

FLAVIA SERVIZI S.R.L.



COMUNE DI LADISPOLI



CARTA DEI SERVIZI DEL TRASPORTO SCOLASTICO

INDICE

- A. INTRODUZIONE**
Presentazione e finalità del Servizio
- B. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**
Struttura e Gestione
Modalità di Accesso
- C. STANDARD DI QUALITA'**
Principi Fondamentali
Tabella Standard di Qualità
- D. TARIFFE**
Informazioni sulle Tariffe e Modalità di Pagamento
- E. RESPONSABILITA' DEGLI UTENTI**
Comportamento degli Utenti
Obblighi e Diritti degli Utenti
Sanzioni
- F. RESPONSABILITA' DEL GESTORE**
Compiti e Doveri del Gestore del Servizio
- G. SERVIZI OFFERTI DAL TRASPORTO SCOLASTICO**
Dettagli e Tipologie del Servizio
- H. RIMBORSI E RECLAMI**
Diritto al Rimborso
Standard di Qualità
Reclami e Suggerimenti
- I. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E TUTELA DEI DATI PERSONALI**
Trattamento dei Dati Personali
- L. INFORMAZIONI UTILI**
Contatti, Orari e FAQ

PREMESSA

Il Comune di Ladispoli, consapevole dell'importanza di garantire un trasporto sicuro, efficiente e sostenibile per gli studenti delle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado e agli alunni diversamente abili frequentanti la Secondaria di primo grado residenti nel territorio comunale, ha predisposto il Servizio di Trasporto Scolastico (Scolabus). Questo servizio è finalizzato a soddisfare le esigenze di mobilità degli studenti residenti nel territorio comunale, assicurando loro il diritto all'istruzione in condizioni di sicurezza, puntualità e comfort.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta per informare in modo chiaro e trasparente i cittadini sulle modalità di accesso al servizio, sui diritti e doveri degli stessi, e sulle principali disposizioni organizzative e gestionali.

A. INTRODUZIONE E FINALITA' DEL SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO

Il servizio di trasporto scolastico pubblico del Comune di Ladispoli, affidato in house, e gestito dalla società Flavia Servizi S.r.l, rappresenta un fondamentale strumento di supporto alla mobilità degli studenti, garantendo loro un accesso sicuro, puntuale e accessibile alle scuole del territorio. Il servizio è progettato per rispondere alle esigenze quotidiane delle famiglie ladispolane, fornendo un mezzo di trasporto che consenta agli alunni di frequentare le scuole in maniera regolare e senza disagi, riducendo i problemi di congestionamento del traffico e migliorando l'efficienza dei trasporti pubblici locali.

Il trasporto scolastico pubblico non si limita a un semplice spostamento da casa a scuola, ma costituisce un elemento essenziale per garantire il diritto allo studio e per promuovere l'uguaglianza nelle opportunità educative. Il Comune di Ladispoli, tramite Flavia Servizi S.r.l., ha scelto di offrire un servizio che, oltre a rispondere alle necessità logistiche di genitori e studenti, rispetti elevati standard di qualità e sicurezza.

Le principali finalità del servizio sono:

1. **Garantire la Sicurezza degli Studenti:** La sicurezza è la priorità assoluta. Ogni aspetto del servizio, dalla scelta dei mezzi di trasporto, alla formazione degli autisti e degli assistenti a bordo, è progettato per minimizzare i rischi e garantire un viaggio sereno per gli studenti. Il controllo e la manutenzione dei veicoli vengono effettuati regolarmente per assicurare che i mezzi siano sempre in perfette condizioni. Al fine di implementare la sicurezza del servizio, è stata approvata l'integrale sostituzione della flotta aziendale con l'acquisto di nuovi mezzi dotati di innovativi dispositivi di sicurezza.
2. **Promuovere l'Uguaglianza e l'Accessibilità:** Il trasporto scolastico è uno strumento che promuove l'uguaglianza, consentendo a tutti gli studenti, indipendentemente dalla loro zona di residenza, di accedere all'istruzione. In un territorio come quello di Ladispoli, che comprende diverse aree residenziali e rurali, il servizio è fondamentale per evitare disagi, in particolare per le famiglie che vivono in località più lontane dalle scuole.

3. **Ridurre l'Impatto Ambientale e il Congestionamento del Traffico:** Utilizzare il trasporto scolastico collettivo contribuisce alla riduzione del numero di automobili private in circolazione, con un impatto positivo sulla qualità dell'aria e sulla riduzione del traffico, specialmente nelle ore di punta. Questo non solo favorisce l'ambiente, ma rende anche più fluida la circolazione nelle vicinanze delle scuole. Al fine di ridurre le emissioni nell'ambiente, è stata approvata l'integrale sostituzione della flotta aziendale con l'acquisto di nuovi mezzi che saranno omologati con le ultime disposizioni in materia di antinquinamento.
4. **Fornire un Servizio Puntuale ed Efficiente:** Il servizio è pensato per essere puntuale e affidabile, garantendo che gli studenti arrivino in orario a scuola e a casa, attraverso un percorso lieto ed in assenza di disagi. Le fermate e gli orari sono organizzati in modo da rispettare nella massima misura possibile e nel rispetto della migliore organizzazione del servizio, le necessità di tutte le famiglie, evitando attese eccessive e garantendo la rapidità dei percorsi.
5. **Supporto alla Comunità e alle Famiglie:** La finalità del servizio non si limita all'aspetto logistico, ma si inserisce all'interno di un progetto educativo e comunitario. Attraverso il trasporto scolastico, il Comune di Ladispoli e Flavia Servizi S.r.l. contribuiscono al miglioramento della qualità della vita della comunità, supportando le famiglie nel soddisfacimento delle necessità quotidiane e garantendo anche lo svolgimento di attività extrascolastiche.

Il servizio di trasporto scolastico offerto dal Comune di Ladispoli è quindi un servizio programmato ed organizzato per rispondere ai bisogni pratici e sociali della comunità, mirando a un'esperienza scolastica più sicura, accessibile e integrata, con il coinvolgimento e la collaborazione di tutti gli attori sociali e istituzionali.

B. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO: STRUTTURA, GESTIONE E MODALITA' DI ACCESSO

La Flavia Servizi Srl è una società multiservizi a totale partecipazione comunale, che vanta una consolidata esperienza nella gestione del trasporto pubblico, svolgendo tale servizio da venti anni tramite una gestione per l'effetto razionalizzata ed efficiente. La struttura operativa del servizio di trasporto scolastico è suddivisa in diverse aree di responsabilità, ognuna delle quali ha compiti specifici per garantire il buon funzionamento e la sicurezza del servizio. La gestione è organizzata su vari livelli:

1. **Pianificazione delle Linee e delle Fermate:** Una delle principali attività della gestione del servizio riguarda la pianificazione delle linee di trasporto e delle fermate. Ogni anno viene effettuata una revisione della rete di percorsi in base alle iscrizioni degli studenti, alle richieste delle famiglie e alla distribuzione geografica delle scuole. Le fermate vengono selezionate strategicamente per garantire un accesso comodo e sicuro, tenendo conto delle esigenze degli studenti e della sicurezza stradale.
2. **Gestione dei Veicoli e della Sicurezza:** La sicurezza dei mezzi è uno degli aspetti fondamentali dell'organizzazione del servizio. Flavia Servizi S.r.l. si occupa della

manutenzione regolare dei mezzi, garantendo che i veicoli siano sempre in perfette condizioni per affrontare il trasporto giornaliero. I mezzi utilizzati sono dotati di tutti gli strumenti necessari per la sicurezza degli studenti, sistemi di monitoraggio e segnalazione, e sono sottoposti a rigorosi controlli periodici per garantire il loro pieno funzionamento.

