



Fert

Il nostro

CODICE

ETICO

di condotta

Dietro al nostro impegno quotidiano
c'è molto di più.





1 Introduzione



La storia delle Ferrovie Autolinee Regionali Ticinesi (FART) SA inizia nel 1898, con **la visione di una via di comunicazione** che unisse Locarno con Domodossola - attraverso le Centovalli e la Valle Vigezzo - e in seguito la linea ferroviaria del San Gottardo con quella del Sempione.

Oggi, l'offerta delle FART comprende la Ferrovia delle Centovalli, il servizio di autolinee per la rete urbana e regionale e le funivie Verdasio-Rasa e Intragna-Pila-Costa che offrono diverse proposte di escursione.

Gli oltre 160 collaboratrici e collaboratori delle FART rappresentano una componente fondamentale dell'impresa, sono i primi garanti della qualità dei servizi offerti, del livello di fiducia che l'organizzazione ispira così come della sua immagine aziendale.

Il traffico viaggiatori è in costante crescita. Ogni anno, sulla Ferrovia viaggiano più di 680.000 viaggiatori, sulle linee autobus urbane più di 3 milioni di viaggiatori e su quelle regionali più di 1,5 milioni.

Per erogare un servizio pubblico di qualità, in un mercato sempre più competitivo, è importante che ogni collaboratore si senta motivato a far parte delle FART e ne condivida obiettivi e responsabilità.

2 Informazioni generali sul codice di condotta

2.1 A CHI SI RIVOLGE IL CODICE DI CONDOTTA

Il codice di condotta (di seguito “codice”) si applica a tutto il personale delle FART e si concentra sulle relazioni tra il personale e il cliente. Si tratta di **una guida di cui il personale deve prendere conoscenza ed alla quale deve ispirarsi durante lo svolgimento delle sue mansioni**. Il personale si attiene al codice per adattare il suo operato in conformità alla strategia e alla missione aziendale.

2.2 PERCHÉ UN CODICE DI CONDOTTA

In qualità di servizio pubblico, le FART devono operare nel rispetto di una serie di valori fondamentali (cfr. pagine seguenti). L’attitudine dei dipendenti ha un impatto importante sul clima di lavoro e sull’immagine dell’azienda. **L’impegno di ogni collaboratore volto al rispetto del codice rappresenta una premessa fondamentale per offrire un servizio di qualità e sostenibile nel tempo.**

Il codice vuole quindi essere uno strumento di riferimento per l’adozione di attitudini e comportamenti responsabili nei confronti del prossimo e in particolar modo verso la clientela; esso permette di conoscere i comportamenti e la condotta da adottare nell’esercizio delle proprie funzioni e della propria professione.

Il codice di condotta rappresenta un patto tra dipendente e azienda. L’azienda mette a disposizione del personale le risorse, i mezzi e i processi che possano garantire il buon funzionamento dell’attività, il personale si impegna ad assumere un comportamento eticamente corretto nei confronti dell’utenza, dell’impresa, delle colleghe e dei colleghi di lavoro.

2.3 LEGALITÀ

Il codice stabilisce le **regole comportamentali** per operare nel rispetto dei valori aziendali ed in conformità ai regolamenti e alle disposizioni dell'impresa.

2.4 METODO DI ELABORAZIONE DEL CODICE DI CONDOTTA

Il codice è il risultato delle riflessioni emerse dagli incontri tenuti tra agosto e novembre 2017 dalla Commissione interna alle FART (composta da rappresentanti della direzione e del personale) e dalla Commissione del personale. Il lavoro svolto dalle due Commissioni ha permesso una **condivisione delle tematiche più importanti** per lo svolgimento del lavoro e **l'individuazione di buone pratiche** che il personale stesso ritiene utile promuovere per garantire un buon clima di lavoro e tutelare la reputazione e l'immagine aziendale.

Il codice di condotta rappresenta infatti **una linea guida nell'interesse di tutti**, per la crescita e la creazione di valore per i singoli individui e per l'azienda stessa. In questa ottica, le FART si impegnano a mantenere aperto il dialogo con i propri collaboratori per aggiornare nel tempo il presente documento, in funzione dell'esperienza e dell'apprendimento di ciascun collaboratore sugli atteggiamenti positivi da promuovere nell'esercizio della propria professione. È infatti solo attraverso il dialogo aperto e il confronto diretto con i dipendenti che è possibile elaborare e mantenere un codice di condotta condiviso nel tempo.

