



## ADERENTI

Gli enti attivi nel settore dei trasporti che aderiscono alla presente Dichiarazione d'impegno nei confronti dell'utenza ('Customer Commitment') sono:

### StateRail

PO Box K349 Haymarket NSW 1238  
[www.staterail.info](http://www.staterail.info)

Comprende CityRail e CountryLink, i quali offrono servizi ferroviari passeggeri nel NSW.



### State Transit

PO Box 2557 Strawberry Hills 2010  
[www.sta.nsw.gov.au](http://www.sta.nsw.gov.au)

Comprende Sydney Buses and Ferries, Newcastle Buses and Ferries.



BUS AND COACH  
ASSOCIATION (NSW)

Locked Bag 13 North Parramatta NSW 1750  
[www.bcansw.com.au](http://www.bcansw.com.au)

Rappresenta il settore degli autobus privati in tutto il NSW.



Locked Bag A4090 Sydney South NSW 1235  
[www.ric.nsw.gov.au](http://www.ric.nsw.gov.au)

Offre una rete sicura, affidabile, efficace ed efficiente nel campo delle infrastrutture ferroviarie.



GPO Box 1620 Sydney NSW 2001  
[www.transport.nsw.gov.au](http://www.transport.nsw.gov.au)

Il principale organo nel campo delle politiche e della pianificazione dei trasporti.



**Ciascun ente operante nel settore dei trasporti pubblici si avvale di una propria politica di impegno nei confronti del servizio all'utenza che a sua volta si ispira alla Dichiarazione d'impegno nei confronti dell'utenza (la 'Customer Commitment' di cui sopra).**

**Potete procurarvene copia presso i recapiti di cui sopra.**



## RESPONSO DELL'UTENZA

**I vostri commenti sono bene accetti. Il vostro responso ci aiuta a migliorare l'intero sistema del trasporto pubblico.**

### Da parte nostra:

- Mettiamo a disposizione moduli di responso sul sito web della Transport Infoline – [www.131500.com.au](http://www.131500.com.au).
- Mettiamo a disposizione personale di servizio all'utenza sulla Transport Infoline (numero verde **131 500**) per ricevere, registrare e rispondere al vostro responso tra le 6 e le 22 tutti i giorni.
- Ci occupiamo di lagnanze effettuate telefonicamente da parte degli utenti entro 5 giorni.
- Rispondiamo a corrispondenza per iscritto entro 21 giorni.
- Analizziamo il responso del pubblico per valorizzare la pianificazione.



## TRANSPORT INFOLINE

**Numero verde: 131 500**

**TTY: 1800 637 500**

**[www.131500.com.au](http://www.131500.com.au)**



## AGGIORNAMENTO

Questa Dichiarazione d'impegno nei confronti dell'utenza verrà aggiornata nel 2004 a seguito del vostro responso e del nostro continuo impegno volto a migliorare le nostre prestazioni.

# TRASPORTO PUBBLICO NEL NSW DICHIARAZIONE D'IMPEGNO NEI CONFRONTI DELL'UTENZA





## IL NOSTRO IMPEGNO

La presente Dichiarazione d'impegno nei confronti dell'utenza definisce gli standard di qualità che potete aspettarvi su treni, autobus e traghetti pubblici.

Nel NSW, oltre 2 milioni di tragitti vengono completati su questi mezzi ogni giorno feriale.



## LA NOSTRA VISIONE

Gli enti aderenti alla nostra iniziativa continueranno ad adoperarsi assieme per offrire agli utenti tragitti efficaci e convenienti.

- In consultazione con le nostre comunità, pianificheremo e erogheremo servizi nel campo del trasporto pubblico per far fronte alle esigenze presenti e future dei nostri sobborghi, città e cittadine.
- Ascoltando i nostri passeggeri continueremo a valorizzare i servizi a vantaggio di tutti.
- Consulteremo gli utenti in relazione alle principali iniziative quali il Parramatta Rail Link, Transitways e il potenziamento degli svincoli stradali e ferroviari.



## AFFIDABILITÀ

A prescindere dal motivo per cui viaggiate, potete fare affidamento sui mezzi pubblici per arrivare e tornare a destinazione.

**I nostri obiettivi continui prevedono:**

- il 92% dei treni metropolitani negli orari di punta deve arrivare entro 3 minuti;
- il 92% dei treni intercity negli orari di punta deve arrivare entro 5 minuti;
- il 95% di autobus e traghetti pubblici deve partire entro 5 minuti;
- il 90% dei treni CountryLink deve arrivare entro 10 minuti; rispetto alla tabella ufficiale degli orari.



## SICUREZZA

Avete il diritto di sentirvi sicuri quando aspettate o usate i mezzi pubblici.

- Telecamere a circuito chiuso sono in uso sugli autobus metropolitani e sui nuovi treni di CityRail.
- Metronotte sono in servizio su ogni treno di CityRail dopo le 19.
- Stiamo installando telecamere a circuito chiuso e punti di pronto intervento su tutti i moli di Sydney e nelle stazioni di CityRail.
- Personale addetto al servizio all'utenza è in servizio su tutti i treni di CountryLink.



## COMFORT

Avete diritto a mezzi pubblici puliti e confortevoli.

- Tutti i treni, autobus e traghetti vengono puliti tutti i giorni per rendere il vostro viaggio un'esperienza piacevole.
- La maggior parte degli autobus sulle nuove linee sarà dotata di climatizzatori.
- Stiamo varando le nuove carrozze Millennium per i treni di CityRail e abbiamo ristrutturato molte stazioni.
- La manutenzione e l'aggiornamento del parco mezzi e delle strutture di CityRail continuerà senza soluzione di continuità.



## CORTESIA

Avete diritto in ogni momento ad un trattamento professionale e cortese da parte del nostro personale.

- Stiamo continuamente migliorando il nostro servizio all'utenza.
- Il nostro personale è preparato per capire e soddisfare le esigenze degli utenti.



## ACCESSO PER PORTATORI DI ESIGENZE SPECIALI

Se siete disabili o se viaggiate con bambini, vengono continuamente formulati miglioramenti atti a far fronte alle vostre esigenze.

Per assistere varie categorie di utenti con mobilità limitata, i seguenti servizi di trasporto pubblico sono dotati di accesso per sedie a rotelle:

- Tutte le nuove stazioni e tutti i nuovi treni;
- 60 stazioni esistenti di CityRail;
- il 25 per cento degli autobus, entro 5 anni;
- Tutti i traghetti;
- Metà dei moli di Sydney. I moli di Newcastle verranno tra breve dotati di accesso per sedie a rotelle;
- Tutti i treni CountryLink Xplorer.



## INFORMAZIONI

Quando scegliete le migliori opzioni a disposizione nel campo del trasporto pubblico, potete attendervi informazioni accurate.

- Orari, linee e tariffe per treni, autobus e traghetti sono disponibili visitando il sito web della Transport Infoline al recapito [www.131500.com.au](http://www.131500.com.au) o telefonando al numero **131 500**.
- Per i servizi **CountryLink** consultare il sito [www.countrylink.info](http://www.countrylink.info) o telefonare al numero **132 232**.
- Le stazioni ferroviarie, gli attracchi dei traghetti pubblici e le principali fermate dell'autobus espongono tabelle orarie.