



**COMUNE DI VAL LIONA**  
Provincia di Vicenza

**CARTA DEI SERVIZI  
DEL TRASPORTO SCOLASTICO**

Approvato con deliberazione di Giunta comunale n. 59 del 13/06/2023

## COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che stabilisce le modalità di erogazione del servizio di trasporto scolastico, definendo anche le responsabilità del gestore nei confronti degli utenti. La presente Carta dei Servizi fornisce indicazioni sull'organizzazione del servizio, allo scopo di favorirne la conoscenza e migliorare l'informazione in materia di diritti, doveri e responsabilità; dispone, altresì, le modalità di adesione al servizio e di pagamento delle tariffe.

### FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio di trasporto scolastico consiste nel trasportare, a mezzo di scuolabus, gli alunni dalle fermate (distribuite nel territorio comunale) fino ai plessi scolastici, e viceversa.

Il servizio è finalizzato a favorire l'adempimento dell'obbligo scolastico e a facilitare l'accesso e la frequenza degli alunni alle opportunità didattiche presenti nel territorio, indipendentemente dalle condizioni economiche, familiari, sociali e psico-fisiche degli alunni, secondo quanto previsto dalla legislazione vigente, nazionale e regionale, in materia di diritto allo studio.

Esso è rivolto agli alunni che frequentano le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° grado situate nel territorio del Comune di Val Liona.

Il servizio *non* si configura quale *servizio individuale* rivolto a fronteggiare tutte le situazioni particolari degli utenti né quale servizio di raccolta dell'alunno al proprio domicilio.

### PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'Amministrazione comunale, tramite l'Ufficio competente e la ditta appaltatrice del servizio, impronta l'erogazione del servizio di trasporto scolastico ai seguenti principi fondamentali:

#### CONTINUITA'

Il servizio viene svolto con continuità, regolarità e senza interruzioni, nei giorni, negli orari e secondo i percorsi stabiliti per ciascun itinerario.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissione di cartelli agli ingressi delle scuole interessate dal servizio;
- con comunicazioni dirette, anche telematiche, ai destinatari del servizio.

#### EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni è informata ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
  - corretto, garantendo la conformità alle norme;
  - favorevole all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
  - tempestivo nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
- per l'efficienza si ricercano e si applicano gli accorgimenti che consentano il contenimento dei costi, anche in termini di maggiore semplificazione, con favorevoli ripercussioni sul

carico di lavoro degli operatori del servizio, sui tempi di attesa dell'utente e sulle tariffe a suo carico.

#### EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

I comportamenti nei confronti degli utenti e dei destinatari sono ispirati a criteri di obiettività, uguaglianza ed imparzialità: eventuali proposte di modifica del servizio (tragitti ed orari) dovranno garantire il contemperamento delle esigenze dei singoli con quelle della collettività degli utenti, non potendo essere motivate esclusivamente da esigenze individuali qualora ciò andasse a discapito dell'organizzazione complessiva.

#### CORTESIA E DISPONIBILITA'

Il Responsabile dell'Ufficio competente si impegna a far sì che il comportamento degli addetti al servizio, sia interni che esterni, sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i destinatari, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

#### CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITA'

Gli operatori del servizio, sia interni che esterni, si impegnano, nei rapporti con tutti i destinatari, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione di eventuali termini tecnici e delle norme citate. Gli stessi operatori garantiscono all'utenza la loro identificabilità fornendo il proprio nome, cognome e funzione.

#### PARTECIPAZIONE

I reclami, le segnalazioni e/o i suggerimenti sul servizio offerto potranno essere inoltrati al Comune, che adotterà le misure correttive possibili in un obiettivo condiviso di migliorare l'organizzazione complessiva del servizio.

### **UTENTI DEL SERVIZIO**

Sono definiti "utenti" del servizio i bambini residenti nel Comune di Val Lione che frequentano le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° grado, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, la cui richiesta di iscrizione sia stata accolta dall'Ufficio competente.