3. **Formazione degli Autisti e degli Assistenti a bordo:** Gli autisti che operano nel trasporto scolastico sono selezionati per la loro esperienza e competenza nel settore. Ogni anno, Flavia Servizi Srl assicura che gli autisti e gli assistenti a bordo frequentino corsi di aggiornamento sulla sicurezza stradale, sulla gestione dei bambini a bordo e sulle procedure di emergenza. Gli autisti e gli assistenti sono inoltre formati per gestire situazioni delicate, come l'assistenza agli studenti con disabilità o la gestione di eventuali emergenze.
4. **Assistenza a Bordo:** Il servizio prevede la presenza di un assistente a bordo. Alcuni percorsi, soprattutto quelli più lunghi o con un numero maggiore di bambini, possono essere accompagnati da personale aggiuntivo anche in caso di assistenza dedicata, incaricato di garantire la sicurezza, il comportamento corretto e l'ordine durante il viaggio.
5. **Controllo e Monitoraggio:** Per garantire la puntualità e la regolarità del servizio, Flavia Servizi Srl ha implementato sistemi di monitoraggio. Per verificare eventuali ritardi o problematiche e intervenire tempestivamente in caso di necessità. I genitori possono anche essere informati in tempo reale su eventuali disservizi o modifiche agli orari tramite notifiche.

Modalità di Accesso al Servizio:

L'accesso al servizio di trasporto scolastico pubblico è regolato da procedure precise, che garantiscono la trasparenza, l'equità e la sicurezza per tutti gli utenti. Le modalità di accesso sono strutturate in modo da semplificare il processo per le famiglie e garantire un corretto svolgimento del servizio.

1. Iscrizione al Servizio

L'iscrizione al servizio di trasporto scolastico deve essere effettuata annualmente, e può avvenire interamente online attraverso il sistema pubblico di identità digitale (SPID) collegandosi al seguente indirizzo:

https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=wt00038361

dovrà essere effettuata nei termini indicati sul sito di Flavia Servizi Srl.

Le famiglie devono compilare un modulo d'iscrizione in cui indicano i dati dello studente, la scuola di riferimento (la sezione e la classe), la fermata più vicina e altre informazioni utili (come eventuali necessità particolari relative a disabilità o altre esigenze).

Per chi non è in possesso dello SPID, potrà recarsi allo sportello Scuolabus dedicato, presso l'ufficio Urp del Comune Di Ladispoli per effettuare l'iscrizione.

L'accoglimento delle domande presentate è subordinato al rispetto dei criteri di attivazione previsti dal Regolamento del Servizio:

- iscrizione alla scuola di zona più vicina alla residenza (nuove iscrizioni);
- distanza dell'abitazione alla scuola frequentata superiore a circa km. 1.

Oltre il termine di presentazione indicato nel modulo le iscrizioni potranno essere accolte soltanto se:

- sussiste disponibilità a bordo dello scuolabus interessato;
- siano giustificate da trasferimenti di sede scolastica o avvenuti d'ufficio o cambi di residenza avvenuti successivamente alla scadenza fissata;
- non comportino problematiche irrisolvibili tali da pregiudicare il regolare svolgimento del servizio (quali modifiche dei percorsi stabiliti, aumento del numero di mezzi, allungamento dei tempi di percorrenza, istituzione di nuove fermate, ecc.).
- L'eventuale non accoglimento della richiesta, opportunamente motivato verrà comunicato ai soggetti interessati.

La domanda di iscrizione viene poi esaminata e, se tutto è in regola, l'alunno viene inserito nel programma di trasporto per l'anno scolastico in corso.

2. Assegnazione delle Fermate e dei Percorsi:

Una volta completata l'iscrizione, Flavia Servizi S.r.l. organizza il servizio in base alle domande ricevute. Ogni studente viene associato a una fermata sulla base della residenza e della disponibilità dei percorsi. Le fermate sono distribuite in modo strategico su tutto il territorio del Comune, cercando di minimizzare i tempi di percorrenza per gli studenti e ottimizzare l'efficienza del servizio. Le famiglie ricevono comunicazione della fermata e dell'orario di passaggio del mezzo, all'atto del ritiro della tessera previa presentazione di ricevuta di pagamento della prima rata.

3. Tariffe e Modalità di Pagamento:

Il servizio di trasporto scolastico è a pagamento, ma sono previste agevolazioni per le famiglie con più figli iscritti, attraverso la presentazione del modello ISEE.

Le tariffe vengono stabilite e deliberate annualmente dal Comune di Ladispoli e sono comunicate tramite avvisi pubblici sul sito di Flavia Servizi s.r.l. Il pagamento può essere effettuato tramite bollettini PagoPA e l'ammissione al servizio diviene definitiva dopo il pagamento delle tariffe stabilite.

Gli utenti con disabilità che desiderano accedere al servizio ne possono usufruire in conformità della Legge 104/1992 comma 3, che prevede agevolazioni per le persone con disabilità. In base a questa normativa, sono esenti dal pagamento del trasporto scolastico solo coloro che usufruiscono dello **scuolabus dedicato** e attrezzato per il trasporto di alunni con disabilità certificata. L'accesso al servizio avviene previa presentazione della documentazione adeguata che attesti la condizione di disabilità.

E' possibile richiedere il rimborso delle rette, con modalità stabilite annualmente dalla giunta comunale, versate dagli utenti con disabilità che utilizzano gli **scuolabus ordinari** del trasporto scolastico, titolari di certificazione (legge 104/1992).

4. Modifiche e Richieste Speciali:

In caso di necessità particolari, come il cambio di indirizzo o la richiesta di una fermata diversa, le famiglie possono richiedere modifiche al servizio, che saranno esaminate caso per caso dalla società Flavia Servizi Srl. Le modifiche saranno possibili laddove le condizioni logistiche e operative lo consentano. Eventuali richieste speciali per studenti con disabilità o necessità di assistenza specifica saranno prese in carico e gestite con la massima attenzione, garantendo un servizio inclusivo.

5. Comunicazione con le Famiglie:

Le famiglie vengono tenute costantemente informate riguardo al servizio tramite diversi canali di comunicazione: email, sito istituzionale della Flavia Servizi S.r.l. e messaggi Whatsapp. Eventuali variazioni nell'orario, disservizi o emergenze vengono tempestivamente comunicati alle famiglie, che possono a loro volta segnalarne direttamente tramite appositi canali di contatto. Questo permette una comunicazione bidirezionale, che assicura la trasparenza e la tempestività nella gestione del servizio.

C. GLI STANDARD DI QUALITA' E PRINCIPI FONTAMENTALI DEL SERVIZIO

Gli standard di qualità del servizio di trasporto scolastico si fondano su alcuni principi fondamentali che orientano ogni fase dell'organizzazione, della gestione e dell'erogazione del servizio. I principi più rilevanti sono:

1. **Sicurezza:** La sicurezza degli studenti è la priorità assoluta. Ogni veicolo utilizzato per il trasporto scolastico è sottoposto a controlli tecnici periodici e alla manutenzione preventiva per evitare guasti o malfunzionamenti. Inoltre, gli autisti sono adeguatamente formati per affrontare situazioni di emergenza e per garantire un comportamento responsabile a bordo.
2. **Puntualità e Affidabilità:** Il servizio si impegna a rispettare gli orari stabiliti per le fermate e per l'arrivo e la partenza delle scuole. La puntualità è un valore fondamentale per permettere agli studenti di partecipare alle attività scolastiche senza disagi. Eventuali ritardi o modifiche agli orari vengono comunicati tempestivamente alle famiglie.
3. **Accessibilità e Inclusività:** Il servizio di trasporto è progettato per essere accessibile a tutti gli studenti, compresi quelli con disabilità, in conformità con le normative vigenti. L'accessibilità non riguarda solo le strutture, ma anche le modalità di accesso al servizio, che devono essere semplici e inclusive per tutte le famiglie.

