

CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA

La prestazione del servizio di taxi si ispira al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di imparzialità.

Nessuna distinzione o discriminazione nella prestazione del servizio può essere compiuta per ragioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Resta fermo quanto previsto dall'art. 36 del vigente Regolamento comunale.

I conducenti si impegnano a prestare particolare attenzione alle persone con disabilità, anche gravi, anziani e cittadini appartenenti alle fasce sociali deboli, mediante l'eventuale progressiva adozione di adeguate iniziative.

CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il servizio di taxi nell'Area Sovracomunale viene svolto in modo continuativo e senza interruzioni nell'arco delle ventiquattro ore, qualora si verificassero particolari esigenze di mobilità, gli operatori del servizio si impegnano ad effettuare servizi di emergenza.

La sospensione del suddetto servizio o l'interruzione nella giornata potrà dipendere esclusivamente da agitazioni della categoria, che dovranno essere poste in essere nel rispetto delle norme che disciplinano gli scioperi del settore.

PARTECIPAZIONE

I cittadini partecipano al confronto sull'organizzazione e sulle modalità di espletamento del servizio, sia singolarmente sia attraverso propri organismi rappresentativi.

QUALITA' ED EFFICACIA

L'Amministrazione Comunale si pone come obiettivo il miglioramento della qualità del servizio, mediante l'adozione delle soluzioni organizzative più opportune. Gli operatori del servizio condividono e perseguono lo stesso obiettivo anche mediante l'eventuale utilizzo delle soluzioni tecnologiche ritenute più opportune.

DIRITTI DELL'UTENTE

- a) trasparenza delle tariffe mediante:
 - corretta visualizzazione del tassametro;
 - puntuale informazione dell'importo massimo di partenza da corrispondere, mediante apposito messaggio standard telefonico (secondo tipologia e frequenza stabilite dall'Ufficio Taxi del Comune di Bologna) da parte delle Centrali Radio-Taxi;
 - comunicazione preventiva all'utente degli eventuali supplementi da applicare;
 - non attivazione del tassametro nelle fasi di salita sul mezzo di persone con disabilità, anche gravi, quando il servizio inizia dal posteggio senza chiamata Radio-Taxi;
 - utilizzo del percorso economicamente più conveniente per il cliente;
 - promozione di tariffe agevolate, in accordo con l'Amministrazione comunale, per il trasporto di persone per particolari tratte, quali "Fiera ingresso Piazza Costituzione - Stazione FS", in concomitanza con manifestazioni fieristiche, secondo il calendario e con le modalità definite dall'Ufficio Taxi del Comune di Bologna con apposito provvedimento;
- b) applicazione del servizio TAXI ROSA mediante il ritiro del buono, che sarà scontato al taxista dalla Centrale Radio;
- c) procedura di sicurezza e tranquillità del viaggio;
- d) continuità e certezza del servizio;
- e) facilità di accedere e reperire informazioni sul servizio;
- f) massimo impegno al rispetto dei tempi di chiamata dichiarati da parte delle Centrali Radio-Taxi, salvo situazioni non preventivabili e non dipendenti dalla volontà degli operatori;
- g) igiene e pulizia delle vetture;
- h) riconoscibilità del personale tramite adesivo recante il numero di licenza ed il Comune di appartenenza, posto ben visibile sul cruscotto;
- i) facilità di effettuare un reclamo;

- j) organizzazione del taxi collettivo nella tratta "Stazione-Fiera-Stazione" per almeno 50 giornate all'anno, secondo il calendario emanato dall'Ufficio Taxi del Comune di Bologna. Il servizio sarà organizzato a cura delle Centrali Radio-Taxi utilizzando apposito personale per l'indirizzamento degli utenti, nelle fasce orarie 9,00 - 11,00/ 16,00 - 18,00 e con la progressiva adozione di piazzole dedicate.

DOVERI DELL'UTENTE

- a) non sporcare o danneggiare le vetture, rimborsando eventuali danni procurati;
- b) non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio;
- c) pagare l'importo della corsa, inclusi eventuali pedaggi;
- d) allacciare le cinture di sicurezza;
- e) comunicare preventivamente la necessità di effettuare il pagamento mediante banconote di grosso taglio (a partire da € 50);
- f) fornire indicazioni puntuali in merito a proposte di percorsi, alternativi a quello individuato dall'operatore del servizio, per raggiungere la destinazione prescelta.

RAPPORTI CON L'UTENTE

RECLAMI E/O SUGGERIMENTI

Nell'ottica di un efficace dialogo con l'utente è possibile inviare reclami e/o suggerimenti alla Centrale Radio Taxi di riferimento del taxi utilizzato, e per conoscenza all'Ufficio Taxi del Comune di Bologna, mediante: fax al n.

posta all'indirizzo_____

telefono al n._____

e-mail all'indirizzo_____

In tutte le vetture è disponibile l'apposito modulo che può essere utilizzato per presentare, con le modalità sopra indicate, reclami e/o suggerimenti.

La Centrale Radio Taxi si impegna a fornire adeguata risposta, scritta o verbale (a scelta dell'utente), entro trenta giorni dal ricevimento, dandone comunicazione all'Ufficio Taxi.

RIMBORSI

L'utente ha diritto ad una quota fissa di 10 € a titolo di rimborso forfettario, che sarà erogato sotto forma di buono-servizio, nei seguenti casi:

- a) quando la Centrale Radio-Taxi non rispetti il protocollo di informazione di cui alla precedente lett. a) dei Diritti dell'Utente;
- b) quando il mezzo prenotato mediante centrale radio taxi non si presenti, pur avendone la centrale comunicato l'arrivo, né la centrale riesca prontamente a sostituirlo;
- c) quando non venga applicata la diminuzione del costo della corsa nel caso del ed. "TAXI ROSA". Il predetto rimborso non può essere riconosciuto se la causa del disservizio è dipesa da fattori esterni all'organizzazione del servizio, come ad esempio: scioperi senza preavviso, indirizzi comunicati in modo errato e/o inesistenti, congestione della strada non prevedibile. La richiesta di rimborso, da presentare in forma scritta all'indirizzo della Centrale che gestisce il servizio, deve essere corredata da:
 - nome e cognome dell'utente, relativo indirizzo e recapito telefonico;
 - descrizione del disservizio per il quale si chiede il rimborso;
 - data e ora del suddetto evento;
 - originali delle ricevute relative ad eventuali spese sostenute a causa del disservizio.

L'utente potrà rivolgersi, per il riesame dell'istanza di rimborso, ad una Commissione costituita da: un rappresentante del Comune di Bologna, un rappresentante delle Centrali Radio-Taxi ed un rappresentante nominato di comune intesa.

La violazione degli impegni assunti con la presente Carta, oltre ad essere sanzionata dalle disposizioni interne degli Organismi firmatari, costituisce altresì violazione degli obblighi inerenti la correttezza dei comportamenti, di cui all'art. 37 lett. f) del vigente Regolamento unificato per la gestione sovracomunale degli autoservizi pubblici non di linea con autovettura (taxi e noleggio con conducente), nei termini e con le modalità di cui all'art. 60 del medesimo Regolamento.