Il servizio viene espletato per l'intero arco dell'anno scolastico, secondo il calendario regionale, nei limiti di quanto stabilito dalle competenti autorità; viene sospeso durante le normali chiusure per festività, nonché in caso di elezioni.

L'ufficio competente predispone il Piano dei trasporti, individuando percorrenze e fermate rispondenti a principi di sicurezza, efficacia ed efficienza, limitare i tempi di percorrenza, contenere i costi di gestione.

Sulla base del Piano proposto dagli Uffici, le famiglie richiedono la fornitura del servizio.

Nel caso di tragitti o fermate non comprese nel Piano, il trasporto verrà effettuato solo qualora sia compatibile con l'organizzazione complessiva e non comporti allungamento chilometrico dei tragitti o protrazioni dei tempi di percorrenza.

In nessun caso, nel trasporto casa/scuola o viceversa, sarà ammesso il cambio di pulmino durante il tragitto per giungere a destinazione.

Il servizio può essere esteso anche a bambini non residenti nel territorio comunale ma frequentanti le scuole del Comune, solo qualora sia compatibile con l'organizzazione

complessiva e non comporti modifiche dei tragitti o allungamento kilometrico e/o dei tempi di percorrenza.

L'Amministrazione comunale non effettua di norma il servizio di trasporto ai bambini frequentanti la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado che abitano entro un raggio di circa 500 metri in linea d'aria dal plesso scolastico.

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è svolto con affidamento a ditte esterne, le quali impiegano propri autoveicoli e proprio personale.

All'Amministrazione comunale rimangono in capo la titolarità e la programmazione del servizio, il controllo, la vigilanza, nonché la fissazione delle tariffe. All'Amministrazione spetta altresì l'onere di pagare alla ditta le prestazioni rese, integrando con propri fondi quanto versato dalle famiglie.

I percorsi, le fermate e gli orari vengono determinati dall'Ufficio competente, tenendo conto:

- delle problematiche del traffico e della sicurezza stradale (a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo: la fermata sarà sempre collocata sul lato destro rispetto alla direzione di marcia dello scuolabus, lontano da curve o dossi che impediscano la regolare visuale; la percorrenza di strade private, in linea di massima da evitare, sarà autorizzata dal Comune solo se ne verrà garantita la messa in sicurezza da parte dei proprietari - taglio cigli, potatura rami sporgenti, sistemazione buche, ecc.-; l'accesso a strade senza uscita, parimenti da autorizzare solo se non diversamente possibile, sarà consentito solo a condizione che esistano spazi tali da garantire l'inversione di marcia in sicurezza; tragitti che comportino stabilmente manovre di retromarcia o accesso a proprietà private potranno essere autorizzati solo eccezionalmente e ove non altrimenti possibile;
- dell'organizzazione del servizio, ed in particolare delle risorse umane e dei mezzi in dotazione; si cercherà di evitare un'eccessiva frammentazione dei percorsi, tale da determinare un allungamento dei tempi di percorrenza, nell'obiettivo di ridurre al minimo la permanenza dei bambini sullo scuolabus e di assicurare il rispetto degli orari scolastici;
- degli orari effettuati dalle diverse scuole, tenendo conto in particolare degli orari di entrata e dell'organizzazione dei rientri pomeridiani prevista dalle scuole;
- dell'esigenza di ottimizzare l'efficacia e l'efficienza del servizio, evitando ad esempio doppie percorrenze per il medesimo ordine di scuola o tragitti dello stesso autobus nelle due direzioni;
- delle richieste pervenute dagli aventi diritto.

Per garantire il massimo rispetto delle condizioni di sicurezza e l'efficienza del servizio, la localizzazione delle fermate sarà il più possibile stabile di anno in anno. Peraltro, nel rispetto dei criteri indicati, gli itinerari e la localizzazione delle fermate potranno essere opportunamente adattati in base agli iscritti. Ulteriori fermate potranno essere autorizzate solo in casi particolari, in relazione alla necessità di garantire la massima sicurezza per i bambini o per esigenze segnalate dai Servizi Sociali.