2.5 ENTRATA IN VIGORE

Il codice è stato approvato dalla Commissione interna e dalla Commissione del personale delle FART il 9 novembre 2017 ed è entrato in vigore il **1° gennaio 2018**.



3 Modus operandi

3.1 STRATEGIA

Essere un'azienda apprezzata dai suoi clienti per la sua capacità di anticipare e soddisfare i bisogni dell'utenza che utilizza tutti i vettori di trasporto (ferrovie, autolinee, funivie).

3.2 MISSIONE

La nostra Missione è volta a garantire al viaggiatore l'esperienza di un viaggio puntuale, confortevole e sicuro.

Il servizio è fornito da personale qualificato e orientato verso l'assistenza e la soddisfazione del cliente. A tale fine le FART si impegnano a:

- soddisfare la domanda di mobilità della collettività secondo le condizioni-quadro poste dai nostri committenti (Confederazione, Cantone e Comuni);
- offrire ai nostri clienti un servizio sicuro, affidabile, confortevole e improntato in generale sulla qualità;
- avere una gestione oculata delle nostre risorse (personale e mezzi d'esercizio);
- limitare i costi ed incrementare gli introiti, per contenere i contributi versati dagli enti pubblici;
- promuovere la comunicazione con il nostro personale, incentivare e promuovere lo sviluppo delle risorse umane attraverso la formazione, quale parte integrante del patrimonio aziendale;
- volgere lo sguardo al futuro, restando aperti ai cambiamenti necessari per accogliere le sfide che si prospettano all'orizzonte.

Non ci limitiamo a trasportare le persone da un luogo all'altro, ma cerchiamo di offrire un'esperienza di viaggio gradevole, confortevole e un servizio svolto nella massima sicurezza.



3.3 I VALORI VERSO LA CLIENTELA

I valori che le FART si impegnano a perseguire nei confronti della propria clientela (bambini, giovani, adulti, anziani, diversamente abili, famiglie, turisti, studenti, ecc.) sono:



SICUREZZA

Trasportiamo persone e siamo responsabili nei loro confronti. Prestiamo attenzione alla sicurezza di tutti i nostri passeggeri ed in particolare delle categorie più vulnerabili (bambini, anziani, diversamente abili).



PUNTUALITÀ

Ci impegniamo a fondo per assicurare un servizio di trasporto affidabile e puntuale, coscienti che ritardi e perdite di tempo rappresentano degli inconvenienti per i nostri passeggeri.



CORDIALITÀ

La qualità dell'accoglienza è il nostro biglietto da visita. I nostri clienti sono i benvenuti sui nostri mezzi e devono sentirsi tali. Un saluto ed un sorriso non costano nulla e sono molto apprezzati.



PULIZIA

Pulizia e ordine su treni, bus e alle stazioni mettono a proprio agio i nostri clienti e trasmettono un immediato segnale di qualità, a beneficio della nostra immagine aziendale.



MODERNITÀ

Siamo orientati verso le nuove tecnologie e aperti a processi di sviluppo aziendale moderni e innovativi, per offrire alla nostra clientela un servizio adeguato ai nuovi bisogni e conforme al mutare delle esigenze e delle abitudini.

4 Aspettative della clientela e regole comportamentali

Il personale è quotidianamente a contatto con un vasto pubblico di viaggiatori: turisti, studenti, lavoratori, pensionati, famiglie, persone diversamente abili, gruppi di comitive, organizzatori di eventi, non italofoni, ecc. **Ogni collaboratore si impegna a prestare attenzione ai bisogni di ogni categoria di utenza per rispondere in maniera adeguata alle richieste e aspettative dei clienti.**





4.1 SICUREZZA SUI MEZZI DI TRASPORTO

Il trasporto di persone deve essere eseguito garantendo la massima sicurezza ai passeggeri. **Ogni collaboratore mette in pratica tutto quello che è in suo potere per prevenire ogni tipo di incidente e preservare l'incolumità dei passeggeri.** L'obiettivo di tale comportamento è di garantire comfort e sicurezza a tutti i passeggeri e utenti nei luoghi di interazione tra l'azienda ed il pubblico.

