegate, mediante incontri periodici di formazione finalizzati alla acquisizione dei principi del sistema di gestione aziendale;
- c) fissare, diffondere e perseguire obiettivi misurabili al fine di valutare nel tempo l'efficacia del sistema di gestione della qualità e delle performances ambientali.

 RES ROME ÉLITE SERVICES	Carta della qualità dei servizi		
	Revisione 0	Prima emissione	Novembre 2023
	Revisione 1	Aggiornamento Offerta Servizi	Aprile 2026

Quanto sopra indicato è dalla Direzione Aziendale ritenuto appropriato agli scopi dell'azienda e perseguito con metodicità e costanza nella convinzione che un processo di miglioramento continuo richiede un atteggiamento positivo e uno sforzo congiunto da parte di tutte le risorse aziendali. L'azienda persegue con costanza l'obiettivo di rendere più agevole all'utenza il raggiungimento della destinazione finale del viaggio, favorendo gli scambi intermodali ferroviari, e curando in particolare il collegamento con poli di notevole pubblica utilità.

 RES ROME ÉLITE SERVICES	<i>Carta della qualità dei servizi</i>		
	Revisione 0	Prima emissione	Novembre 2023
	Revisione 1	Aggiornamento Offerta Servizi	Aprile 2026

 RES ROME ÉLITE SERVICES	<i>Carta della qualità dei servizi</i>		
	Revisione 0	Prima emissione	Novembre 2023
	Revisione 1	Aggiornamento Offerta Servizi	Aprile 2026

4.0 Fattori di qualità

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

I fattori di qualità del servizio considerati da Rome Élite Services s.r.l. sono:

- a) Sicurezza del viaggio;
- b) Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- c) Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- d) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e dei nodi;
- e) Comfort del viaggio;
- f) Servizi aggiuntivi a bordo e nei nodi;
- g) Servizi per viaggiatori diversamente abili;
- h) Informazioni all'utenza;
- i) Aspetti relazionali e comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- j) Livello di servizio nelle operazioni di prenotazione;
- k) Integrazione modale;
- l) Attenzione all'ambiente;
- m) Puntualità, affidabilità e regolarità del servizio;
- n) Età media dei veicoli impiegati;
- o) Sicurezza e manutenzione dei mezzi impiegati;
- p) Capacità di adeguare il servizio alle esigenze della utenza;
- q) Monitoraggio del servizio erogato in termini di efficienza ed efficacia;
- r) Indicazione delle modalità e dei termini di risarcimento di eventuali danni, procedure di conciliazione ed indennizzo.

	<i>Carta della qualità dei servizi</i>		
	Revisione 0	Prima emissione	Novembre 2023
	Revisione 1	Aggiornamento Offerta Servizi	Aprile 2026

5.0 Indicatori di qualità e standard

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato. L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, Intesa come capacità di soddisfare le aspettative degli Utenti nel tempo.

Rome Élite Services s.r.l., ha individuato gli indicatori di qualità per ciascun fattore di qualità, le relative unità di misura, nonché le modalità di rilevazione dei risultati, da applicare compatibilmente con i servizi esercitati e con le modalità operative che si intende applicare. Lo standard è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, sulla base delle aspettative dell'Utenza e delle potenzialità dell'azienda.

Lo standard ha essenzialmente due valenze:

- a) costituisce un obiettivo dinamico prestabilito dalla azienda come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- b) costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard sono accompagnati da una relazione illustrativa (Riesame) nella quale si descrivono, tra l'altro, le modalità previste per il loro conseguimento; i fattori principali esterni all'azienda e indipendenti dal suo controllo che potrebbero incidere significativamente sul conseguimento degli standard; i metodi di valutazione utilizzati per fissare o rivedere gli standard, con una previsione relativa alle valutazioni future.

Nel Riesame l'azienda determina, altresì, gli indici da utilizzare per la misurazione o la valutazione dei risultati conseguiti, forniscono una base di comparazione per raffrontare i risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti, descrivono gli strumenti da impiegare al fine di verificare e convalidare i valori misurati.

L'azienda garantisce il corretto perseguimento degli standard di qualità menzionati nella presente Carta della qualità dei servizi.