4. **Comfort e Pulizia:** I mezzi utilizzati per il trasporto scolastico sono costantemente mantenuti in condizioni ottimali. La pulizia e il comfort sono aspetti essenziali per garantire che gli studenti viaggino in modo piacevole e igienico, anche su percorsi più lunghi.
5. **Trasparenza e Comunicazione:** La trasparenza nella gestione del servizio e una comunicazione chiara ed efficace con le famiglie sono essenziali per mantenere un buon rapporto di fiducia con gli utenti. Eventuali modifiche ai percorsi, agli orari o altre informazioni rilevanti vengono comunicate in anticipo.
6. **Monitoraggio della Qualità:** Il servizio è monitorato regolarmente per garantire il rispetto degli standard stabiliti. Questo include l'analisi di eventuali reclami o suggerimenti da parte degli utenti, l'analisi dei dati di performance e l'implementazione di azioni correttive per migliorare continuamente la qualità.

Tabella degli Standard di Qualità del Servizio

Aspetto	Obiettivo	Indicatore di Qualità
Sicurezza	Garantire un trasporto sicuro per tutti gli studenti	Controlli periodici dei veicoli e formazione continua degli autisti sulla sicurezza stradale
Puntualità	Garantire la puntualità nei percorsi e nelle fermate	Ritardo massimo consentito: 10 minuti
Accessibilità	Garantire l'accesso al servizio per tutti gli studenti, comprese le persone con disabilità	Servizio accessibile a studenti con disabilità, veicoli idonei con pedana
Pulizia dei Mezzi	Garantire un ambiente pulito e igienico a bordo	Controllo quotidiano delle condizioni di pulizia dei mezzi prima e dopo ogni viaggio
Comfort	Offrire un trasporto confortevole per gli studenti	Condizioni dei sedili, spazio sufficiente per tutti gli studenti
Comunicazione variazioni e disservizi	Garantire una comunicazione chiara e tempestiva con le famiglie	Comunicazione tempestiva di variazioni o disservizi tramite email o altri canali ufficiali

Gestione dei Reclami	Gestire in modo efficiente le segnalazioni e i reclami	Risposta ai reclami entro 3 giorni lavorativi, risoluzione delle problematiche entro 3 giorni lavorativi
Soddisfazione dell'Utente	Raccogliere feedback (customer satisfaction) per migliorare il servizio	Sondaggi annuali di soddisfazione, obiettivo di soddisfazione superiore al 90%
Gestione rimborso per rinuncia o per disservizio	Garantire una soluzione equa per gli utenti, per motivi legittimi, se non hanno potuto usufruire pienamente del servizio in caso si rinuncia. Prevenzioni di futuri disservizi.	Risposta al rimborso entro 7 giorni lavorativi, risoluzione delle problematiche entro 3 giorni lavorativi
Tempo di risposta alle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	Soddisfare le esigenze degli utenti in modo tempestivo.	Risposta alla richiesta di attivazione, variazione e cessazione entro 3 giorni lavorativi

D. TARIFFE E MODALITA' DI PAGAMENTO DEL SERVIZIO

Le tariffe per il servizio di trasporto scolastico sono definite e deliberate annualmente dal Comune di Ladispoli, e vengono pubblicate sul sito web istituzionale della Flavia Servizi Srl.

Le tariffe vengono applicate in base alla presentazione del modello ISEE, e sono articolate come segue:

Scuola Primaria e Secondaria di Primo Grado - tempo pieno e ridotto e Infanzia- tempo pieno

REDDITO ISEE **OLTRE** EURO 25.000,00

- 1° FIGLIO € 90,00 – € 30.00 mensili
- 2° FIGLIO € 75,00 – € 25.00 mensili

REDDITO ISEE **FINO** EURO 25.000,00

- 1° FIGLIO € 60,00 – € 20.00 mensili
- 2° FIGLIO € 45,00 – € 15.00 mensili

Scuola materna a tempo ridotto

REDDITO ISEE **OLTRE** EURO 25.000,00

- 1° FIGLIO € 45.00 – € 15.00 mensili
- 2° FIGLIO € 37.50 – € 12.50 mensili

REDDITO ISEE **FINO** EURO 25.000,00

- 1° FIGLIO € 30.00 – € 10.00 mensili
- 2° FIGLIO € 22.50 – € 7.50 mensili

L'importo viene comunicato alle famiglie all'atto dell'iscrizione al servizio di trasporto. E' possibile effettuare il pagamento in un'unica soluzione oppure in quattro rate annuali;

- 1 rata periodo di riferimento (settembre/novembre)
- 2 rata periodo di riferimento (dicembre)
- 3 rata periodo di riferimento (gennaio/ marzo)
- 4 rata periodo di riferimento (aprile/giugno)

Il contributo è dovuto per intero, anche se si usufruisce del percorso in sola andata o solo ritorno, ad eccezione di chi è iscritto alla scuola materna a tempo ridotto, il contributo sarà dovuto solo per il percorso in andata, in quanto non è possibile effettuare il percorso per il ritorno.

Per gli alunni con disabilità (legge 104 - Comma 3) che usufruiscono del servizio sulla linea dedicata, il trasporto è totalmente gratuito.

I costi relativi all'esenzione saranno a carico dell'Ente affidante.

Il versamento si effettua attraverso bollettino PagoPA generato e inviato dalla piattaforma digitale all'indirizzo mail inserito nella domanda di iscrizione al servizio.

Le eventuali rinunce dovranno pervenire per iscritto al Servizio Trasporto Scolastico con indicazione della data di cessazione di utilizzo con riconsegna della tessera, (indispensabile per il calcolo di restituzione delle quote eventualmente già versate).

Fino a quando non sarà prevenuta la rinuncia sarà dovuto il pagamento del trasporto scolastico. Le ricevute dei versamenti devono essere conservate per cinque anni, così, da poter dimostrare l'avvenuto pagamento, in caso di eventuali controlli contabili.

Modalità di Pagamento

Il pagamento delle tariffe per il servizio di trasporto scolastico deve avvenire esclusivamente tramite PagoPA, il sistema di pagamento elettronico pubblico che consente di effettuare pagamenti in modalità sicura, tracciabile e veloce. Il sistema PagoPA è stato introdotto per semplificare e rendere più trasparente il processo di pagamento, garantendo che tutte le transazioni siano effettuate in conformità con le normative di legge.

Le modalità di pagamento attraverso PagoPA sono le seguenti:

1. **Bollettini PagoPA:**

Ogni famiglia riceverà un bollettino PagoPA personalizzato, contenente l'importo della rata da pagare per l'anno scolastico in corso, con un codice univoco di pagamento. Il bollettino PagoPA può essere pagato in diverse modalità:

- Online, tramite il portale PagoPA
- Presso gli sportelli bancari convenzionati.
- Presso i punti vendita fisici aderenti al circuito PagoPA, come tabaccherie, uffici postali, e altre attività che offrono il servizio.

Nel caso in cui vi siano difficoltà nel pagamento, le famiglie sono invitate a contattare l'ufficio trasporto scolastico di Flavia Servizi Srl per valutare eventuali soluzioni alternative o richieste specifiche, pur nel rispetto delle modalità previste dal sistema PagoPA.

E. RESPONSABILITA' DEGLI UTENTI

Il comportamento degli utenti a bordo dei mezzi di trasporto è un aspetto essenziale per il buon funzionamento del servizio. Gli studenti devono mantenere un atteggiamento rispettoso verso gli altri passeggeri, evitando comportamenti disturbanti, come fare rumori eccessivi, parlare in modo volgare o usare linguaggi offensivi. Inoltre, è importante che gli studenti non intralcino l'autista o il personale, durante il viaggio.