Non sono ammesse eventuali variazioni temporanee delle fermate.

Poiché nei primi giorni scolastici non si conoscono gli orari definitivi delle lezioni, il servizio si adeguerà agli orari provvisori.

Nel caso di più moduli orari nella stessa scuola, si individueranno, in collaborazione col Dirigente scolastico, le soluzioni organizzative più efficaci per assicurare la migliore risposta

alle esigenze di trasporto.

In presenza di scioperi del personale docente della scuola, l'Amministrazione comunale non modificherà gli orari di trasporto stabiliti per l'anno scolastico, salvo sopprimere la corsa se inutile.

In occasione di assemblee sindacali, riguardanti un intero plesso, gli orari di trasporto potranno essere modificati solo previa richiesta scritta da parte dell'istituzione scolastica competente, fatta pervenire al protocollo Comune con almeno tre giorni di anticipo.

Non verranno in alcun caso effettuati doppi trasporti e verrà data precedenza all'orario abituale.

L'ufficio competente è l'unico organo decisionale in ordine a variazione di orari che potranno essere modificati, solo a seguito di particolari e riscontrate esigenze organizzative del servizio.

### MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE

L'iscrizione al servizio è richiesta annualmente da un genitore degli alunni aventi diritto, o comunque da chi ne ha l'affidamento, utilizzando le modalità indicate dall'Ufficio competente del Comune.

Oltre il termine del 30 giugno di ciascun anno, le iscrizioni potranno essere accolte soltanto se sussistano tutte le seguenti condizioni:

- esista disponibilità a bordo del pulmino interessato;
- siano giustificate da cambi di residenza o di scuola, avvenuti successivamente alla scadenza fissata;
- non comportino necessità di riorganizzazione del servizio (quali modifiche dei percorsi stabiliti, aumento del numero dei mezzi, allungamento dei tempi di percorrenza, istituzione di nuove fermate, ecc..).

La domanda di accesso al servizio viene valutata dall'Ufficio competente sulla base dell'organizzazione complessiva del servizio. L'eventuale non accoglimento della richiesta, verrà comunicato agli interessati.

Eventuali disdette dovranno essere comunicate al Comune in forma scritta ed avranno decorrenza dal mese successivo a quello di presentazione, rimanendo fermo l'obbligo di corrispondere la tariffa del servizio usufruito.

La presentazione della domanda comporta l'impegno da parte del sottoscrittore al pagamento della quota stabilita annualmente dall'Amministrazione comunale e l'accettazione della presente Carta dei Servizi.

### TARIFFE

La Giunta comunale, a parziale rimborso dei costi sostenuti, fissa per ogni anno scolastico le tariffe di contribuzione che gli utenti dovranno corrispondere indipendentemente **dall'uso totale o parziale del servizio.**

La tariffa sarà determinata in coerenza con gli indirizzi e le previsioni di bilancio e dovrà essere corrisposta in due rate:

- la prima rata dovrà essere versata entro il 31 di ottobre
- la seconda rata dovrà essere versata entro 31 gennaio.

Il mancato utilizzo del servizio per un periodo continuativo o l'utilizzo saltuario non dà diritto ad alcuno sconto od esenzione.

In caso di **mancato pagamento** nei termini previsti, l'Ufficio avvierà la procedura di **sospensione del servizio** fino ad avvenuta regolarizzazione dello stesso.

Il mancato pagamento determinerà in ogni caso l'attivazione automatica, dopo due solleciti di pagamento, delle procedure per il recupero coattivo del credito vantato dall'Amministrazione,

secondo la normativa vigente.

### **TESSERINO DI RICONOSCIMENTO**

Agli utenti del servizio di trasporto, il Comune rilascerà un tesserino identificativo personale la cui esibizione dà diritto ad usufruire del servizio.

Il tesserino dovrà essere conservato dall'utente in posizione visibile al momento della salita sul pulmino per la verifica da parte degli operatori del servizio (conducente o personale di vigilanza); l'utente sprovvisto del tesserino durante il controllo è tenuto a presentarlo agli operatori del servizio, entro il giorno immediatamente successivo.

