

# Carta dei servizi ai clienti



PUBLIC  
TRANSPORT  
VICTORIA



Transdev Melbourne gestisce un terzo della rete di autobus di Melbourne, con 46 servizi di linea metropolitana (comprese alcune linee SmartBus) e più di 100 servizi d'autobus scolastici.

Con sei depositi in tutta Melbourne, serviamo i sobborghi occidentali, sud-orientali e orientali della città in base al contratto con Public Transport Victoria.

Globalmente, Transdev è un leader mondiale nella gestione dei servizi per il trasporto di passeggeri. Gestiamo servizi ferroviari, d'autobus, di traghetti e di metropolitana leggera in 20 Paesi al mondo, abbiamo più di 86.000 dipendenti e gestiamo più di 41.000 veicoli.

## Il nostro impegno

Alla Transdev Melbourne, servizio clienti significa anticipare, rispondere a e superare le esigenze e aspettative mutevoli dei nostri clienti.

Ogni viaggio, ogni interazione con i clienti, ogni programma per i servizi ai clienti e ogni sessione d'addestramento sono basati sulla nozione che la nostra azienda ruota intorno al cliente.

Sosteniamo questo dando la priorità a e lavorando per il continuo miglioramento nei seguenti settori:

- > Sicurezza > Servizio ai clienti
- > Manutenzione > Servizi di biglietteria
- > Affidabilità > Feedback
- > Accessibilità > Rispetto





## Siete in mani sicure

La sicurezza dei nostri clienti e dipendenti è la nostra priorità maggiore

Abbiamo in vigore solidi sistemi per il controllo della sicurezza e siamo accreditati secondo gli standard della sicurezza internazionali. Usiamo innovazioni Transdev locali e internazionali per migliorare continuamente il nostro già straordinario record di prestazioni.

Transdev Melbourne ha adottato misure per garantire la vostra sicurezza sempre:

- > Su quasi tutti i nostri autobus sono installate telecamere a circuito chiuso, quindi possiamo rivedere i filmati di un incidente nel nostro Operations Control Centre (Centro per il controllo delle operazioni).
- > Tutti i nostri autisti sono addestrati per evacuazioni d'emergenza.
- > I dipendenti sono anche addestrati ad assistere manualmente i clienti con mobilità limitata o disabili per far salire e scendere i passeggeri in sicurezza.



## Tenerlo pulito

I nostri veicoli seguono rigidi programmi di manutenzione e pulizia

Alcune delle nostre attività di manutenzione prevedono che:

- > Tutti i veicoli siano puliti regolarmente (all'interno ogni giorno e all'esterno una volta a settimana).
- > Un bus con scritte offensive sarà rimosso dal servizio per essere pulito il più presto possibile, che di solito è alla fine del turno.
- > Per garantire una corsa confortevole, facciamo regolari ispezioni al riscaldamento, alla ventilazione, all'aria condizionata e alle luci per assicurarci che funzionino correttamente.
- > Quando acquistiamo veicoli nuovi, cerchiamo di trovare il meglio in termini di sicurezza, confort dei clienti ed efficienza dei consumi di carburante.



## Il vostro tempo è prezioso

Sappiamo che i nostri clienti si aspettano servizi nei trasporti che siano affidabili e puntuali

In base alle nostre direttive sugli orari d'arrivo previsti, gli autobus possono arrivare 59 secondi prima o fino a un massimo di 4 minuti e 59 secondi più tardi (queste regole valgono solo per le fermate principali).

Alcune delle nostre iniziative per assicurare che raggiungiamo questi obiettivi e rispettiamo i vostri orari comprendono:

- > Tutti i nostri autobus sono dotati di localizzatore GPS e sono connessi via radio al nostro Centro di controllo delle operazioni, così possiamo darvi informazioni sulle interruzioni dei servizi non programmate e sugli incidenti.
- > Regolarmente rivediamo i nostri piani di miglioramento operativi e di manutenzione per fare in modo che i nostri autobus continuino ad operare ad un livello ottimale.
- > Analizziamo i dati dei viaggi ed il feedback dei clienti per individuare i miglioramenti agli orari per i cambiamenti ai servizi futuri.

### Servizi aggiuntivi

A volte forniremo servizi aggiuntivi per gli eventi sportivi e speciali maggiori. Per ulteriori informazioni, visitate il sito [transdevmelbourne.com.au](http://transdevmelbourne.com.au) or [ptv.vic.gov.au](http://ptv.vic.gov.au).



