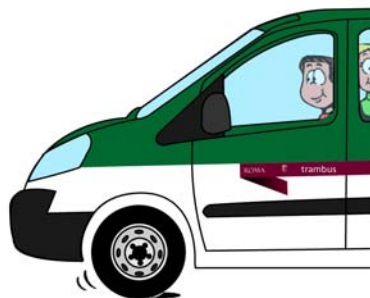
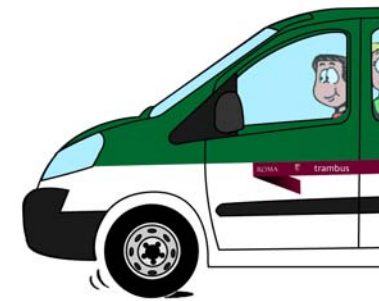


Anche io...
vado a scuola
in autobus!



Indice

a La Carta dei Servizi	4	d₆ Caratteristiche dei servizi	13
b La società Trambus S.p.A.	4	e Obblighi e comportamenti di alunni e studenti	13
c I principi fondamentali	5	f La qualità dei servizi erogati	14
c₁ Parità dei diritti, eguaglianza ed imparzialità	5	f₁ Affidabilità e regolarità - controllo del servizio	14
c₂ Partecipazione al miglioramento	5	f₂ Sorveglianza degli alunni trasportati	15
c₃ Efficacia ed efficienza del servizio	6	f₃ Sicurezza da incidenti	16
c₄ Il rapporto con l'utenza: accesso alle informazioni sul servizio ed ascolto da parte di Trambus S.p.A.	6	f₄ Rispetto dell'ambiente	16
d Informazioni utili sul servizio	6	f₅ Disponibilità e professionalità del personale	17
d₁ Il servizio di trasporto scolastico	6	g Fattori di qualità del servizio	19
d₂ Destinatari ed utenti	8	g₁ Standard qualitativi	19
d₃ Modalità di accesso e fruizione	10	g₂ Controllo degli obiettivi	20
d₄ Uffici competenti ed indirizzi utili	10	h Costo del servizio	21
d₅ I numeri del trasporto scolastico	12	i Reclami e segnalazioni	21
		l Recapiti Trambus S.p.A.	22



a La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento che contiene i principi fondamentali del servizio di trasporto riservato scolastico svolto da Trambus. La presente carta, trova il suo fondamento legislativo nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi pubblici" e nel DPCM del 30.12.1988, tenendo conto delle esigenze dei fruitori del servizio, dell'Amministrazione Comunale e delle peculiarità urbanistiche della città.

Attraverso di essa si intende offrire un quadro completo delle prestazioni offerte, fissandone gli standard di qualità. L'obiettivo è quello di fornire agli utenti una visione chiara e completa dei diritti e, nello stesso tempo, di dare la possibilità agli scolari ed ai loro genitori, di partecipare alla gestione del servizio, nel pieno rispetto delle loro esigenze.

Questa Carta dei Servizi è disponibile anche in formato elettronico sul sito www.trambus.com. Sarà cura di Trambus provvedere prontamente a rendere disponibili sul sito tutti gli eventuali aggiornamenti che dovessero rendersi necessari nel corso dello svolgimento dell'Anno Scolastico.

b La società Trambus S.p.A.

Trambus è una società per azioni che gestisce gran parte del trasporto pubblico di superficie a Roma, proponendo servizi di qualità non solo nel trasporto di linea, ma anche in altri campi, tra i quali, appunto, il servizio di trasporto scolastico. In virtù del con-



tratto di servizio con il Comune di Roma, Dipartimento XI, Politiche Educative e Scolastiche, Trambus S.p.A., ha predisposto, per l'anno 2009 – 2010, la presente Carta dei Servizi. Essa è rivolta agli utenti del servizio di trasporto scolastico, alle loro famiglie ed a coloro che operano e collaborano nella gestione del servizio stesso.