Gli elenchi degli iscritti verranno consegnati agli operatori del servizio (autisti ed accompagnatori), che potranno effettuare i controlli.

### **RESPONSABILITA' DELLA DITTA**

La Ditta appaltatrice è sempre responsabile, sia verso il Comune che verso terzi, nell'esecuzione di tutti i servizi assunti.

Essa risponde direttamente dei danni alle persone ed alle cose comunque provocati nello svolgimento del servizio, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa nei confronti del Comune.

L'espletamento del servizio oggetto dell'appalto deve avvenire, per tutta la durata, in conformità alle norme di legge e di regolamento in materia di trasporto di persone e di trasporto scolastico in particolare. Per le responsabilità dell'appaltatore si richiama l'art. 1681 del codice civile, precisando che la responsabilità non è limitata all'effettiva durata del movimento del mezzo, ma si debbono considerare avvenuti durante il viaggio i sinistri che colpiscono la persona del viaggiatore durante le operazioni preparatorie o accessorie in genere del trasporto, durante le soste, le fermate, la salita e la discesa dei trasportati. La ditta non risponde peraltro delle situazioni pericolose determinatesi per circostanze attribuibili ai bambini, ai familiari o a terzi nelle fasi precedenti e successive all'inizio/termine del servizio, o comunque non ricollegabili ad attività del conducente e/o accompagnatore.

I conducenti degli scuolabus sono in possesso di tutti i requisiti professionali e morali previsti dalla legge. Il personale conducente dovrà osservare un comportamento ispirato alla massima professionalità. In particolare, è tenuto al rispetto delle norme del Codice della strada e degli orari di prelievo stabiliti; gli è vietato procedere a variazioni di percorsi o itinerari, se non preventivamente autorizzate dall'Amministrazione Comunale.

I compiti del conducente attengono alle sole mansioni di guida, dalle quali non può essere distratto; qualora ritenga che vi siano condizioni di pericolo, o comunque tali da non consentire il regolare svolgimento del servizio garantendo il rispetto del Codice della strada e l'incolumità dei trasportati, il conducente ha facoltà di interrompere la guida, segnalando immediatamente il fatto ai competenti uffici comunali.

In caso di guasto meccanico dell'automezzo, di sinistro o di suo fermo per ogni altra causa di forza maggiore, verificatosi immediatamente prima del servizio o dopo l'inizio dello stesso, il conducente dovrà subito avvisare l'Ufficio Competente del Comune, la Scuola e la ditta appaltatrice per consentire il trasporto degli alunni tramite un altro mezzo idoneo. Dovrà inoltre porre gli alunni in condizioni di sicurezza.

Gli autobus sono in regola con tutte le disposizioni vigenti sul trasporto collettivo; essi possono e devono trasportare un numero massimo di persone indicate nel libretto di circolazione.

## RESPONSABILITA' DELLE FAMIGLIE

Nel sottoscrivere la domanda di iscrizione al servizio, i genitori degli alunni - utenti si impegnano ad essere presenti alla fermata dello scuolabus per ritirare il proprio figlio, personalmente o tramite altra persona adulta incaricata, salvo autorizzazione ad usufruire in modo autonomo del servizio di trasporto scolastico.

In caso di mancata presenza dei genitori o comunque di una persona adulta alla fermata, l'alunno rimarrà sullo scuolabus e, al termine del percorso, sarà accompagnato a scuola, dove i genitori andranno a riprenderlo. Tale inconveniente sarà consentito per un massimo di due volte nell'arco dell'anno scolastico, dopodiché il Comune interromperà il servizio. Sarà pertanto cura dell'autista avvisare il Comune ogni qualvolta si verifichi tale situazione.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 19 bis del D.L. 148 del 16/10/2017 l'autorizzazione ad usufruire in modo autonomo del servizio di trasporto scolastico, rilasciata dai genitori esercenti la responsabilità genitoriale, dai tutori e dai soggetti affidatari dei minori di 14 anni agli enti locali gestori del servizio, esonera dalla responsabilità connessa all'adempimento dell'obbligo di vigilanza dell'incaricato del trasporto, nella salita e discesa dal mezzo e nel tempo di sosta alla fermata utilizzata, anche al ritorno dalle attività scolastiche.