	Carta della qualità dei servizi		
	Revisione 0	Prima emissione	Novembre 2023
	Revisione 1	Aggiornamento Offerta Servizi	Aprile 2026

6.0 Monitoraggio e aggiornamento della Carta della qualità dei servizi

Rome Élite Services s.r.l., garantisce che sia mantenuto l'efficacia del sistema di monitoraggio continuo del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nella Carta della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta vigilanza degli enti affidanti, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori e aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi allo scopo sia all'ente affidante, sia all'azienda, sia alle associazioni dei consumatori.

L'azienda garantisce la partecipazione attiva alle sessioni di verifica del funzionamento dei servizi tra ente affidante e le associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte e osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini.

L'azienda rileva il grado di raggiungimento degli standard, al fine del continuo miglioramento del servizio, ed utilizza i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati periodicamente (comunicazione attraverso sito web, consultazione della mobilità, opuscoli ecc.), affinché gli Utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati, ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella Carta della qualità dei servizi.

	Carta della qualità dei servizi		
	Revisione 0	Prima emissione	Novembre 2023
	Revisione 1	Aggiornamento Offerta Servizi	Aprile 2026

7.0 Rapporti con la clientela e tutela dell'utente viaggiatore

Rome Élite Services s.r.l., ha definito per gli aspetti di relazione e di comunicazione con l'utenza, precisi impegni in materia di:

- riconoscibilità del personale a contatto diretto (cartellino di riconoscimento);
- presentabilità del personale (abbigliamento decoroso con divisa, corretta cura personale);
- comportamento del personale: l'Azienda cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli Utenti; a tale scopo l'azienda da sempre cura l'attività formativa dei propri dipendenti sin dall'assunzione, sia per l'espletamento delle mansioni sia per quanto attiene ai rapporti con l'utenza ed i terzi in generale;

7.1 Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli Utenti

7.1.1. Procedura dei reclami e dei suggerimenti

Rome Élite Services s.r.l., ritiene che la manifestazione di insoddisfazione sia un momento particolarmente importante nei rapporti tra azienda e cliente.

Il reclamo di un cliente fornisce all'azienda l'opportunità di conoscere le proprie carenze, i

propri errori e la possibilità di implementare le azioni correttive necessarie.

I reclami possono essere avanzati mediante l'invio di una comunicazione formale a mezzo raccomandata postale alla Rome Élite Services s.r.l., 00137 Roma – Via Ada Negri 66, e/o mediante posta elettronica all'indirizzo : romeelite.services@pec.it.

L'azienda garantisce che ai reclami darà riscontro entro 30 gg dalla data di ricezione e,

ove mai la complessità della risposta non consentisse il rispetto di detto termine, la Direzione Aziendale avrà cura di informare il cliente sullo stato della procedura e degli ulteriori tempi necessari per la definizione della richiesta.

 RES ROME ÉLITE SERVICES	<i>Carta della qualità dei servizi</i>		
	Revisione 0	Prima emissione	Novembre 2023
	Revisione 1	Aggiornamento Offerta Servizi	Aprile 2026

Reclami

I clienti possono inoltrare reclami, in lingua italiana o in lingua inglese, entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio.

Rome Élite Services Sri si impegna a fornire opportuna risposta entro un mese dal ricevimento del reclamo indicando se il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame; il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non sarà superiore ai 90 giorni.

I reclami saranno esaminati solo se riportano le seguenti informazioni minime: i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità del cliente;

i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e, possibilmente, la copia del titolo di viaggio, oppure il codice o numero biglietto;

la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti

dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalla carta dei servizi.

I passeggeri, in caso di risposta insoddisfacente o in caso di mancata risposta entro i termini sopra indicati, possono rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, secondo le modalità previste dall'Autorità medesima.

