

CARTA DELLA MOBILITÀ

COPIA CONTROLLATA N°



AZIENDA: AUTOLINEE CAIVANO
TELEFONO/FAX: 0971/991715
www.autolineecaivano.com

Ed. 0

Revisione 0 del 15/03/17

INDICE

- **Introduzione**
Cos'è ed a cosa serve la carta della Mobilità
- L'Azienda e i Servizi di Trasporto
Storia
Obiettivi
- **Riferimenti Normativi**
- **Principi Generali**
I principi fondamentali
Eguaglianza
Imparzialità
Continuità
Partecipazione
Efficienza ed efficacia
Libertà di scelta
- **Gli elementi che definiscono la carta della mobilità**
I fattori di qualità
Gli indicatori di qualità
Gli standard del servizio
- **I fattori di qualità e gli standard del servizio**
Fattori di qualità e standard TPL
Semplificazione delle procedure
- **Sviluppo dei servizi**
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
Sicurezza del Viaggio
Sicurezza personale e patrimoniale dei viaggiatori
Confort del Viaggio
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
Servizi aggiuntivi
Servizi per disabili
Informazioni alla clientela
Aspetti relazionali/comunicazionali con il personale di contatto
Rispetto dell'Ambiente
Il Monitoraggio
La Qualità e La Carta

- **Fattori di Qualità e Standard Noleggio**
 - I rapporti con gli utenti**
 - I diritti del viaggiatore
 - I doveri del viaggiatore
 - I documenti di viaggio

- **Le informazioni sul servizio ed i rapporti con il personale**
 - Informazioni all'utenza
 - Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza

- **Tutela dell'utente**
 - Segnalazioni e reclami
 - Le responsabilità da disservizio
 - Responsabilità dell'utente
 - Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali
 - Esimenti della responsabilità

- **Validità della Carta della Mobilità**
 - Aggiornamento
 - Modifiche

- **Allegato 1 Gli Standard del Servizio TPL**
- **Allegato 2 Gli Standard del Servizio Noleggio**
- **Allegato 3 Questionario Servizio TPL**
- **Allegato 4 Questionario Servizio Noleggio**
- **Allegato 5 Scheda Segnalazione - Reclamo**

INTRODUZIONE

Cos'è ed a cosa serve la carta della Mobilità

La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 introduce in Italia la Carta dei Servizi.

Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 viene istituito lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del Settore Trasporti "Carta della mobilità".

COS'È:

La sottoscrizione degli impegni che assume il gestore del servizio di trasporto pubblico, nei confronti della collettività.

A COSA SERVE:

- A migliorare la qualità del servizio
- A migliorare il rapporto con gli utenti

La Carta della Mobilità deve individuare, sotto il primo aspetto, indicatori di qualità del servizio (ad esempio affidabilità, puntualità, sicurezza), e per ognuno di essi stabilire gli standard di qualità e di quantità (livelli di servizio promesso), e cioè i valori da prefissare e da rispettare sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità dell'azienda che eroga il servizio. Gli standard possono essere formulati, secondo le direttive in vigore, sulla base di indicatori quantitativi, cioè misurabili matematicamente, e qualitativi, cioè sulla base dei giudizi e delle aspettative degli utenti. Essi devono essere aggiornati periodicamente per adeguarli alle esigenze dei servizi, e sottoposti a continui monitoraggi.

La Carta della Mobilità deve, sotto il secondo aspetto, definire precisi impegni volti a migliorare il rapporto tra azienda ed utente del servizio. In tal senso sono definiti indirizzi chiari in materia di:

- riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggio del personale dipendente;
- procedure di dialogo tra utenti ed azienda;
- procedura e casistica per i rimborsi, ove previsti;
- copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose.