c I principi fondamentali

c₁ Parità dei diritti, eguaglianza ed imparzialità

Tutti gli utenti, hanno diritto a parità di trattamento, non sono ammissibili discriminazioni di alcun tipo. Trambus S.p.A. si fa garante, attraverso il personale operativo, di assicurare sempre imparzialità e uniformità nell'erogazione del servizio, ma anche di verificare che gli operatori incaricati di svolgere il servizio, riservino cortesia e attenzioni, in eguale maniera a tutti gli utenti.

c₂ Partecipazione al miglioramento

Obiettivo primario è la piena soddisfazione degli utenti, pertanto, il Comune di Roma, anche attraverso Trambus, sostiene la loro partecipazione attiva, attraverso iniziative di interazione e di dialogo. Questo permette di concordare le migliori modalità per lo svolgimento del servizio, oltre che offrire spunti utili alla soluzione di eventuali problematiche che dovessero presentarsi nel corso dell'erogazione del servizio.



C₃ Efficacia ed efficienza del servizio

Trambus S.p.A. si propone il conseguimento di un elevato livello di efficienza, anche grazie all'utilizzo di soluzioni tecniche e organizzative che permettano di rispettare e soddisfare i bisogni e le richieste espresse dagli utenti, in conformità a quanto stabilito dal Dipartimento XI, nell'affidamento dell'incarico di servizio.

C₄ Il rapporto con l'utenza: accesso alle informazioni sul servizio ed ascolto da parte di Trambus S.p.A.

Trambus prevede per l'utente la possibilità di contattare l'azienda, in modo da permettere l'accesso alle informazioni, limitatamente alle proprie competenze, integrando l'attività di informazione e di organizzazione riservata agli Uffici Scolastici dei Municipi di riferimento. Più nello specifico, Trambus si rapporta in maniera continua, con gli Uffici Scolastici presenti in ogni Municipio e con il Dipartimento XI del Comune di Roma, in modo da essere sempre in grado di fornire risposte adeguate e dirette.

d

Informazioni utili sul servizio

d₁ Il servizio di trasporto scolastico

Il Comune di Roma, in esecuzione di quanto previsto dalla Legge Regionale n. 29 del 30 maggio 1992, recante norme per l'attuazione per il diritto allo studio, assicura l'erogazione del servizio di trasporto riservato scolastico per gli alunni della scuola dell'infanzia e dell'ob-

bligo, anche appartenenti a comunità nomadi, nonché agli alunni diversamente abili della scuola dell'infanzia, dell'obbligo e della scuola secondaria di II grado. A tal fine, il Dipartimento XI, Politiche Educative e Scolastiche, ha sottoscritto con Trambus S.p.A. un Contratto di Servizio, riferito al triennio scolastico 2007-2010, per l'affidamento dell'incarico relativo alla progettazione, alla realizzazione ed alla verifica del servizio di trasporto riservato scolastico, nel territorio del Comune di Roma.

I competenti Uffici di Trambus, in attuazione degli indirizzi del Dipartimento XI, realizzano la pianificazione e la programmazione delle reti di trasporto, in funzione delle necessità comunicate dagli Uffici Scolastici dei diversi Municipi.

Il servizio viene garantito agli studenti nel rispetto del calendario scolastico approvato dalla Giunta Regionale del Lazio. In particolare, per l'anno scolastico 2009-2010, il servizio verrà attivato il 14 settembre 2009, data di inizio delle lezioni per i bambini della scuola dell'infanzia e per gli allievi della scuola primaria e secondaria di I grado. Il servizio avrà termine in data 12 giugno 2010, per gli allievi delle scuole primaria e secondaria di I e II grado, ed in data 30 giugno 2010, per i bambini della scuola dell'infanzia.

Il servizio non verrà erogato la domenica, nei giorni di festività nazionale e comunale, durante la sospensione per le vacanze natalizie (dal 23 dicembre 2009 al 6 gennaio 2010) e durante la sospensione per le vacanze pasquali (dal 29 marzo al 6 aprile 2010).

Le attività di trasporto vengono svolte da vettori individuati a seguito di gara ad evidenza pubblica europea, bandita da Trambus, in qualità di stazione appaltante. Ogni vettura in servizio è facilmente identificabile, in quanto espone due targhe ben visibili con l'indicazione del



numero della linea esercita.