A. Obblighi generali dei conducenti:

- 4.1.1 Rimanere concentrati sull'attività svolta, prestare attenzione a ciò che avviene all'interno del veicolo e al di fuori di esso.
- 4.1.2 Garantire una guida confortevole ed evitare frenate e partenze brusche.
- 4.1.3 Lasciare alle persone il tempo di posizionarsi in modo sicuro (bus).
- 4.1.4 È vietato fumare a bordo del veicolo.

B. Obblighi del personale che svolge un'attività rilevante sul piano della sicurezza:

- 4.1.5 Il consumo di bevande alcoliche da parte di collaboratori che svolgono un'attività rilevante sul piano della sicurezza è proibito durante le ore lavorative, nonché almeno nelle otto ore che precedono l'inizio del lavoro. Ad inizio servizio il tasso di alcolemia deve essere dello 0%.
- 4.1.6 Non può svolgere alcuna attività rilevante sul piano della sicurezza chi si sente ammalato oppure ha le proprie funzioni pregiudicate a seguito di:
 - stanchezza;
 - assunzione di bevande alcoliche;
 - assunzione di medicinali;
 - assunzione di stupefacenti.



C. Obblighi degli autisti del settore autolinee:

4.1.7

Il personale deve **evitare qualsiasi forma di distrazione**. È vietato l'utilizzo del cellulare, del tablet o simili (compresi tutti i dispositivi auricolari), durante la guida dei veicoli e nelle fermate, con eccezione per le chiamate di servizio alle fermate e con veicolo fermo. Le chiamate ed altre attività a carattere privato devono essere svolte durante il tempo delle pause e le interruzioni di lavoro.



D. Obblighi dei macchinisti del settore ferroviario:

- 4.1.8 Il personale deve **rivolgere, durante la corsa, la propria attenzione al percorso e alla tratta**. Nel caso in cui durante la corsa il macchinista debba compiere attività che distolgono l'attenzione, esso riduce la velocità di percorrenza e all'occorrenza valuta se fermare il treno.
- 4.1.9 Evitare di svolgere attività e colloqui che non hanno pertinenza con la circolazione o il servizio del treno.

E. Obblighi del personale che svolge le seguenti mansioni: capotreno, capomanovra, manovratore, controllore e pulitore.

- 4.1.10 Durante lo svolgimento delle proprie funzioni, sia nel contesto della circolazione treni, della manovra e del servizio commerciale (autobus e ferrovia), **è vietato l'utilizzo del cellulare, tablet o simili** (compresi tutti i dispositivi auricolari), per uso al di fuori delle attività di servizio in corso.
- 4.1.11 È consentito l'utilizzo del cellulare, tablet o simili per attività private durante le pause e le interruzioni di lavoro, a condizione che queste siano svolte in modo discreto e che non rechino disturbo all'utenza e ai colleghi in servizio.





4.2 CORDIALITÀ E RISPETTO

Il personale si impegna ad **instaurare relazioni positive con il cliente**. Cordialità, rispetto, ascolto ed apertura verso il prossimo sono elementi fondamentali della relazione. Buone pratiche di comportamento sono:

- 4.2.1 Avere un atteggiamento proattivo nei confronti dell'utenza.
- 4.2.2 Assumere e mantenere un comportamento cordiale e disponibile in ogni circostanza.
- 4.2.3 Assicurare la dovuta assistenza a seconda della situazione.
- 4.2.4 Adattare il proprio modo di porsi secondo le peculiarità e i bisogni dell'utente.
- 4.2.5 Rispondere esaurientemente alle richieste di informazione dell'utente.
- 4.2.6 Dimostrarsi pazienti nei confronti di chi ha bisogno di assistenza (aiutando ad esempio le persone in difficoltà a salire e a scendere dal mezzo di trasporto).
- 4.2.7 Prestare particolare attenzione in prossimità delle fermate per garantire la salita e la discesa dell'utenza dai mezzi di trasporto.
- 4.2.8 Nel caso delle comitive, collaborare con il capo-comitiva per garantire un servizio ottimale al gruppo.





