

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

INFORMAZIONI RILEVATE	ANCONA	ASCOLI PICENO	FERMO	MACERATA	PESARO	URBINO
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2020	2020	2019	2019	2017	2017
Fattori di qualità del servizio						
Sicurezza del viaggio	Si	No	Si	Si	Si	Si
Affidabilità del servizio	Parziale ¹	No	Si	Si	Si	Si
Pulizia dei mezzi	Si	No	Si	Si	Si	Si
Confortevolezza del viaggio	Parziale ²	Parziale ²	Parziale ²	Parziale ²	Parziale ²	Parziale ²
Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Attenzione all'ambiente	Si	Generica ³	Generica ³	Si	Si	Si
Tutela						
Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	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	No	No	No	No	No
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	No	No	No	No	No	No
Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	No	No	No	No	No	No
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs 169/2014	No	No	Entrambi	No	No	No
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	Si	No	Si	No	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 diritti dei passeggeri del trasporto con autobus	No	No	Si	No	No	No

NOTE

¹non sono presenti informazioni riguardo la regolarità

²non sono presenti informazioni sull'affollamento

³non sono presenti informazioni specifiche sul numero dei mezzi a basso impatto