Gli utenti sono tenuti a seguire le indicazioni dell'autista o del personale di bordo, in particolare in merito alle modalità di salita e discesa dal mezzo, al comportamento da tenere in caso di emergenza e all'utilizzo delle cinture di sicurezza, quando presenti. Gli studenti devono rimanere seduti sui propri posti durante il viaggio, e non è consentito spostarsi o alzarsi senza motivo durante il trasporto.

Obblighi degli Utenti

1. **Puntualità e Rispetto degli Orari:** Gli utenti devono rispettare gli orari e le fermate stabilite. È importante che gli studenti arrivino puntuali alle fermate, per non causare ritardi al servizio e per non compromettere la puntualità degli altri utenti. La mancata puntualità alla fermata può comportare il mancato accesso al trasporto.
2. **Buona salute degli studenti:** Gli utenti devono usufruire del servizio solamente ove in stato di buona salute, in assenza di stati influenzali e/o altre patologie che possano anche potenzialmente minare l'integrità dello stato di salute degli studenti e del personale addetto, demandando tale valutazione ad un giudizio responsabile dei genitori.
3. **Utilizzo del servizio in presenza di ausili o limitazioni temporanee:**

In caso di utilizzo da parte dell'alunno/a di ausili alla mobilità (quali stampelle, tutori, gessi, bendaggi o simili) o in presenza di limitazioni temporanee dovute a infortuni, la famiglia è tenuta a darne preventiva comunicazione scritta al servizio di trasporto scolastico.

Ai fini dell'eventuale autorizzazione all'utilizzo del servizio, dovrà essere seguita apposita procedura che prevede:

- ☐ la presentazione di certificazione medica attestante le condizioni dell'alunno/a e la compatibilità con il trasporto;
- ☐ la sottoscrizione, da parte dei genitori o esercenti la responsabilità genitoriale, di una dichiarazione di esonero di responsabilità.

L'accesso al servizio potrà essere autorizzato previa valutazione delle condizioni di sicurezza, anche in relazione alle caratteristiche del mezzo e alla possibilità di assistenza durante la salita, la discesa e il trasporto.

Qualora non sussistano le condizioni di sicurezza necessarie, il gestore del servizio potrà sospendere temporaneamente l'erogazione del trasporto fino al ripristino delle condizioni idonee. Eventuali esigenze particolari dovranno essere concordate preventivamente con l'ufficio competente.

4. **Comportamento alle Fermate:** Gli studenti devono attendere il veicolo in modo ordinato e sicuro, evitando di comportarsi in modo pericoloso, come spingere o correre verso il mezzo. È importante che, al momento dell'arrivo del bus, gli studenti salgano in modo ordinato e non si spingano per entrare prima degli altri.
5. **Assistenza agli alunni alle fermate:** È responsabilità dei genitori o tutori garantire che i gli alunni siano accompagnati alle fermate e che ricevano un'adeguata assistenza prima di salire a bordo.
6. **Uso Responsabile degli Spazi:** Ogni studente deve utilizzare il proprio posto a bordo e mantenere il mezzo in buone condizioni, evitando di danneggiare i sedili o l'ambiente interno. Non è consentito lasciare rifiuti all'interno del mezzo; ogni studente è tenuto a rispettare l'igiene e la pulizia del mezzo di trasporto.

Diritti degli Utenti

Gli utenti del servizio hanno diritto a un trasporto sicuro, puntuale e confortevole. Il rispetto degli orari e delle fermate, la buona manutenzione dei mezzi e la sicurezza a bordo sono impegni che la società Flavia Servizi Srl si prende nei confronti delle famiglie.

In caso di ritardi o disservizi, gli utenti hanno il diritto di essere informati tempestivamente attraverso i canali di comunicazione ufficiali, come il sito web della società o altre modalità di notifica (SMS, email, ecc.). Inoltre, ogni famiglia ha il diritto di segnalare disagi o problematiche al servizio tramite i canali di contatto predisposti, come l'assistenza telefonica o via email. La Flavia Servizi Srl si impegna a risolvere prontamente eventuali disagi, cercando di garantire il miglior servizio possibile.

Gli utenti hanno anche il diritto di richiedere chiarimenti sulle tariffe e sulle modalità di pagamento, nonché di essere informati su eventuali agevolazioni o sconti applicabili in caso di condizioni particolari, come l'iscrizione di più figli o la condizione di disabilità.

Sanzioni

È importante che tutti gli utenti rispettino le norme di comportamento stabilite, poiché il mancato rispetto delle stesse potrebbe compromettere la sicurezza del servizio e il benessere degli altri utenti. In caso di violazioni ripetute o comportamenti particolarmente gravi, la società si riserva il diritto di applicare sanzioni, che possono includere l'esclusione temporanea o permanente dal servizio di trasporto scolastico.

F. RESPONSABILITA' DEL GESTORE DEL SERVIZIO

Compiti del Gestore del servizio

1. Organizzazione e Pianificazione del Servizio:

La Flavia Servizi Srl ha il compito di pianificare e organizzare i percorsi del trasporto scolastico, definendo le fermate e gli orari in modo che il servizio risponda alle necessità degli utenti, in particolare degli studenti disabili. Deve anche assicurarsi che i percorsi siano ottimizzati per ridurre i tempi di viaggio e garantire la massima sicurezza.

2. Manutenzione dei Veicoli:

Un compito fondamentale della Flavia è garantire che tutti i veicoli impiegati nel trasporto scolastico siano in perfette condizioni di sicurezza e funzionalità. I mezzi devono essere sottoposti a controlli periodici e manutenzione ordinaria e straordinaria per prevenire guasti e garantire che siano idonei a trasportare in sicurezza gli studenti.

3. Sicurezza a Bordo:

La Flavia Servizi Srl è responsabile della sicurezza dei passeggeri durante il viaggio. Ciò include il controllo che tutti i veicoli siano dotati di dispositivi di sicurezza adeguati (cinture di sicurezza come da omologazione, segnaletica di emergenza e mezzi per la gestione delle emergenze) e che gli autisti siano adeguatamente formati per garantire la sicurezza dei passeggeri. Gli autisti e gli assistenti devono essere addestrati per affrontare situazioni di emergenza, come incendi o incidenti, e per gestire comportamenti inadeguati degli studenti a bordo.

Gli Istituti scolastici sovrintendono alla custodia e vigilanza degli alunni dall'ingresso nel plesso scolastico (inteso come ingresso nel cancello esterno della scuola) fino al termine delle attività didattiche, ovvero fino all'uscita da detto cancello.

La Flavia Servizi Srl risponde dell'incolumità personale dei minorenni dall'inizio al termine del trasporto, vale a dire dalla salita sul mezzo nel punto di raccolta programmato sino alla sede del plesso scolastico, e viceversa al ritorno.

Non risponde delle situazioni pericolose determinate, se per circostanze attribuibili agli alunni stessi, alle famiglie o a terzi nelle fasi precedenti e successive all'inizio/termine del servizio, o comunque non ricollegabili all'attività di trasporto. Ai genitori, ai delegati o comunque a chi esercita la potestà sul minore, compete la custodia e vigilanza sullo stesso nelle fasi precedenti e successive all'inizio e termine del servizio di trasporto. In ogni viaggio di andata e ritorno, l'impresa affidataria garantisce la presenza di un assistente che vigili sul comportamento degli alunni.

4. Selezione e Formazione del Personale:

La Flavia Servizi Srl è responsabile della selezione e della formazione degli autisti e del personale di bordo (assistenti). Gli autisti devono possedere la patente di guida appropriata e una buona conoscenza delle normative relative al trasporto scolastico. Devono inoltre essere formati per gestire situazioni di emergenza e garantire una guida sicura e responsabile. Il personale di bordo deve essere in grado di monitorare gli studenti durante il trasporto e di intervenire in caso di necessità.