4.3 PUNTUALITÀ

I ritardi rappresentano degli inconvenienti per i passeggeri e hanno un impatto negativo sull'immagine delle FART.

- 4.3.1 Ogni collaboratore si impegna a rispettare gli orari di inizio lavoro e di inizio corsa.
- 4.3.2 Nel caso di servizi fuori corsa per eventi, il personale si adopera affinché si possa garantire il servizio di rientro dopo l'evento.
- 4.3.3 Il personale si impegna affinché siano rispettate le coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico.





4.4 **GESTIONE DELLE INFORMAZIONI**

4.4.1 Il personale deve essere **sempre aggiornato sulle informazioni da fornire al cliente** in merito a:

- orari, coincidenze, ritardi delle corse;
- emissione e validità dei titoli di trasporto;
- percorsi possibili per raggiungere una destinazione;
- interruzioni di servizio;
- deviazioni di percorso;
- soppressione delle fermate;
- imprevisti;
- le modalità di gestione dell'evoluzione del tasso applicato Euro-Franco svizzero;
- aumenti tariffali.

4.4.2 Ogni collaboratore si impegna a **verificare che l'utente abbia ricevuto la giusta assistenza e abbia ricevuto le informazioni richieste**. Ogni collaboratore si adopera affinché possa fornire tali informazioni anche in altre lingue, nel limite delle sue conoscenze linguistiche. Nel caso in cui il collaboratore non sia immediatamente al corrente delle informazioni di cui l'utente necessita, esso si impegna a assistere comunque l'utente.



4.5 IMMAGINE AZIENDALE

Tutti i luoghi d'interazione tra l'impresa e l'utenza (treni, autobus, stazioni, punti vendita, ecc.) rappresentano "il biglietto da visita" dell'azienda e della qualità dei servizi offerti.

Il personale si impegna a:

- 4.5.1 Segnalare alle rispettive centrali operative situazioni di disagio per il cliente per le quali è utile intervenire (fermate sporche o danneggiate, corse troppo affollate, difficoltà di accesso per persone con bisogni particolari: anziani, famiglie, diversamente abili, ecc.).
- 4.5.2 Segnalare immediatamente alla centrale operativa eventuali difetti del mezzo di trasporto che impediscono di assicurare un servizio di qualità (quali ad esempio interventi di manutenzione necessari).
- 4.5.3 Assumere un atteggiamento propositivo nei confronti delle possibili migliorie da apportare al servizio offerto o ai mezzi di trasporto utilizzati.
- 4.5.4 Tener pulito il proprio veicolo.
- 4.5.5 Curare la propria immagine (igiene personale) e portare la divisa in modo adeguato (integra, pulita ed indossata correttamente).

**COME
POSSIAMO
ESSERE UTILI?**





4.6 CONSIGLI ALL'UTENTE

Alcuni viaggiatori, per mancanza di attenzione verso gli altri, possono a volte **recare disturbo o non avere un atteggiamento corretto nei confronti di altri utenti**. In questo caso è utile sensibilizzare il cliente sul fatto di:

- 4.6.1 Non sporcare il mezzo con bibite, cibi, ecc.
- 4.6.2 Lasciare il posto alle persone con difficoltà motoria (genitore con bambino, anziano, persona diversamente abile, ecc.).
- 4.6.3 Non disturbare gli altri utenti con apparecchi di riproduzione musicale regolati ad un volume troppo elevato.
- 4.6.4 Non distrarre il conducente mentre il veicolo è in movimento.





4.7 **GESTIONE DI BAGAGLI, BICICLETTE, CARROZZINE, ANIMALI**

I clienti che viaggiano con bagagli, carrozzine, biciclette o animali devono poterli **sistemare in un luogo sicuro, senza che gli stessi arrechino disturbo agli altri utenti**. Il personale si impegna a:

4.7.1 Assistere i grandi gruppi e le comitive nel posizionamento del bagaglio.

4.7.2 Controllare che gli utenti che viaggiano con bagagli, biciclette, carrozzine o animali non creino disturbo ad altri utenti; in quest'ottica il collaboratore si adopera per indicare la migliore sistemazione a questi viaggiatori.