Trambus svolge il coordinamento, la verifica e la vigilanza sulle imprese affidatarie del servizio di trasporto scolastico e, al fine di garantire il regolare espletamento del servizio, svolge il monitoraggio del servizio stesso, sia tramite proprio personale presente sul territorio, sia attraverso un sistema telematico di controllo.

Su ciascun veicolo che effettua il trasporto scolastico è sempre presente personale di assistenza. Questa attività di bordo è svolta da parte di personale appartenente a Enti/Aziende individuati da parte del Comune di Roma a seguito di gara pubblica.

Destinatari ed utenti

Il servizio di trasporto scolastico è riservato agli studenti normodotati, anche appartenenti a comunità nomadi, che frequentano le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado, residenti in zone non servite, o poco servite, dal trasporto pubblico locale ed agli alunni diversamente abili che frequentano le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I e II grado.

In particolare, hanno diritto al trasporto gli **alunni normodotati** della Scuola dell'Infanzia e dell'obbligo che frequentano scuole pubbliche e sono domiciliati nel Comune di Roma, purché, in ottemperanza a quanto disposto dalla normativa vigente, le loro abitazioni e le scuole abbiano distanze dalle fermate dei mezzi pubblici superiori a 300 – 500 – 1.000 metri, rispettivamente per la Scuola dell'Infanzia, Elementare e Media. Tali distanze sono considerate le distanze massime percorribili a piedi da parte degli studenti.

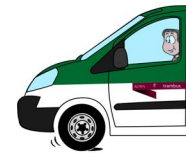


Alunni rom - I bambini appartenenti a famiglie nomadi ubicate in campi lontani dagli itinerari dei servizi pubblici hanno diritto al trasporto scolastico, che viene assicurato nell'ambito del progetto di scolarizzazione predisposto dal Comune di Roma.

Alunni diversamente abili - Per gli alunni diversamente abili, il servizio di trasporto è attivato per la frequenza alle scuole dell'infanzia e dell'obbligo pubbliche del territorio del Municipio di appartenenza, fatta eccezione per la frequenza a scuole pubbliche specializzate. Non è attivato il servizio per le scuole private o parificate, anche se specializzate per l'accoglienza di alunni portatori di handicap. Viene escluso anche il trasporto degli alunni diversamente abili, presso i centri di formazione professionale, ad eccezione di quelli gestiti direttamente dal Comune.

Funzionamento del servizio

Per quanto riguarda il trasporto dedicato agli alunni normodotati, il servizio – svolto con scuolabus o autobus GT – è articolato su linee con itinerari e fermate prefissati. In particolare, le fermate vengono localizzate in punti baricentrici rispetto alle abitazioni di gruppi di utenti residenti in aree limitrofe. Le linee a servizio degli alunni appartenenti a comunità nomadi vengono esercitate con autobus e svolgono il servizio tra i campi di residenza e le scuole di destinazione. Il servizio dedicato agli alunni diversamente abili, svolto con vetture categoria M1 attrezzate anche con pedane mobili per utenti in carrozzina, è di tipo “porta a porta” tra le abitazioni degli studenti e le scuole.



d. Modalità di accesso e fruizione

La richiesta di accesso al servizio va presentata al competente Ufficio Scolastico del Municipio di riferimento, al momento dell'iscrizione scolastica o anche quando se ne ravvisi la necessità, ad esempio a causa dell'interruzione del servizio di trasporto pubblico o in caso di variazione di domicilio durante l'anno scolastico, purché ovviamente si rientri nei criteri stabiliti per poter accedere al servizio.

d. Uffici competenti ed indirizzi utili

Il Comune di Roma assicura l'erogazione del servizio di trasporto scolastico attraverso l'Ufficio Programmazione e Coordinamento Trasporto Scolastico del Dipartimento XI – Politiche Educative e Scolastiche, Via Capitan Bavastro, 94 – 00154 Roma - tel. 06 671070.220 / 222.