## Accesso a tutti

Puntiamo a ridurre gli ostacoli per le persone con esigenze d'accesso speciale

Attualmente, il 96% dei nostri autobus ha pianali ribassati ed è completamente accessibile. Tutti i veicoli nuovi che compriamo hanno il pianale ribassato e sono completamente accessibili. Lavoriamo con 'Public Transport Victoria' per individuare percorsi e fermate che hanno bisogno di ammodernamenti per migliorarne l'accessibilità.

Sebbene quasi tutti i nostri autobus abbiano l'accesso per le sedie a rotelle, se avete problemi a salire su un autobus contattateci almeno con 24 ore d'anticipo al numero

1800 718 121 e cercheremo di organizzare un autobus con il pianale ribassato.

### Specifiche dei sussidi per la mobilità

Per viaggiare in sicurezza sui nostri mezzi, i sussidi per la mobilità (sedie a rotelle, scooter e veicoli a motore) devono:

- > Entrare in uno spazio di 1300 mm (lunghezza) per 800 mm (larghezza).
- > Essere larghi non più di 750 mm ad un'altezza di 300 mm da terra per entrare tra i semiassi di un autobus.

Inoltre, il peso totale del cliente, del suo assistente (se applicabile) e del suo sussidio per la mobilità deve essere meno di 300 kg. Questo serve a garantire che non superi la capacità massima di peso dei dispositivi d'imbarco come le rampe.

### Formazione comunitaria

Per migliorare la sicurezza e la fiducia nei nostri servizi, Transdev può garantire accesso a veicoli fermi nei nostri depositi così i clienti possono esercitarsi con le operazioni di imbarco e sbarco.

Per prenotare una visita per voi, un gruppo o un'organizzazione comunitaria, inviate un'e-mail all'indirizzo [melbourne@transdev.com.au](mailto:melbourne@transdev.com.au) oppure chiamate il numero 1800 718 121.

### Trasporto di oggetti e bagagli

Carrozine, passeggini e carrelli per la spesa sono i benvenuti sui nostri autobus gratuitamente in qualsiasi momento. Tuttavia, a causa di limiti di spazio non possiamo accettare biciclette (le biciclette pieghevoli vanno bene ma cercate di evitare di portarle nelle ore di punta). Oggetti ingombranti come le tavole da surf non sono consentiti.

### Animali domestici

I cani guida, per i non udenti e gli animali da assistenza non sono consentiti su tutti gli autobus sempre e possono viaggiare gratuitamente. I cani o i gatti di piccola taglia possono essere trasportati sui nostri autobus a condizione che siano portati in un appropriato trasportino.





## Godetevi il viaggio

Siamo impegnati a soddisfare le aspettative dei clienti

Vogliamo che i nostri clienti abbiano un'esperienza positiva ogni volta che viaggiano sui nostri mezzi. Ciò significa fornire un viaggio piacevole in un ambiente confortevole e pulito, e un servizio alla clientela amichevole e professionale sempre.

### Iniziative per l'assistenza ai clienti

Alcune delle nostre iniziative per fare in modo che vi godiate il viaggio comprendono:

- > Formazione obbligatoria per il servizio clienti 'Going for Care' per tutti i dipendenti.
- > Programmi 'Mystery Traveller' e revisioni interne per valutare il nostro rendimento.
- > Sistemi e strumenti che rendano semplice per il nostro personale riportare qualsiasi problema che compromette la pulizia ed il confort dei veicoli.
- > Un sistema appositamente preparato per riportare il feedback dei clienti.

### Informazioni per i clienti

Continueremo ad introdurre sistemi informativi innovativi per i clienti per tenervi meglio informati sempre.

Attualmente i clienti possono trovare le seguenti informazioni:

- > Gli orari e le mappe dei tragitti degli autobus pubblici sono disponibili sul sito web di Public Transport Victoria all'indirizzo [ptv.vic.gov.au](http://ptv.vic.gov.au).
- > Gli orari e le mappe dei percorsi degli scuolabus sono disponibili sul nostro sito web, [transdevmelbourne.com.au](http://transdevmelbourne.com.au).
- > Le interruzioni del servizio sono pubblicate sul nostro sito web e sul sito web di Public Transport Victoria. Sono comunicate anche mediante il nostro account Twitter e le e-mail con gli avvisi per i viaggiatori / servizio sms (iscrivetevi attraverso il nostro sito web).