Indennizzi per mancato o ritardato riscontro a reclamo

L'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:

10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;

20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

 RES ROME ÉLITE SERVICES	<i>Carta della qualità dei servizi</i>		
	Revisione 0	Prima emissione	Novembre 2023
	Revisione 1	Aggiornamento Offerta Servizi	Aprile 2026

L'indennizzo non è dovuto se:

l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;

il reclamo non è trasmesso dall'utente secondo le modalità riportate nella presente sezione (elementi minimi, tempistiche, ecc.);

il cliente ha già beneficiato di un indennizzo per mancato o ritardato riscontro relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

7.1.2 Responsabilità da disservizio

Rome Élite Services s.r.l. garantisce all'utenza un trasporto sicuro compatibilmente alle condizioni generali di mobilità, traffico e viabilità all'interno delle quali opera.

L'azienda fornisce alla propria utenza tutte le informazioni richieste afferenti le polizze di assicurazione esistenti a copertura del trasporto di persone e le modalità di accesso alle procedure di risarcimento.

L'azienda risponde nei confronti degli Utenti dei danni derivanti dalla mancata realizzazione degli standard di servizio descritti nella presente Carta, laddove tale inadempienza derivi da colpa dell'azienda stessa.

Tale responsabilità di natura contrattuale vale esclusivamente nei confronti di quegli Utenti che siano in grado di dimostrare il loro rapporto contrattuale mediante esibizione di idoneo e valido titolo di viaggio.

L'entità dei danni subiti dovrà, peraltro, essere dimostrata dall'Utente che si ritiene danneggiato.

Nel caso che questi rivendichi il risarcimento dei danni indiretti e/o del lucro cessante, dovrà essere dall'utente dimostrato anche il nesso causale fra l'inadempienza agli standard di servizio dell'azienda ed il pregiudizio subito.

L'azienda risponde nei confronti dell'utenza per tutti i danni derivanti dalla circolazione e per gli standard di servizio previsti dalla presente Carta laddove si ravvisi titolo di responsabilità diretta a suo carico salvo la responsabilità derivante da colpa di altri Enti incaricati della tutela della circolazione.

 RES ROME ÉLITE SERVICES	<i>Carta della qualità dei servizi</i>		
	Revisione 0	Prima emissione	Novembre 2023
	Revisione 1	Aggiornamento Offerta Servizi	Aprile 2026

7.1.3 Rimborso

Ritenendo che l'affidabilità del servizio rappresenti la dimensione della qualità più importante da parte dell'utenza, Rome Élite Services s.r.l. ha definito che i casi di colpa grave dell'azienda che danno diritto al rimborso sono:

mancata esecuzione del viaggio fino alla destinazione pagata, entro un tempo pari al doppio del tempo di percorrenza previsto della linea, a causa di guasti al mezzo derivanti dalla inefficace manutenzione eseguita dalla azienda;
grave e palese danno all'Utente per ritardo imputabile ad inefficienze aziendali; smarrimento del bagaglio per il quale è stato regolarmente pagato il relativo biglietto.

L'entità del rimborso, per i punti a e b, sarà pari al valore del titolo di viaggio pagato. Per tutti i casi residuali si adotteranno le norme di legge in materia.

Rome Élite Services s.r.l. provvede inoltre al rimborso dei danni alle persone ed alle cose come sotto descritto:
danni involontariamente procurati a terzi dalla circolazione dei veicoli;
danni causati ai passeggeri durante la permanenza a bordo dell'autobus.

A tutela di tali danni l'azienda ha stipulato e mantiene regolarmente in essere con primarie compagnie assicurative contratti per la copertura totale del rischio relativi a:
Responsabilità Civile (R.C.A.) derivante dalla circolazione dei veicoli a motore;
Responsabilità Civile verso Terzi (R.C.T.) per il risarcimento (capitali, interessi e spese) di danni involontariamente cagionati a terzi in relazione all'attività esercitata.

	<i>Carta della qualità dei servizi</i>		
	Revisione 0	Prima emissione	Novembre 2023
	Revisione 1	Aggiornamento Offerta Servizi	Aprile 2026

7.1.4 Modalità di gestione del rimborso e di risarcimento dei danni alle persone o alle cose

Le richieste di rimborso e di risarcimento danni alle persone o alle cose, opportunamentedocumentate, dovranno essere inviate mediante l'invio di una comunicazione formale a mezzo raccomandata postale alla Rome Élite Services s.r.l., 00137 Roma – Via Ada Negri 66, e/o mediante posta elettronica all'indirizzo : romeeliteservices@pec.it.

