

**ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (URBANO)
REGIONE EMILIA-ROMAGNA**

INFORMAZIONI RILEVATE	BOLOGNA	CESENA	FERRARA	FORLÌ	MODENA	PARMA	PIACENZA	RAVENNA	REGGIO E.	RIMINI
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2020	2012	2018	2012	2019	2018	2019	2020	2019	2020
Fattori di qualità del servizio										
Sicurezza del viaggio	Parziale ¹	Si	Parziale ¹	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Affidabilità del servizio	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Parziale ²	Si	Parziale ²
Pulizia dei mezzi	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Confortevolezza del viaggio	Parziale ³	Parziale ³	Parziale ³	Parziale ³	Parziale ³	Si	Parziale ³	Parziale ³	Parziale ³	Parziale ³
Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Attenzione all'ambiente	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Tutela										
Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	No	Si	No	Si	No	No	No	No	No	No
Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio	No	Si	No	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	No
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs 169/2014	169/2016	No	No	No	Entrambi	Si	Entrambi	Entrambi	Entrambi	Entrambi
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
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	Si	No	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si

diritti dei passeggeri del trasporto con autobus										
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

NOTE

¹non sono presenti informazioni riguardo l'incidentalità

²non sono presenti indicazioni riguardo la puntualità

³non sono presenti informazioni riguardo l'affollamento