5. Puntualità e Affidabilità:

La Flavia Servizi Srl ha il compito di garantire che il servizio di trasporto rispetti gli orari stabiliti. La puntualità è essenziale per non creare disagi agli studenti e alle famiglie, pertanto il gestore deve monitorare costantemente il rispetto degli orari e intervenire in caso di ritardi o malfunzionamenti del servizio.

6. Gestione delle Iscrizioni e dei Pagamenti:

La Flavia Servizi Srl è incaricato di raccogliere le iscrizioni al servizio e gestire i pagamenti, assicurandosi che tutte le famiglie siano correttamente registrate e che i pagamenti vengano effettuati in modo tempestivo. Il sistema di pagamento deve essere chiaro, trasparente e accessibile a tutti gli utenti, in modo che non vi siano difficoltà nell'accesso al servizio.

7. Comunicazione con le Famiglie:

La Flavia Servizi Srl deve garantire una comunicazione continua e chiara con le famiglie. In caso di modifiche agli orari, alle fermate o altre informazioni rilevanti, il gestore è tenuto a informare tempestivamente gli utenti attraverso i canali ufficiali (email, messaggi SMS, sito web, ecc.). Inoltre, il gestore deve rispondere prontamente a eventuali segnalazioni, richieste di chiarimenti o reclami da parte delle famiglie.

8. Gestione dei Reclami e delle Segnalazioni:

Un altro compito importante della Flavia Servizi Srl è quello di gestire i reclami e le segnalazioni degli utenti. Il gestore deve fornire un servizio di assistenza clienti efficiente, dove le famiglie possano esprimere le loro lamentele o suggerimenti. È responsabilità del gestore trattare questi reclami in modo tempestivo e, se necessario, adottare misure correttive per migliorare la qualità del servizio.

Doveri del Gestore

1. Rispetto delle Normative:

La Flavia Servizi Srl ha il dovere di rispettare tutte le normative relative al trasporto scolastico, sia a livello locale che nazionale: la conformità alle leggi sulla sicurezza stradale, sulle condizioni dei veicoli, sulla protezione dei dati personali degli utenti e la sicurezza degli studenti.

2. Trattamento dei Dati Personali:

La Flavia Servizi Srl è tenuto a rispettare la normativa sulla protezione dei dati personali (come il GDPR) nel trattare le informazioni degli utenti, come i dati relativi alle iscrizioni, ai pagamenti e alle preferenze del servizio. Deve garantire che tutti i dati sensibili vengano trattati con la massima riservatezza e sicurezza.

3. Garantire l'Accesso al Servizio:

La Flavia Servizi Srl ha il dovere di garantire che il servizio di trasporto scolastico sia accessibile a tutti gli studenti, comprese le persone con disabilità. Deve predisporre soluzioni idonee per facilitare l'accesso agli studenti con necessità particolari, come veicoli attrezzati o percorsi dedicati.

4. Monitoraggio e Miglioramento Continuo:

La Flavia Servizi Srl monitora costantemente il servizio per verificare che gli standard di qualità vengano rispettati. Raccogliere feedback (customer satisfaction) dagli utenti e utilizzare questi dati per migliorare continuamente la qualità del servizio, intervenendo prontamente per correggere eventuali disservizi o inefficienze.

G. SERVIZI OFFERTI DAL TRASPORTO SCOLASTICO

Il servizio di trasporto scolastico pubblico del Comune di Ladispoli, gestito da Flavia Servizi Srl, è progettato per garantire a tutti gli studenti delle scuole del territorio una soluzione sicura, puntuale e comoda per raggiungere le scuole. L'obiettivo principale è offrire un servizio che soddisfi le necessità delle famiglie e degli studenti, permettendo loro di usufruire di un trasporto scolastico efficiente e confortevole.

Dettagli del Servizio

Il servizio di trasporto scolastico è attivo dal lunedì al venerdì, con un orario che copre le fasce orarie di ingresso e uscita delle scuole. Gli orari di partenza e di arrivo sono organizzati in modo da garantire che gli studenti possano arrivare puntuali a scuola e rientrare a casa senza ritardi significativi.

La Flavia Servizi Srl si impegna a garantirne il regolare svolgimento con le seguenti modalità:

- Il servizio di trasporto scolastico consiste nel trasportare all'entrata, nei giorni previsti dal calendario scolastico, gli alunni (compresi gli alunni disabili) dai punti di raccolta definiti dall'impresa affidataria, alla scuola e, viceversa, all'uscita, dalla scuola ai punti di raccolta.
- Il servizio ha il fine di rendere effettivo il diritto allo studio, ed è rivolto agli alunni della scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondarie di Primo Grado compresi gli alunni con disabilità, residenti nel territorio comunale.

(1) Istituto Comprensivo Ladispoli 1:

- a) Plesso G. Falcone
- b) Plesso G. Rodari

- c) Plesso P. Borsellino
- d) Plesso R. Livatino
- (2) Istituto Comprensivo Ilaria Alpi
 - a) Plesso Via Praga
 - b) Plesso Via Varsavia
 - c) Plesso Miami
- (3) Istituto Comprensivo C. Melone
 - a) Plesso P. Fumaroli
 - b) Plesso L. Odescalchi
- (4) Istituto Comprensivo Caravaggio
 - a) Plesso Via Lazio
 - b) Plesso Via del Ghirlandaio
 - c) Plesso Via La Spezia
 - d) Plesso San Nicola Mons. Merlo Via Venere
 - e) Plesso Via Rapallo

- La Flavia Servizi Srl garantisce, su ogni scuolabus, la presenza di un assistente all'infanzia che vigili sul comportamento degli alunni durante il viaggio.
- Il servizio di trasporto scolastico sarà svolto dal lunedì al venerdì in orario antimeridiano e pomeridiano in funzione del calendario annualmente stabilito dalle Istituzioni Scolastiche per effetto delle norme sull'autonomia scolastica regolata dal D.P.R. n. 275/1999, secondo i percorsi che saranno indicati.
- I percorsi del trasporto scolastico potrebbero subire variazioni per giustificati motivi dell'utenza, delle scuole e/o dell'Azienda, attraverso la definizione di ulteriori punti di raccolta o mediante accorpamento o scorporo di tratti di percorso.
- Il servizio ha inizio con l'avvio di ciascun anno scolastico e termina con l'ultimo giorno di scuola previsto dal calendario scolastico. Il Servizio del Trasporto scolastico per le entrate e le uscite intermedie ed individuali degli alunni rispetto all'ora di inizio e termine delle lezioni non è previsto.
- Il servizio non potrà essere assicurato in caso di interruzione dell'attività scolastica in caso di modifiche dell'orario di entrata o uscita dovute a scioperi o iniziative sindacali del personale insegnante o ausiliario, oppure di altre cause non dipendenti da decisioni del Comune.
- Il servizio di trasporto scolastico dovrà essere effettuato regolarmente tutti i giorni di scuola previsti dal calendario scolastico e secondo gli orari di apertura e chiusura della scuola, nel rispetto degli stessi.
- Il servizio va pertanto organizzato dall'impresa affidataria in collaborazione con gli Istituti Scolastici tenendo conto che gli utenti devono arrivare alla scuola di destinazione prima dell'inizio dell'orario scolastico e alla fine delle lezioni devono poter prontamente disporre del mezzo per il ritorno.
- Spetta ai singoli Istituti Scolastici comunicare all'impresa affidataria gli orari esatti prima dell'inizio dell'anno scolastico, nonché le variazioni che si dovessero verificare nel corso dell'anno scolastico derivanti da esigenze inderogabili e strettamente correlate all'attività didattica.
- Trattandosi di un servizio di trasporto alunni, la Flavia Servizi Srl, provvede unicamente al trasporto degli aventi diritto. A tal fine, all'inizio dell'anno scolastico e comunque nel corso del medesimo, ogni assistente ha l'elenco degli alunni che usufruiscono del servizio suddiviso per tempo (pieno o ridotto) e per linea. In caso di eventuali variazioni, gli elenchi vengono aggiornati tempestivamente sui tablet in dotazione degli assistenti.