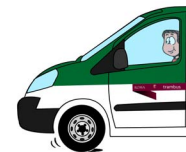
Sito internet: www.comune.roma.it/dipscuola.

Il Dipartimento XI ha affidato la progettazione, la realizzazione e la verifica del servizio di trasporto riservato scolastico a Trambus S.p.A. – Via Prenestina, 45 – 00176 Roma – Direzione Esercizio – Servizio Produzioni Speciali – tel. 06 4695.1 - fax 06 4695.4710. Sito internet: www.trambus.com

Tutte le informazioni per le modalità di accesso al servizio possono essere reperite presso gli Uffici Scolastici Unità Organizzativa Socio Educativa Culturale e Sportiva (U.O. SECS) del proprio Municipio di appartenenza. Nella tabella seguente vengono riportati, per ogni Municipio, i riferimenti delle U.O. SECS.

municipio	indirizzo	telefono	fax	utenti
Municipio I	Via Petroselli, 50	06 69601619	06 69601611	d.a.
Municipio II	Via Asmara, 29/a	06 86205895	06 86218914	d.a.
Municipio III	Via Goito, 35	06 69603613	06 69603611	d.a.
Municipio IV	Via Monte Meta, 21	06 69604603	06 87191878	d.a. + n.
Municipio V	Via Tiburtina n. 1163	06 69605625	06 41218762	d.a. + n.
Municipio VI	Via di Acqua Bullicante, 28 bis	06 69606645	06 69606312	d.a.
Municipio VII	Viale Palmiro Togliatti, 983	06 69607633	06 69607633	d.a. + n.
Municipio VIII	Viale Duilio Cambellotti, 11	06 69608615	06 2001850	d.a. + n.
Municipio IX	Via Tommaso Fortifiocca, 71	06 69609333	06 69609628	d.a. + n.
Municipio X	Piazza Cinecittà, 11	06 69610614	06 71542134	d.a. + n.
Municipio XI	Via Benedetto Croce, 50	06 69611611	06 5417501	d.a.
Municipio XII	Viale Ignazio Silone - I Ponte	06 69612616	06 5016436	d.a. + n.
Municipio XIII	Viale del Lido, 6 - Ostia Lido	06 69613609	06 69613645	d.a. + n.
Municipio XV	Via Domeico Lupatelli, 7	06 69615616	06 69615615	d.a. + n.
Municipio XVI	Via Fabiola, 14	06 69616611	06 69616643	d.a. + n.
Municipio XVII	Circonvallazione Trionfale, 19	06 69617621	06 69617622	d.a.
Municipio XVIII	Via Aurelia, 475	06 69618650	06 69618631	d.a. + n.
Municipio XIX	P.za S. Maria della Pietà, 5	06 69619616	06 69619612	d.a. + n.
Municipio XX	Via Stazione di Cesano, 838	06 3038216	06 30430043	d.a. + n.

(legenda: d.a. = diversamente abili; n. = normodotati)



d₅ I numeri del trasporto scolastico

Linee in servizio

Linee dedicate ad alunni normodotati: 276
di cui alunni appartenenti a comunità nomadi: 26

Linee dedicate ad alunni diversamente abili: 182
di cui esercite con vetture elettriche: 15

Totale linee in servizio ogni giorno: 458

Alunni trasportati

Alunni normodotati: 14.000
di cui appartenenti a comunità nomadi: 350

Alunni diversamente abili: 850
di cui non deambulanti: 240
di cui deambulanti: 610

Totale alunni trasportati ogni giorno: 14.850

(dati aggiornati alle richieste recepite nel mese di giugno 2009)



d₆ Caratteristiche dei servizi

Trasporto per alunni normodotati

Il servizio per gli alunni della scuola dell'infanzia e dell'obbligo, anche appartenenti a comunità nomadi, nel corso dell'A.S. 2009-2010, garantirà quotidianamente n. 276 linee. Al fine di assicurare ai piccoli passeggeri comfort e sicurezza, il trasporto viene effettuato con autobus di tipo Scuolabus e di tipo Gran Turismo.

