

**ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (URBANO)
REGIONE BASILICATA**

INFORMAZIONI RILEVATE	MATERA	POTENZA
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	Si	No
Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2019	
Fattori di qualità del servizio		
Sicurezza del viaggio	Parziale ¹	
Affidabilità del servizio	Si	
Pulizia dei mezzi	Si	
Confortevolezza del viaggio	Parziale ²	
Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	Si	
Attenzione all'ambiente	Si	
Tutela		
Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	Si	
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	Si	
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	Si	
Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	No	
Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio	No	
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	No	
Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	No	
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs 169/2014	181/2011	
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	No	
Indicazione della possibilità di presentare reclamo da parte dei cittadini all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus	No	

NOTE

¹non sono presenti informazioni riguardo l'incidentalità

²non sono presenti informazioni riguardo l'affollamento