Transdev\_melb



Transdev Melbourne



## Usate il biglietto

Tutti i passeggeri che viaggiano sui nostri autobus devono avere un biglietto valido

### myki – Il vostro biglietto di viaggio

myki è una tessera da viaggio facile da usare e riutilizzabile che è il vostro biglietto per viaggiare sulla rete di trasporti pubblici di Melbourne e su alcuni servizi ferroviari e d'autobus del Victoria.

Per viaggiare sui trasporti pubblici, i clienti devono comprare un myki, ricaricarlo con credito e toccare il lettore myki quando si sale (touch on) e quando si scende (touch off) per pagare la tariffa di viaggio.

### tipi di myki

- > bambini (5 – 18 anni)
- > riduzione
- > tariffa piena
- > anziani

### Comprare e ricaricare una myki

Per usare la vostra myki immediatamente, potete comprare e ricaricare una myki presso:

- > PTV Hubs
- > Oltre 800 rivenditori di myki tra cui tutti i negozi 7-Eleven
- > Biglietterie delle stazioni principali
- > Le macchinette myki nelle stazioni ferroviarie e alle fermate principali dei tram e degli autobus (solo vendita di biglietti a tariffa piena)
- > Sull'autobus (solo massimo 20 dollari in contanti)

Se vi organizzate in anticipo, visitate il sito [ptv.vic.gov.au](http://ptv.vic.gov.au) oppure chiamate il 1800 800 007. Date fino a sette giorni di tempo per la consegna di una nuova myki card e 24 ore per la ricarica online.

## Toccare con la carta per salire e per scendere

Dovete toccare con la carta sul lettore myki all'inizio del viaggio e alla fine. Questo vi garantisce di avere un biglietto valido e di pagare la tariffa giusta per il vostro viaggio.



Attenzione: l'autista del vostro autobus può ricordarvi di toccare il lettore.

## Riduzioni

Le riduzioni sono disponibili per i viaggiatori fino a 16 anni, e per i proprietari delle tessere seguenti:

- > Health Care Card (Tessera per l'assistenza sanitaria) con un indirizzo del Victoria
- > Pensioner Concession Card (Tessera per le riduzioni ai pensionati)
- > Victorian Public Transport Student Concession Card (Tessera per le riduzioni agli studenti sui trasporti pubblici del Victoria)
- > Victorian or Interstate Seniors Card (Tessera per i pensionati del Victoria o di altri Stati)
- > War Veterans / War Widows (Veterani/Vedove di guerra)
- > Asylum Seeker Concession Card (Tessera per le riduzioni ai richiedenti asilo)

Attenzione: l'autista dell'autobus è autorizzato a vedere la vostra tessera per le riduzioni e voi dovete mostrargliela se richiesta.

## Sostituire una myki

Per sostituire una tessera myki persa o rubata, contattate il PTV Call Centre al 1800 800 007 oppure visitate il sito [ptv.vic.gov.au](http://ptv.vic.gov.au).

Attenzione: per sostituire una myki persa o rubata con uno Student Pass, tornate dove è stata rilasciata. Questo vale anche per i tipi di Tessera per le riduzioni agli studenti sui trasporti pubblici del Victoria.

## Maggiori informazioni

Per maggiori informazioni su riduzioni, tariffe, risarcimenti, rimborsi e sostituzioni, visitate il sito [ptv.vic.gov.au](http://ptv.vic.gov.au) oppure chiamate il 1800 800 007.





## Vi ascoltiamo

Ascoltiamo quello che avete da dirci e usiamo questo feedback per apportare miglioramenti

Incoraggiamo i nostri clienti a fornirci il loro feedback, positivo o negativo. Così facendo possiamo continuare a migliorare il nostro servizio per voi.

Alcune delle nostre iniziative per assicurare che vi ascoltiamo comprendono:

- > Sistemi di feedback elaborati per i clienti che ci aiutano a monitorare quello che ci dite.
- > Procedure interne che assicurino che la direzione ed i team pertinenti rivedano i vostri commenti e che la responsabilità sia attribuita per apportare i miglioramenti necessari.
- > Regolari sessioni 'Meet our Managers' dove i clienti hanno l'opportunità di parlare con i dipendenti chiave per consentire di migliorare i nostri servizi attraverso il feedback.

## Contattateci

Se ci fornite un feedback formale, vi daremo una prima risposta entro sette giorni lavorativi.