4.8 **IL VIAGGIO COME ESPERIENZA PIACEVOLE**

In viaggio con le FART si possono osservare paesaggi incantevoli. Il personale del settore ferrovia è attento a **valorizzare l'esperienza dei propri clienti**, ad esempio segnalando all'utente i punti panoramici particolarmente interessanti da ammirare o fotografare e fornisce informazioni sulla regione e sui luoghi da visitare.

5 Valorizzazione del codice etico di condotta



5.1 COMITATO ETICO

Nei primi tre anni di fase iniziale di inserimento e recepimento del codice di condotta in azienda, **il Comitato etico sarà composto dai membri della Commissione interna delle FART che hanno contribuito ad elaborare il presente documento**. Si valuterà, in seguito, un'eventuale nuova organizzazione del Comitato etico.

Il Comitato si riunisce almeno due volte all'anno, oppure su richiesta di almeno tre membri.

I compiti del Comitato etico sono:

- analizzare le statistiche relative ai casi di reclamo da parte della clientela;
- monitorare il clima aziendale;
- favorire lo scambio e il dialogo con i collaboratori sull'applicazione del codice di condotta;
- organizzare momenti formativi per i dipendenti sul codice;
- aggiornare il codice di condotta.





5.2 FORMAZIONE INTERNA

Il personale riceve un'adeguata formazione sulle **regole di comportamento interno** all'azienda, sulle **buone pratiche** utili a garantire il miglior approccio con l'utenza e favorisce lo **scambio di informazioni e opinioni sull'aggiornamento del codice**.

La Direzione discute apertamente con i suoi collaboratori delle eventuali difficoltà riscontrate dal personale nelle relazioni con la clientela e favorisce il dialogo e la ricerca di soluzioni.





5.3

VIOLAZIONE DEL CODICE DI CONDOTTA

La Direzione valuta i casi di violazione del codice di condotta e prende le misure opportune conformemente alle disposizioni del Regolamento organico.

Ogni violazione del codice viene esaminata in base ad alcuni elementi valutativi: gravità del danno provocato, numero di reclami e di richiami subiti dal dipendente, atteggiamento del collaboratore nei confronti della situazione, rischio di recidiva.

La Direzione presenta al Comitato etico il rendiconto semestrale delle violazioni del codice di condotta suddivise in due categorie: la categoria delle responsabilità individuali e quella delle responsabilità organizzative. Per ogni violazione motiva la misura intrapresa.

Il Comitato etico esamina il rendiconto semestrale e prende posizione per iscritto.

Il Comitato etico trasmette alla Commissione del personale copia della presa di posizione summenzionata.





5.4 SERVIZIO DI SEGNALAZIONE

Le segnalazioni di violazioni del codice possono essere indirizzate alla Direzione o al Comitato etico in forma verbale o scritta. Il Comitato etico e la Direzione hanno l'obbligo di verbalizzare ogni segnalazione e di analizzare ogni singolo caso. Tutte le informazioni fornite vengono trattate in modo confidenziale a tutela di tutti gli attori coinvolti.

I collaboratori devono avere la possibilità di segnalare violazioni presunte o effettive anche su base anonima e non devono temere alcuna conseguenza né contrattuale né di altra natura se la segnalazione è effettuata in buona fede.



5.5 AUTOSEGNALAZIONE

Nel caso in cui il personale riscontrasse difficoltà nel rispettare le regole di comportamento enunciate nel codice, esso può auto-segnalare la propria situazione al Comitato etico, alla Direzione o al capogruppo.

L'auto-segnalazione può avere finalità preventive (evitare che la situazione di difficoltà si aggravi), di miglioramento del clima aziendale (favorendo un processo di responsabilizzazione individuale) e di ricerca di soluzioni da parte dell'azienda.





IL CODICE ETICO DI CONDOTTA

è essenziale per lo svolgimento del nostro lavoro.



Vi invitiamo a parlarne insieme ai vostri colleghi
e a mostrarlo ai vostri familiari ed amici.



Se avete domande o per qualsiasi chiarimento
rivolgetevi al vostro superiore diretto.

Il codice è stato realizzato con il contributo della SUPSI
(Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale) e della FART
(Direzione e collaboratori).

Concept grafico e impaginazione:
Allways Consulting Sagl – AGNO (Lugano).



Fart