- La salita e la discesa degli alunni è regolata in modo che tali operazioni avvengano in sicurezza, ordinatamente e senza incidenti.
- Non possono scendere dall'autobus in maniera autonoma gli alunni della scuola dell'infanzia e primaria, per i quali non sia presente alla fermata il genitore o le persone delegate al ritiro.
- Nel caso di assenza alle fermate dei genitori o di loro delegati, gli alunni saranno accompagnati al punto di raccolta istituito presso il Comando di Polizia Municipale, dove l'assistente contatterà i genitori e sorveglierà gli alunni fino all'arrivo del genitore o di un suo delegato.
- Per gli alunni della Scuola Secondaria di primo grado che richiedono la discesa autonoma, è necessario prendere visione del Regolamento uscita autonoma degli alunni Secondaria di Primo Grado e presentare l'autorizzazione, debitamente compilata e firmata, allegando copia dei documenti di identità dei genitori, tutori o affidatari.
- Gli orari di entrata e uscita del servizio sono individuati con riferimento agli orari definitivi di ingresso e uscita comunicati dagli istituti scolastici. Nel caso in cui gli Istituti scolastici non dovessero comunicare gli orari definitivi in tempo utile per la programmazione dei percorsi, questi saranno definiti riferendosi agli orari del precedente anno scolastico. Eventuali variazioni saranno adottate compatibilmente con la possibilità di soddisfare le esigenze di efficienza del servizio e con i tempi necessari per la loro progettazione ed attivazione. Il servizio **non** prevede la sosta di attesa alle fermate in caso di ritardi degli utenti.
- I percorsi e gli orari saranno comunicati tempestivamente agli utenti, non oltre la prima settimana di servizio di ciascun anno scolastico.
- Agli utenti del servizio di trasporto scolastico la Flavia Servizi rilascerà un tesserino identificativo personale recante il nome e il cognome dell'utente, indirizzo di fermata, scuola, la linea, i recapiti telefonici dei genitori e di eventuali delegati autorizzati. Il tesserino dovrà essere sempre conservato dall'utente nello zaino per l'eventuale verifica da parte degli operatori del servizio (assistenti).

Fermate e Percorsi

Il servizio copre tutte le zone del Comune di Ladispoli, con fermate strategicamente distribuite per garantire un facile accesso per gli studenti. Le fermate sono organizzate in modo da servire le principali aree residenziali e le scuole del territorio. Ogni fermata è accessibile in modo sicuro, con punti di raccolta definiti dove gli studenti devono salire o scendere dal mezzo. I percorsi sono progettati per ottimizzare i tempi di viaggio e ridurre al minimo il tragitto, garantendo una maggiore efficienza del servizio.

Le fermate per la salita e la discesa sono individuate in punti idonei per la sicurezza degli utenti e sulla parte destra della carreggiata secondo il senso di marcia, sulla base delle esigenze riscontrate, purché compatibili con la razionale organizzazione del servizio.

Non sono consentite fermate non rispondenti ai requisiti di sicurezza fissati per il trasporto pubblico locale oppure in strade che non consentono il transito, l'ingresso o l'uscita dei bus in condizioni di sicurezza.

I percorsi, le fermate e gli orari del servizio sono definiti sulla base dei seguenti elementi:

- a) Richieste pervenute dagli aventi diritto;
- b) Orari delle attività didattiche delle scuole;

- c) Fermate già esistenti risultate idonee;
- d) Idoneità della strada all'effettuazione dei percorsi e delle fermate.

Lo stesso percorso viene di regola effettuato sia all'andata sia al ritorno.

Il viaggio di ritorno deve essere compiuto generalmente sulla stessa linea utilizzata per il viaggio di andata; il viaggio di ritorno su di una linea diversa deve essere espressamente richiesto dall'utente e autorizzato dall'Azienda, la quale concederà il permesso solo se questo non implichi:

- un aumento di percorrenza;
- un aumento dei tempi di viaggio;
- una modifica degli orari;
- un aumento dei costi.

I percorsi, le fermate e gli orari sono stabiliti per tutta la durata dell'anno scolastico, fatte salve eventuali variazioni legate a nuove esigenze del servizio, purché comunque sempre approvate dall'Ente affidante.

I percorsi del trasporto scolastico potrebbero subire modifiche per giustificati motivi dell'utenza, delle scuole e/o della Flavia Servizi Srl, attraverso la definizione di ulteriori punti di raccolta o mediante accorpamento o scorporo di tratti di percorso.

Sarà cura della Flavia Servizi Srl comunicare tempestivamente le modifiche e le variazioni ai soggetti interessati (utenza, scuole, Ente).

Veicoli Utilizzati

I mezzi utilizzati per il trasporto scolastico sono veicoli idonei e sicuri, regolarmente sottoposti a controlli periodici per garantire il rispetto delle normative sulla sicurezza.

La Flavia Servizi ha rinnovato integralmente il parco auto del servizio trasporto scolastico, acquistando nuovi mezzi dotati delle più moderne tecnologie e rispettando i più recenti standard di sicurezza e sostenibilità.

Ogni veicolo è equipaggiato con dispositivi di sicurezza, cinture di sicurezza come da omologazione, estintori e altre attrezzature necessarie per la protezione degli studenti durante il viaggio.

Numero veicoli: 9

- 4 ISUZU - NOVO
- 2 ISUZU – GRAN TORO
- 2 ISUZU - TOURQUOISE
- 1 RENAULT MASTER

Numero Linee: 8

- Linea A
- Linea B
- Linea AB supporto
- Linea CD
- Linea G
- Linea H
- Linea IL
- Linea K (dedicata ai diversamente abili)

I percorsi e le fermate aggiornate di ciascuna linea saranno disponibili annualmente per la consultazione sul sito istituzionale della Flavia Servizi Srl, a seguito della loro elaborazione.

Sorveglianza sugli scuolabus

L'Azienda garantisce l'assistenza dei minori sugli scuolabus con apposito personale.

Il personale addetto alla sorveglianza provvede tra l'altro:

1. all'accoglienza sullo scuolabus dei bambini alle fermate prestabilite dall'Azienda;
2. agevolare le operazioni di salita e discesa degli alunni dal mezzo in condizioni di sicurezza per l'incolumità degli stessi;
3. a controllare che durante il tragitto i minori occupino ciascuno il loro posto a sedere e non assumano atteggiamenti tali da compromettere la loro e l'altrui incolumità;
4. alla consegna dei minori al personale scolastico in prossimità del cancello dell'Istituto Scolastico;
5. alla consegna dei minori, alle fermate prescritte, ai genitori o a persone maggiori d'età da questi delegati;
6. al controllo del tesserino personale che autorizza gli utenti alla fruizione del servizio;
7. nello svolgimento delle sue mansioni l'assistente è obbligata a indossare, un abbigliamento decoroso adeguato al tipo di mansione svolta e la pettorina fornita dall'Azienda;
8. l'individuazione del nominativo dell'assistente è assicurata mediante il cartellino di riconoscimento oppure, col numero del codice d'identificazione portato in modo ben visibile;
9. l'assistente deve, altresì osservare un comportamento corretto e idoneo a stabilire un rapporto di fiducia con gli alunni trasportati, nonché di collaborazione con il personale autista, con i genitori e il personale scolastico.

Nessun bambino sarà lasciato alla fermata se non è presente il genitore o un suo delegato maggiorenne.