Trasporto per alunni diversamente abili

Il servizio per gli alunni diversamente abili, nell'A.S. 2009-2010, è strutturato in n.182 linee esercite ogni giorno ed è svolto con vetture di categoria M1 (abilitate al trasporto fino a 9 persone compreso il conducente) appositamente equipaggiate con pedana di sollevamento, per consentire l'accesso a bordo degli studenti in carrozzina. Parte della flotta è costituita da vetture a trazione elettrica di nuova acquisizione.



Obblighi e comportamenti di alunni e studenti

Nel più totale rispetto dei diritti e nella piena osservanza dei doveri che regolano, prima di ogni altra cosa, le norme essenziali del vivere civile, si evidenziano alcune regole comportamentali riservate ai fruitori del Servizio scolastico, che dovranno :

- trovarsi pronti alle fermate, senza causare attese che determinerebbero disagi e allungamenti dei tempi di percorrenza;

- informare, preventivamente, l'assistente al trasporto e/o il Municipio territorialmente competente, qualora non si fruisca del servizio (es. per malattia, impegni personali, ecc.);



- tenere un comportamento educato e rispettoso sia nei confronti dei compagni di viaggio che del personale di servizio;
- non avere atteggiamenti che possano mettere a repentaglio la propria sicurezza e quella di chiunque altro si trovi a bordo delle vetture;
- non provocare alcun danno ai mezzi di trasporto né imbrattare le vetture gettando rifiuti a terra o abbandonandoli sui sedili, né produrre scritte o disegni o graffiti su qualsiasi parte della vettura.

f La qualità dei servizi erogati

f₁ Affidabilità e regolarità – controllo del servizio

Per verificare la regolarità di esercizio e la qualità delle prestazioni erogate, tutti i servizi sono giornalmente monitorati da Trambus, sia attraverso un sistema di monitoraggio satellitare, sia con l'impiego di personale sul territorio. Il sistema di controllo satellitare si compone di un sistema di bordo che raccoglie e registra tutte le informazioni relative al servizio, ne effettua una prima elaborazione e le trasmette alla Centrale Operativa dell'Azienda, dove un apposito software provvede ad elaborarle ulteriormente ed a presentarle sui monitor dell'operatore di centrale. Il corretto dialogo tra centrale e vettura è garantito da un sistema di telecomunicazione ad alta velocità. Oltre ai controlli effettuati con il sistema satellitare, Trambus, attraverso proprio personale presente quotidianamente sul territorio, svolge, adottando specifiche procedure, circa 900 controlli ogni mese, al fine di verificare la regolarità e la qualità del servizio e la regolarità dei mezzi utilizzati e del personale impiegato. Questa tipologia di controllo viene effettuata sul territorio, sia in corrispondenza dei punti di

incontro, sia davanti alle scuole e verte sul rispetto delle prescrizioni normative e delle disposizioni di cui ai contratti di affidamento. Ogni linea viene sottoposta a controllo non meno di due volte ogni mese. Viene, inoltre, condotto, da parte degli Uffici preposti di Trambus, un controllo di secondo livello, rivolto alla verifica del rispetto, da parte dei vettori, delle normative vigenti, in materia fiscale e in materia di lavoro e contribuzioni obbligatorie. Le criticità rilevate da Trambus S.p.A., qualora non giustificate in maniera esaustiva da parte dei vettori, danno corso all'applicazione delle penali previste dai contratti in essere, fino anche alla eventuale rescissione degli affidamenti.

f₂ Sorveglianza degli alunni trasportati

Il Comune di Roma assicura la presenza di personale preposto all'assistenza ed alla sorveglianza dei minori trasportati. A tale personale viene richiesto:

- di essere maggiorenne;
- di essere in buone condizioni di salute;
- di tenere sempre un comportamento educativo, corretto e disponibile;
- di usare particolari attenzioni nei confronti di bambini e dei ragazzi diversamente abili, che dovranno essere accolti sui mezzi direttamente alle fermate, dovranno essere sistemati sui mezzi, in sicurezza, ed accompagnati fino all'atrio dell'edificio scolastico;
- di controllare la corrispondenza dei nominativi dei trasportati con i nominativi presenti nell'elenco degli autorizzati al servizio.