Le stesse saranno, ricorrendone gli estremi ed i presupposti, esaminate ed eventualmentesoddisfatte nei tempi, forme e modi previsti dalla legge.

7.2 Mancata fruizione del servizio di noleggio con conducente per inadempienza da parte dell' Utente:

- a) In caso l'utente non sia in grado di attestare l'avvenuto pagamento dello stesso secondo i tempi e i termini resi noti dalla Rome Élite Services in fase contrattuale
- b) In caso la prenotazione presentata dall'utente non sia valida per il servizio in essere
- c) la prenotazione del servizio risulti alterato e/o contraffatto
- d) La prenotazione non sia accompagnata da un valido documento di riconoscimento

 RES ROME ÉLITE SERVICES	<i>Carta della qualità dei servizi</i>		
	Revisione 0	Prima emissione	Novembre 2023
	Revisione 1	Aggiornamento Offerta Servizi	Aprile 2026

7.3 Trasporto animali

Sui veicoli aziendali si può viaggiare accompagnati dal proprio animale. Possono viaggiare gratuitamente insieme all'accompagnatore:

- cani di piccole dimensioni, solo se tenuti in braccio e al guinzaglio con museruola;
- altri animali di piccole dimensioni (gatti, uccelli, ecc.) purché dentro gabbiette o contenitori protetti le cui dimensioni siano inferiori a cm 50x30x30 (limite previsto per gli oggetti trasportabili senza il titolo di viaggio) che impediscano, anche solo accidentalmente, il contatto fisico con l'esterno.
- Le gabbie ed i contenitori, durante il trasporto, devono essere tenuti in modo tale da non recare fastidio e/o danno a persone e cose;
- cani guida delle persone non vedenti.

Il viaggiatore è tenuto a sorvegliare il proprio animale e ed è responsabile di tutti i danni eventualmente dallo stesso arrecati.

In nessun caso gli animali ammessi sui veicoli possono occupare posti destinati ai viaggiatori e qualora rechino disturbo agli altri viaggiatori, su indicazione del personale aziendale, l'accompagnatore dell'animale sarà tenuto ad occupare altro posto disponibile od anche a scendere alla fermata immediatamente successiva.

 RES ROME ÉLITE SERVICES	<i>Carta della qualità dei servizi</i>		
	Revisione 0	Prima emissione	Novembre 2023
	Revisione 1	Aggiornamento Offerta Servizi	Aprile 2026

8.0 Diritti e doveri del viaggiatore

Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi di trasporto pubblici, vannericonosciuti i seguenti "diritti" del viaggiatore:

- a) sicurezza e tranquillità del viaggio;
- b) continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra idiversi mezzi di trasporto;
- c) pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano integrati e coordinati
con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- d) facile accessibilità al mezzo di trasporto;
- e) facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia alle stazioni; tempestiva informazione sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi, in caso di anomalità o di incidente;
- f) rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- g) igiene e pulizia dei mezzi; efficienza delle apparecchiature di supporto e delleinfrastrutture (ad es. riscaldamento, sedili);
- h) riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte, facile rintracciabilità degli addettidurante il viaggio;
- i) rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- j) contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (quali, biglietterie, informazioni, depositibagagli, ecc.) ed ai varchi o filtri; possibilità di conoscere prima i probabili tempi di attesa;
- k) rispetto delle disposizioni del divieto di fumo sui mezzi;
- l) facile accessibilità alla procedura per proporre reclamo e alle procedure conciliative e giudiziarie , nonché alle modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza.

Il cittadino che viaggia ha i seguenti "doveri" da rispettare:

- a) non salire sui mezzi di trasporto senza prenotazione quando richie sta e biglietto per sée quanto previsto per i bagagli;
- b) non occupare più di un posto a sedere;
- c) non insudiciare e non danneggiare sedili, accessori e suppellettili degli autobus;
- d) rispettare il divieto di fumare;
- e) non avere comportamentitali da recare disturbo ad altre persone;

	Carta della qualità dei servizi		
	Revisione 0	Prima emissione	Novembre 2023
	Revisione 1	Aggiornamento Offerta Servizi	Aprile 2026

- f) non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;
- g) non usare i segnali di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- h) attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza ed alle pratiche doganali;
- i) rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- j) utilizzare i mezzi di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

SERVIZIO DI NOLEGGIO CON CONDUCENTE

Con la convalida delle condizioni di offerta stabilite, tra il Cliente e Rome Élite Services nasce

un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano in via generale

la fruizione del servizio.