Telefono

1800 800 007

Indirizzo

Transdev Melbourne Pty Ltd

PO Box 8021, Sumner LPO

Brunswick East VIC 3057

Sito web

[transdevmelbourne.com.au](https://transdevmelbourne.com.au)

(mediante il modulo web  
Feedback & Comments)

## Oggetti smarriti

Terremo qualsiasi oggetto di vostra proprietà dimenticato sui nostri autobus (tranne che cibo) per un massimo di tre mesi. Dopo questo periodo, sarà buttato via nella maniera appropriata o dato in beneficenza.

Se avete dimenticato qualcosa, potete contattarci al numero 1800 718 121 (Lun – Ven, 9 – 17).

## PTV Customer Advocate (Difensore dei diritti degli utenti dei trasporti pubblici del Victoria)

Se non siete soddisfatti del risultato del vostro caso e volete approfondire la questione, potete presentare il vostro reclamo al Customer Advocate presso Public Transport Victoria.

Telefono  
1800 800 007

Email  
customer.advocate@ptvic.gov.au

## Public Transport Ombudsman

Il Public Transport Ombudsman si occupa di reclami contro i trasporti pubblici del Victoria che i clienti non hanno potuto risolvere direttamente con gli operatori dei trasporti pubblici. I clienti che non sono soddisfatti dell'esito di un reclamo possono contattare l'Ombudsman.

Telefono  
1800 466 865  
(8:30 – 17:00,  
Lun – Ven)

Email  
enquiries@ptovic.com.au

Fax  
(03) 8623 2100

Indirizzo  
Public Transport  
Ombudsman  
PO Box 538 Collins Street  
West Melbourne VIC 3001

Utenti telefono TTY  
1800 555 677, poi chiedere il  
1800 466 865

Sito web  
ptovic.com.au

## Travellers Aid (Aiuto per i viaggiatori)

Travellers Aid Australia è un'organizzazione no profit che assiste i viaggiatori fornendo supporto semplice, pratico, legato ai viaggi in modo che possano viaggiare in maniera indipendente e con fiducia, a prescindere dalle loro origini.

Telefono  
(03) 9670 2072 (Southern Cross Station)  
(03) 9610 2030 (Flinders Street Station)

Sito web  
travellersaid.org.au



## Aiutateci ad aiutarvi

Siate responsabili e rispettosi sui nostri servizi

- > Assicuratevi di viaggiare con una tessera myki valida, o con denaro myki sufficiente a pagare il viaggio, e tenetela pronta a toccare quando il vostro autobus arriva.
- > Quando siete in attesa alla fermata dell'autobus, non sostate in un punto dove potreste essere in pericolo o mettere in pericolo altri.
- > Chiamate l'autobus che sta arrivando in modo che l'autista sappia che volete salire a bordo.
- > Tenetevi al maniglione o al sedile di fronte a voi, poiché gli autobus possono dover frenare all'improvviso a causa del traffico.
- > Dite all'autista di fermarsi ben prima di raggiungere la vostra destinazione.
- > Siate rispettosi e cortesi verso gli altri passeggeri ed i dipendenti Transdev di Melbourne:
  - > non tenendo la musica ad alto volume o facendo conversazioni al telefono cellulare ad alta voce
  - > togliendo i piedi e le borse dai sedili
  - > non fumando alle fermate o a bordo degli autobus.
- > Offrite sempre il posto agli anziani, alle donne in stato di gravidanza e ai clienti disabili.
- > Evitate di mangiare o bere sugli autobus (l'alcool è proibito) e portate i rifiuti con voi.
- > Prima di scendere, controllate il vostro posto e assicuratevi di avere tutti i vostri oggetti di valore.
- > Assicuratevi di avere supporto appropriato se non siete in grado di viaggiare da soli.





Per maggiori informazioni visitate il sito  
[ptv.vic.gov.au](http://ptv.vic.gov.au) oppure chiamate il 1800 800 007

Informazioni in altre lingue:

|            |          |
|------------|----------|
| عربي       | 普通話      |
| 廣東話        | Somali   |
| Hrvatski   | Español  |
| Dinka      | سوداني   |
| Ελληνικά   | Türkçe   |
| Italiano   | Việt-ngữ |
| Македонски |          |

Se siete non udenti, o avete un problema all'udito  
o al discorso, contattateci mediante il National Relay Service:

> utenti TTY telefonate al 133 677,  
poi chiedete il 1800 800 007

Autorizzato da Public Transport Victoria,  
750 Collins Street, Docklands