f₃ Sicurezza da incidenti

La professionalità del personale e le caratteristiche dei veicoli utilizzati, costituiscono una garanzia di sicurezza per i viaggiatori. Una polizza assicurativa stipulata dai vettori, su disposizioni di Trambus S.p.A., copre ogni rischio per danni a persone e cose, sia che derivino a terzi dalla circolazione dei veicoli, sia che interessino i passeggeri durante il servizio. In caso di sinistro, il conducente è tenuto a darne immediata riscontro a Trambus, redigendo un rapporto dettagliato.

f₄ Rispetto dell'ambiente

Il Comune e Trambus S.p.A. riservano grande attenzione alla tutela dell'ambiente e promuovono particolari iniziative in tal senso. Infatti, per lo svolgimento del servizio scolastico, vengono utilizzate vetture di età non superiore ai dieci anni. In particolare, circa la metà dei veicoli ha un'età inferiore ai due anni. Le vetture in servizio sono, quindi, a basso impatto ambientale, perché rispondono alle più recenti normative anti inquinamento vigenti. Inoltre, vengono utilizzate, in numero sempre crescente, vetture a trazione elettrica, dedicate al trasporto di alunni diversamente abili. Trambus richiede alle società che svolgono il servizio, di sensibilizzare fortemente il personale di guida al rispetto delle norme previste in materia di inquinamento acustico e ambientale, impegnandosi a vigilare e controllare in tal senso, prevedendo penali da applicare ai vettori, in caso di inadempienze.



f₅ Disponibilità e professionalità del personale

Trambus S.p.A. assicura che le ditte affidatarie dei servizi impiegano personale di guida altamente qualificato sia dal punto di vista tecnico, che dal punto di vista comportamentale. Trambus si impegna ad effettuare controlli da parte del proprio personale ed ha elaborato un codice comportamentale che il conducente è tenuto ad osservare.

Codice di comportamento

Il conducente è tenuto a :

- attenersi strettamente al codice della strada, facendo particolare attenzione all'osservanza dei limiti di velocità;
- curare il proprio aspetto e avere un abbigliamento decoroso e pulito;
- non fumare in vettura;
- non caricare a bordo passeggeri oltre il numero consentito dalla carta di circolazione e non trasportare passeggeri in piedi;
- prestare massima attenzione durante lo svolgimento del servizio e rispettare sempre le norme per la sicurezza: in particolare non userà il telefono cellulare ed eviterà conversazioni che possano distrarlo, durante la guida;



- effettuare il servizio di trasporto degli alunni delle scuole dell'infanzia e primarie, solo in presenza del personale di assistenza di bordo;
- prestare attenzione alle norme previste in materia di inquinamento acustico-ambientale evitando, ad esempio, inutili emissioni di gas di scarico ed evitando di produrre rumori molesti;
- fornire informazioni rispondendo con prontezza e cortesia, utilizzando un linguaggio chiaro e comprensibile agli utenti;
- essere sempre rispettoso e disponibile;
- non intavolare discussioni e non rispondere in modo alterato e polemico, nel caso in cui vengano mosse critiche o commenti nei suoi confronti;
- evitare ogni comportamento che si mostri lesivo di Trambus S.p.A. e del Comune di Roma.

Continuità del servizio

Trambus si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio. Eventuali interruzioni o modificazioni dello stesso, dovute a cause di forza maggiore o a problemi di qualsiasi genere che non siano preventivabili, verranno comunicati, specificandone le motivazioni, agli Uffici Scolastici dei Municipi, i quali provvederanno a darne pronta diffusione agli utenti, anche attraverso il personale di assistenza a bordo dei veicoli.