La conduzione dell'alunno dall'abitazione alla fermata dello scuolabus, e viceversa, è di competenza della famiglia che se ne assume tutte le responsabilità. Non può essere attribuita all'autista o all'accompagnatore alcuna responsabilità per fatti accaduti durante detto percorso.

L'iscrizione al servizio comporta, salvo diversa comunicazione delle famiglie, il suo utilizzo con continuità e regolarità. Al fine di evitare possibili disguidi, le famiglie sono invitate a comunicare tempestivamente al personale ausiliario della scuola od agli addetti al servizio eventuali giorni e/o periodo di non utilizzo del servizio stesso per sopravvenute esigenze familiari.

## COMPORAMENTO UTENTI

Gli alunni che utilizzano il servizio dovranno stazionare in attesa dello scuolabus al di fuori della carreggiata e sul lato destro, attendere prima di salire che il mezzo sia completamente fermo e si siano aperte le portiere, prendere immediatamente posto nel sedile, evitando di stare in piedi, cosicché l'autista possa riprendere il tragitto; solo ad automezzo fermo sono autorizzati ad alzarsi per recarsi ordinatamente all'uscita, avendo cura di non abbandonare gli effetti personali della cui custodia il conducente non è responsabile.

Durante il servizio gli utenti dovranno tenere un comportamento educato e corretto. In particolare dovranno attenersi scrupolosamente alle raccomandazioni dei conducenti in merito alle cautele da osservare per la sicurezza del viaggio: rimanere seduti, non disturbare gli altri utenti, l'accompagnatore e/o l'autista; non portare sull'autobus oggetti pericolosi, evitare qualsiasi danneggiamento alle cose di altri ed all'automezzo che li trasporta, astenersi da schiamazzi, spinte, litigi, non gettare oggetti dai finestrini, non utilizzare i mezzi di trasporto senza tesserino. Autisti ed eventuali accompagnatori sono tenuti a segnalare all'Ufficio Competente eventuali episodi di disordine registrati durante il servizio.

In caso di comportamento scorretto l'utente potrà incorrere nelle seguenti sanzioni:

- a. **richiamo verbale** alla famiglia del comportamento non corretto del figlio;
- b. **richiamo scritto** alla famiglia del comportamento non corretto del figlio;
- c. **sospensione temporanea** di due settimane dall'utilizzo del servizio di trasporto scolastico;
- d. **sospensione definitiva** dall'utilizzo del servizio di trasporto scolastico, con ritiro della

tessera, e avviso alla scuola frequentata dall'alunno sospeso, qualora lo studente persista nel comportamento non corretto;

Nei casi di sospensione temporanea e/o definitiva dal servizio di trasporto scolastico, rimarrà comunque a carico della famiglia dell'alunno soggetto al provvedimento il pagamento completo della quota del servizio di cui trattasi.

E' facoltà dell'Amministrazione comunale rifiutare la domanda di iscrizione eventualmente presentata da coloro ai quali è stata applicata la sanzione di cui ai precedenti punti c - d.

### **DECORRENZA - NORME FINALI**

La presente Carta dei Servizi entra in vigore con l'approvazione della stessa da parte della Giunta comunale. Della sua approvazione e del suo contenuto saranno informati i destinatari del servizio.

Copia della Carta sarà a disposizione presso l'Ufficio competente comunale e pubblicata sul sito istituzionale.

Annualmente il Responsabile del Servizio competente, sulla base dei suggerimenti pervenuti, delle anomalie riscontrate o di sopravvenute necessità, può proporre alla Giunta comunale una revisione della Carta dei Servizi o anche delle modalità di svolgimento del servizio.

Per quanto non espressamente indicato dal presente documento si fa riferimento alle norme nazionali e regionali vigenti in materia di trasporto scolastico e al codice civile.