La delega al ritiro del bambino deve essere rilasciata ogni anno per iscritto dai genitori o da chi ne eserciti la podestà genitoriale utilizzando l'apposito modulo che potrà essere scaricato sul sito di Flavia Servizi Srl e consegnata, o allo sportello Scuolabus presso l'ufficio URP sito in Piazza Falcone 1, o inviata all'indirizzo mail dedicato scuolabus@flaviaservizi.it, allegando, fotocopia dei

documenti di riconoscimento dei genitori/o affidatari e delle persone delegate (non più di 3 persone).

In caso di assenza alle fermate dei genitori o di loro delegati, gli alunni saranno accompagnati al punto di raccolta istituito presso il Comando di Polizia Municipale, dove l'assistente contatterà i genitori e sorveglierà gli alunni fino all'arrivo del genitore o di un suo delegato maggiorenne.

L'assenza del genitore o di uno suo delegato alla fermata per tre volte durante lo stesso anno scolastico comporterà l'esclusione dall'utilizzo del servizio per il restante periodo scolastico, e in ogni caso, l'addebito dei costi sostenuti dall'Azienda per la sorveglianza del bambino, e ogni azione, anche a carattere giudiziario, tesa ad accertare eventuali violazioni dei doveri genitoriali.

Discesa autonoma – Alunni della Scuola Secondaria di primo grado

Per gli alunni della Scuola Secondaria di primo grado che intendano usufruire della discesa autonoma dallo scuolabus, è necessario prendere visione del relativo Regolamento e compilare l'apposito modulo di autorizzazione, disponibile sul sito istituzionale di Flavia Servizi Srl.

L'autorizzazione, debitamente compilata e firmata dai genitori e/o dagli affidatari, dovrà essere consegnata preventivamente presso lo sportello Scuolabus dell'Ufficio URP, sito in Piazza Falcone 1, oppure inviata all'indirizzo e-mail dedicato scuolabus@flviaservizi.it, allegando copia dei documenti di riconoscimento dei genitori e/o degli affidatari.

Tipologie di Servizio

Il servizio di trasporto scolastico pubblico del Comune di Ladispoli è strutturato per rispondere alle diverse esigenze degli utenti. Le tipologie di servizio offerte si distinguono principalmente in base alla fascia d'età degli studenti, alle zone di residenza e alle specifiche necessità di trasporto. Di seguito sono descritte le principali tipologie di servizio offerte:

1. Trasporto Scolastico per le Scuole dell'Infanzia e Primarie e Secondaria di Primo Grado

Il servizio di trasporto per i bambini delle scuole dell'infanzia e delle scuole primarie e Secondaria di Primo Grado è pensato per garantire la massima sicurezza. I veicoli utilizzati sono dotati di sedili appositamente progettati per i bambini, in modo da assicurare un viaggio comodo e sicuro. Inoltre, è previsto il supporto di personale di bordo che si occupa di garantire l'ordine e la sicurezza durante il viaggio.

2. Trasporto per Studenti con Disabilità per le Scuole dell'Infanzia Primarie e Scuole Secondarie di Primo Grado.

Il servizio di trasporto scolastico prevede un'attenzione particolare per gli studenti con disabilità, che possono accedere al servizio gratuitamente usufruendo dello **scuolabus dedicato**, ai sensi della Legge 104/1992 (comma 3). I mezzi utilizzati per questi studenti sono attrezzati per garantire l'accessibilità, con pedana di accesso e spazi dedicati per le sedie a rotelle. Inoltre, il trasporto è accompagnato da personale specializzato, che assicura che ogni studente con disabilità riceva l'assistenza necessaria durante il viaggio.

Il servizio di trasporto scolastico prevede, ove necessario sugli **scuolabus ordinari**, la presenza di **assistenza dedicata** a bordo per gli alunni con disabilità certificata ai sensi della Legge 104/1992 art. 3, comma 1 e comma 3), in relazione alle specifiche esigenze.

3. Servizio Extra per Attività Scolastiche uscite didattiche

Nell'ambito della programmazione didattica delle scuole, sono previste le uscite didattiche, il cui trasporto è prestato dall'impresa affidataria, con il relativo costo a carico delle scuole. L'impresa affidataria garantisce lo svolgimento delle stesse, tramite adeguati mezzi di trasporto, ma tale attività non deve arrecare pregiudizio al normale svolgimento del servizio di trasporto scolastico che resta preminente.

Il programma delle uscite didattiche sarà comunicato dai vari istituti, all'impresa affidataria seguendo le modalità comunicate ad ogni istituto all'inizio dell'anno scolastico, con l'indicazione del programma completo comprendente: numero previsto e classi degli alunni partecipanti, numero degli accompagnatori, orari di arrivo e di partenza, nonché luoghi di destinazione.

Servizio di Rientro Pomeridiano

Alcune scuole del Comune di Ladispoli prevedono un orario di rientro pomeridiano, che viene integrato nel servizio di trasporto. Questo servizio è particolarmente utile per gli studenti che hanno orari di uscita differenti da quelli standard o che devono partecipare a lezioni pomeridiane. Gli orari di rientro sono coordinati con le scuole, in modo da garantire che gli studenti possano rientrare a casa in sicurezza e senza disagi.

Servizio per Studenti Fuori Comune

Per gli alunni non residenti nel Comune, provenienti da comuni limitrofi e frequentanti le scuole di Ladispoli, l'accesso al servizio è consentito, previa disponibilità di posti, solo dopo l'accoglimento delle richieste dei residenti, purché la fermata sia ubicata nel territorio comunale di Ladispoli e senza modificare l'organizzazione del servizio. L'ammissione non garantisce il mantenimento del servizio per gli anni scolastici successivi.

H. RIMBORSO E RECLAMI

Diritto al Rimborso

Gli utenti hanno il diritto di richiedere un rimborso in caso di disservizi che compromettano la fruizione del servizio. Tali disservizi possono includere, ad esempio, ritardi significativi, guasti dei mezzi, soppressioni di corse o mancata disponibilità del servizio nei casi in cui non sia stato garantito il trasporto programmato.

Il rimborso viene applicato in modo proporzionale al disservizio verificatosi e in conformità con le normative vigenti. La procedura per richiedere un rimborso è semplice e chiara: gli utenti devono presentare una richiesta formale, indicando il motivo del disservizio e fornendo la documentazione necessaria. La società Flavia Servizi Srl si impegna a gestire le richieste di rimborso in modo

tempestivo, garantendo che vengano esaminate con attenzione e, se giustificate, siano approvate nel rispetto degli standard di qualità.

Standard di Qualità

Il servizio di trasporto scolastico è strutturato per rispettare elevati standard di qualità, che comprendono la sicurezza, la puntualità e la comunicazione con gli utenti. La società si impegna a mantenere la qualità del servizio attraverso il monitoraggio costante dei mezzi, la formazione del personale e la gestione delle segnalazioni degli utenti.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità, come ritardi e disagi, gli utenti sono tutelati dal diritto al rimborso, che è legato direttamente alla violazione degli impegni di servizio. I tempi di attesa e la puntualità del trasporto sono aspetti particolarmente considerati, e la società provvede a risolvere prontamente ogni disagio.

Gestione dei Reclami

Per quanto riguarda i reclami, gli utenti possono segnalare eventuali problemi o disagi tramite i canali ufficiali, come il numero telefonico dedicato o l'indirizzo email o Pec del servizio trasporto scolastico. Ogni reclamo viene trattato con la massima attenzione e tempestività. La società garantisce una risposta rapida alle segnalazioni e, se necessario, provvede a adottare misure correttive per migliorare il servizio.

La gestione dei reclami segue una procedura ben definita, che prevede il riconoscimento del problema, la verifica dei fatti e la risoluzione del disservizio. Inoltre, gli utenti sono informati in modo chiaro sullo stato della loro richiesta e sui tempi di risposta previsti.

I. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E TUTELA DEI DATI PERSONALI

Il gestore del servizio è fortemente impegnato a monitorare la qualità del servizio attraverso indagini di soddisfazione periodiche rivolte agli utenti. Queste indagini hanno lo scopo di raccogliere feedback utili per valutare il livello di soddisfazione degli utenti e individuare eventuali aree di miglioramento. I risultati delle indagini vengono utilizzati per ottimizzare i percorsi, migliorare la puntualità e la sicurezza dei mezzi e perfezionare la comunicazione con le famiglie.

In caso di segnalazioni, Flavia Servizi Srl si impegna a rispondere tempestivamente alle richieste degli utenti, cercando di risolvere rapidamente qualsiasi problema riscontrato durante l'utilizzo del servizio. La soddisfazione degli utenti è considerata un obiettivo primario per garantire un servizio efficiente e conforme alle aspettative delle famiglie.

Trattamento dei Dati Personali

Il trattamento dei dati personali degli utenti è regolato dalla normativa europea sulla protezione dei dati (GDPR) e dalle leggi italiane applicabili. Flavia Servizi Srl garantisce che tutti i dati raccolti, come le informazioni anagrafiche degli studenti, le iscrizioni al servizio e i dettagli relativi ai

pagamenti, siano trattati con la massima riservatezza e utilizzati esclusivamente per le finalità relative alla gestione del trasporto scolastico.

La società adotta misure tecniche e organizzative per proteggere i dati da accessi non autorizzati, perdite o modifiche non autorizzate, garantendo la sicurezza e l'integrità delle informazioni. Gli utenti sono informati sui diritti che possono esercitare in relazione ai propri dati, come l'accesso, la rettifica, la cancellazione e la portabilità dei dati.

Nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e dal Codice Privacy, Flavia Servizi S.r.l., in qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 30 del Regolamento UE 679/2016, tratterà i dati degli interessati raccolti esclusivamente ai fini e nei limiti necessari per l'erogazione del servizio di trasporto scolastico. Tale trattamento avverrà in conformità ai principi di trasparenza, minimizzazione, integrità, riservatezza e responsabilità."

"I dati dell'alunno/a saranno conservati per l'intero periodo di frequentazione della scuola materna, primaria e secondaria di primo grado. Successivamente, alla conclusione del servizio erogato, i dati saranno conservati in conformità alle normative sulla conservazione della documentazione amministrativa e nel rispetto della legislazione vigente in materia di prescrizione. I dati non saranno oggetto di diffusione o comunicazione a terzi, salvo nei casi in cui tale diffusione sia necessaria e prevista da specifiche disposizioni di legge.

Il Responsabile del trattamento adotta tutte le misure di sicurezza necessarie per garantire l'integrità, la riservatezza e la disponibilità dei dati raccolti.

Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati, si rimanda all'informativa ex articolo 13 del GDPR, disponibile sul sito internet [<https://www.flaviaservizi.it>] nella sezione Privacy/GDPR Reg. UE 2016/679.

L'informativa è altresì disponibile presso la sede della società e può essere richiesta contattando il Responsabile della Protezione dei Dati all'indirizzo email rdp@flaviaservizi.it."

L. INFORMAZIONI UTILI

Per qualsiasi necessità relativa al servizio di trasporto scolastico pubblico del Comune di Ladispoli, Flavia Servizi Srl mette a disposizione degli utenti una serie di canali di contatto e risorse utili. Il nostro obiettivo è garantire una comunicazione chiara, tempestiva ed efficiente per rispondere a tutte le esigenze delle famiglie e degli studenti.

Contatti Flavia Servizi S.r.l.

Per informazioni, richieste di assistenza o segnalazioni, gli utenti possono contattare Flavia Servizi Srl attraverso i seguenti canali:

- Numero telefonico: Ufficio Servizio Trasporto Scolastico 06 59878434
- E-mail: scuolabus@flaviaservizi.it – info@flaviaservizi.it - info@pec.flaviaservizi.it
- Sito web: www.flaviaservizi.it
- Indirizzo Ufficio Servizio Trasporto Scolastico: Piazza XXV Aprile snc, Ladispoli (RM)

- Indirizzo sede legale Flavia Servizi Srl: Viale Europa n. 20, Ladispoli (RM)

L'ufficio del servizio trasporto scolastico è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00, e dalle ore 15.00 alle ore 17:00 il lunedì, mercoledì e venerdì. Durante questi orari, è possibile ricevere assistenza diretta per qualsiasi esigenza legata al servizio.

Sportello Trasporto Scolastico presso l'ufficio URP del Comune di Ladispoli

Indirizzo: Piazza Giovanni Falcone n. 1.

Giorni e orari di apertura al pubblico:

Dal lunedì al venerdì mattina dalle 9.00 alle 12.30

Martedì e giovedì pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30.

Orari di Servizio

Il servizio di trasporto scolastico è attivo durante tutto l'anno scolastico, dal lunedì al venerdì, con orari che coprono le fasce di ingresso e uscita delle scuole.

Gli orari esatti di partenza e arrivo possono variare in base alla specifica scuola e alle fermate stabilite, e sono comunicati alle famiglie prima dell'inizio della scuola precisamente al momento del ritiro della tessera presso lo sportello dedicato. Per eventuali modifiche o aggiornamenti, gli utenti sono sempre informati tempestivamente.

Domande Frequenti (FAQ)

1. Come posso richiedere il servizio di trasporto scolastico?

Il servizio può essere richiesto online tramite il sito istituzionale della Flavia Servizi Srl, dove è possibile compilare il modulo di iscrizione online. In alternativa, è possibile recarsi presso lo sportello scuolabus durante l'orario di apertura.

2. Quali sono i costi del servizio di trasporto scolastico?

Per informazioni dettagliate sulle tariffe e le modalità di pagamento, si prega di consultare la sezione tariffe sul sito istituzionale della Flavia Servizi Srl o contattare l'ufficio trasporto scolastico.

3. Posso richiedere il rimborso in caso di disservizio o rinuncia?

Sì, in caso di disservizi, come ritardi o soppressioni di corse, gli utenti hanno diritto a richiedere un rimborso proporzionale. Per maggiori dettagli, consultare la sezione "Rimborso e Reclami" o contattare direttamente l'ufficio trasporto scolastico.

4. Come posso segnalare un reclamo o un suggerimento?

I reclami e i suggerimenti possono essere inviati tramite email, telefonicamente o direttamente presso l'ufficio trasporto scolastico. Ogni segnalazione verrà trattata con attenzione e tempestività.

5. Il servizio di trasporto scolastico è disponibile per studenti con disabilità?

Sì, gli studenti con disabilità possono accedere al servizio di trasporto scolastico sono esentati dal pagamento della tariffa solo gli alunni che usufruiscono dello **scuolabus dedicato** e attrezzato per il trasporto di alunni con disabilità certificata, come previsto dalla Legge 104/1992 (comma 3).

Per maggiori dettagli, è possibile contattare l'ufficio trasporto scolastico.

6. Come posso sapere l'orario esatto dello scuolabus?

Gli orari di partenza e arrivo vengono comunicati direttamente alle famiglie prima dell'inizio della scuola precisamente al momento del ritiro della tessera presso lo sportello dedicato.

Per eventuali modifiche o aggiornamenti, gli utenti sono sempre informati tempestivamente.

Gli orari e i percorsi possono essere consultati tramite sul sito istituzionale della Flavia Servizi Srl o contattando l'ufficio trasporto scolastico.

7. Se non mi occorre più il servizio cosa devo fare per rinunciare?

Bisogna compilare il modulo di rinuncia che è disponibile sul sito istituzionale della Flavia Servizi e va riconsegnata la tessera dell'alunno.

8. La delega deve essere presentata ogni anno?

Sì, deve essere presentata ogni anno, la delega è valida solo per l'anno scolastico in corso.