Controlli da parte del Comune

Il Comune, attraverso le strutture competenti del settore scolastico, vigila sull'osservanza delle norme del contratto sottoscritto con la società Trambus, nonché sulla qualità e sulla regolarità del servizio. In caso di rilevazione di disservizi, il Comune procede alla contestazione degli stessi a Trambus che, interpellati i vettori che svolgono il servizio, presenta le relative controdeduzioni. Nel caso in cui tali giustificazioni non vengano ritenute accoglibili, si procede alla applicazione delle penali previste dal contratto.

g Fattori di qualità del servizio

Il Comune di Roma e Trambus S.p.A. assumono come prioritaria la necessità di fornire un servizio volto ad un continuo miglioramento degli standard qualitativi.

g Standard qualitativi

I fattori di qualità sono gli elementi che contribuiscono a dare la percezione della qualità del servizio e concorrono alla realizzazione della soddisfazione da parte dell'utente. Gli indicatori degli standard qualitativi sono di seguito riportati

Presenze accompagnatore – la sorveglianza dei minori verrà assicurata su tutte le corse in modo regolare e continuo, salvo casi di forza maggiore.

Unità di misura: presenze annuali degli accompagnatori, sul totale delle corse effettuate.

Obiettivo anno Scolastico 2009-2010: realizzare il 100%.



Puntualità – rispetto degli orari previsti.

Unità di misura: numero delle corse effettuate con ritardi superiori ai 10 minuti, salvo casi di forza maggiore, sul totale delle corse effettuate.

Obiettivo anno Scolastico 2009-2010: garantire la puntualità del 99,95 % delle corse.

Manutenzione ordinaria e programmata dei mezzi – le vetture utilizzate per il servizio dovranno essere sempre in perfette condizioni sia a livello di meccanica che di carrozzeria e pneumatici. Gli interventi di manutenzione saranno effettuati come previsto dal libretto di manutenzione in dotazione a ciascun mezzo.

Unità di misura: numero di interventi annuali effettuati nel rispetto dei tempi e delle modalità indicate.

Obiettivo anno Scolastico 2009-2010: garantire il 99,96 % degli interventi manutentivi.

9₂ Controllo degli obiettivi

Trambus S.p.A., nello svolgimento del servizio scolastico, si impegna a garantire un elevato standard qualitativo, nel pieno rispetto di quanto previsto nel contratto di servizio. Per questo opererà controlli mirati a verificare il corretto svolgimento da parte degli operatori dipendenti dalle ditte a cui Trambus ha affidato il servizio. Tale controllo sarà frequente ed attento. Gli organi competenti del Comune di Roma opereranno tutti i controlli, nelle modalità che riterranno opportune. Inoltre, nell'ottica della partecipazione degli utenti, di cui già si è trattato, il controllo verrà effettuato, in primo luogo, dagli utenti stessi che potranno in ogni momento segnalare eventuali gravi difformità dagli standard qualitativi pre-



visti nel presente capitolo, presso i recapiti forniti nel successivo capitolo "Reclami e segnalazioni – Recapiti Trambus".

h Costo del servizio

La quota contributiva mensile a carico dell'utenza è invariata dal 1998 ed è, attualmente, pari ad Euro 11,36. Tale cifra deve essere corrisposta da tutte le famiglie che risultino avere un indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) superiore ad Euro 5.164,57. Il pagamento deve essere effettuato utilizzando i bollettini di conto corrente postale recapitati al domicilio della famiglia dell'alunno fruitore del servizio.

Sono esonerati dal pagamento della quota contributiva gli alunni:

- diversamente abili;
- appartenenti a nuclei familiari delle comunità nomadi;
- appartenenti a famiglie assistite dai Servizi Sociali Comunali o dall'Amministrazione Provinciale;
- appartenenti a famiglie con indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) fino ad Euro 5.164,57.

i Reclami e segnalazioni

Per ogni segnalazione, richiesta, suggerimento o reclamo è essenziale rivolgersi alla **U.O. SECS (Unità Organizzativa Socio Educativa Culturale Sportiva) del proprio Municipio di appartenenza**, al fine di avere un dialogo diretto e proficuo con il titolare del servizio.



Coordinamento e Progetto Editoriale:
Trambus S.p.A.: - Divisione Sviluppo del Mercato
Servizio Relazioni Esterne e Progetti Speciali

Progetto grafico e realizzazione a cura di Arteventi Srl

Finito di stampare nel mese di luglio 2009