DIRITTI DEL VIAGGIATORE

- I. sicurezza e tranquillità del viaggio;
- II. rispetto degli orari di partenza e di arrivo stabiliti compatibilmente con la situazione
- III. rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi;
- IV. facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

DOVERI DEL VIAGGIATORE

- I. non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto;
- II. rispettare i divieti di fumo sui mezzi;
- III. non gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- IV. non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- V. non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi senza rispettare le indicazioni dell'azienda, e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- VI. non esercitare attività pubblicitarie e commerciali senza il consenso dell'Azienda;
- VII. attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- VIII. rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal
- IX. personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio.

 RES ROME ÉLITE SERVICES	<i>Carta della qualità dei servizi</i>		
	Revisione 0	Prima emissione	Novembre 2023
	Revisione 1	Aggiornamento Offerta Servizi	Aprile 2026

È fatto divieto al viaggiatore:

- Fumare e disturbare;
- Occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- Esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- Insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
- Salire in vettura in stato di ebbrezza;
- Fare uso, senza necessità, del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza
- d'apertura delle porte;
- Gettare qualunque oggetto dall'autobus

 RES ROME ÉLITE SERVICES	<i>Carta della qualità dei servizi</i>		
	Revisione 0	Prima emissione	Novembre 2023
	Revisione 1	Aggiornamento Offerta Servizi	Aprile 2026

9.0 Indicatori di performance

Al fine di ottenere il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi pianificati, la Direzione Aziendale, oltre a rendere disponibili le necessarie risorse, stabilisce taluni indici di monitoraggio che, periodicamente verificati ed analizzati, consentono di valutare nel breve e medio periodo i miglioramenti / benefici derivanti dall'applicazione del sistema per la qualità e l'ambiente.

In conseguenza di tale analisi, la Direzione Aziendale emette con periodicità almeno annuale, un documento di Riesame del sistema all'interno del quale formalizza gli obiettivi dell'azienda per l'anno che intercorre tra due riunioni riesame ordinarie consecutive.

Tale documento viene reso noto a tutti i Responsabili di funzione aziendali affinché possano partecipare, ognuna per le proprie competenze, al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La Direzione Aziendale in funzione della politica e di quanto emerso nelle riunioni di Riesame del sistema stabilisce e formalizza degli obiettivi misurabili da raggiungere.

Gli obiettivi generali sono:

- La piena soddisfazione dei propri Utenti;
- Miglioramento continuo dell'efficacia dei processi aziendali;
- Il miglioramento dell'efficienza dell'azienda.

La Direzione Aziendale è impegnata nel perseguimento di questi obiettivi garantendo che, ogni risorsa umana, assicuri l'applicazione sistematica delle procedure previste dal sistema aziendale.

Gli obiettivi generali sono espressi in obiettivi specifici e misurabili in sede di riesame: la Direzione Aziendale periodicamente li ridefinisce, li attribuisce e li diffonde a tutta la organizzazione.

Il conseguimento degli obiettivi viene ulteriormente verificato, oltre che con le attività di Riesame del sistema, mediante l'esecuzione di audit interni e la gestione controllata delle anomalie, in conformità a quanto previsto dalle procedure aziendali. La azienda esegue indagini sulle cause, esistenti e/o potenziali, di anomalie, mettendo in campo le azioni di miglioramento, correttive e preventive, necessarie al trattamento delle stesse.

 RES ROME ÉLITE SERVICES	<i>Carta della qualità dei servizi</i>		
	Revisione 0	Prima emissione	Novembre 2023
	Revisione 1	Aggiornamento Offerta Servizi	Aprile 2026



	<i>Carta della qualità dei servizi</i>		
	Revisione 0	Prima emissione	Novembre 2023
	Revisione 1	Aggiornamento Offerta Servizi	Aprile 2026