La Carta della Mobilità non è solo il frutto di un adempimento normativo, ma è anche il risultato di un lavoro comune fatto insieme agli utenti e coinvolgendo il personale dipendente. In quest'ottica tale documento rappresenta:

- per l'utente uno strumento per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti dall'azienda ed un'occasione per essere partecipe del miglioramento del servizio facendolo aderire alle proprie aspettative
- per l'azienda un importantissimo strumento di raccolta delle aspettative e delle esigenze degli utenti al fine di impegnarsi su basi concrete per il miglioramento della qualità del servizio offerto.



L'AZIENDA E I SERVIZI DI TRASPORTO

Storia

L'azienda **AUTOLINEE CAIVANO** è costituita in forma di Società a nome collettivo ed opera nel settore dei trasporti dal 1984.

Originariamente, sotto la denominazione di società in nome collettivo "AUTOESPRESS", ha iniziato l'attività con altri due soci, successivamente, si è trasformata in ditta **AUTOLINEE CAIVANO**.

Il progresso continuo che l'azienda ha conseguito negli anni, grazie alle capacità imprenditoriali del fondatore, è notevole, infatti la società, è stata fondata, nel 1984, gestendo una sola linea locale. Attualmente vanta la seconda posizione per percorrenza/utenza nella Regione di appartenenza e le unità lavorative sono passate da n 2 a 6 dipendenti e 3 soci lavoratori con amministratore unico il Sig. Giuseppe CAIVANO.

Obiettivi

L'obiettivo aziendale è quello di garantire alla collettività servizi che soddisfino le esigenze di mobilità legate sia alle attività quotidiane di lavoro e di studio, sia al tempo libero ed al turismo.

A tal fine si ritiene indispensabile monitorare le esigenze del territorio e sviluppare un'efficace comunicazione tra Azienda e Cliente, al fine di recepirne le attese e le esigenze.

Centrare l'obiettivo della soddisfazione del cliente/utente significa gestire in maniera efficace ed efficiente tutte le risorse a disposizione dell'azienda.

Per il raggiungimento degli obiettivi di qualità ed efficienza è di fondamentale importanza coinvolgere tutti i dipendenti, cui si chiede la partecipazione ai processi di miglioramento, garantendo formazione continua e sviluppo professionale.

La struttura aziendale e i servizi erogati

Attualmente l'azienda **Autolinee CAIVANO** ha alle proprie dipendenze un contingente di 6 unità, oltre al titolare e ai soci lavoratori e/o collaboratori familiari.

La struttura organizzativa è sita in Picerno, ed è il punto di riferimento per i viaggiatori affinché possano ricevere informazioni generali, notizie sugli orari e le modalità di espletamento del servizio, informazioni utili al noleggio, fare segnalazioni e reclami, ecc.

Fanno parte della struttura il capannone per il rimessaggio dei mezzi, con annesso piazzale per il parcheggio e le manovre degli automezzi e gli uffici.



CARTA DELLA MOBILITÀ

Il parco autobus è composto da 6 mezzi così distribuiti: 1 adibito al noleggio da rimessa, dotato di massimi comfort e particolarmente attrezzati per viaggi a lungo percorso (aria condizionata, TV Video, Hi-Fi, Frigobar, telefono, sedili reclinabili, ABS, ecc...); 5 autobus per il servizio pubblico di linea.

L'azienda percorre annualmente circa 100.000 Km sulle linee comunali (Picerno) e trasporta oltre 250 persone al giorno.

I RIFERIMENTI NORMATIVI

La materia della qualità dei servizi pubblici è regolata dalle seguenti disposizioni:

- **Art. 16** Costituzione italiana;
- **Art. 8** Trattato di Maastricht;
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri** 27 gennaio 1994 recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- **Art. 2** del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163 convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 recante “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri** 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;
- **Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri** 30 gennaio 1997;
- **Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri** 30 dicembre 1998 recante “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”;
- **Legge Regionale n. 22/1998**;
- **Legge n. 450 del 22/08/1985** Norme relative al risarcimento dovuto dal vettore stradale per perdita o avaria delle cose trasportate;
- **Legge Regionale** 2 Febbraio 2000 n° 2 “Integrazioni e modificazioni della LR n° 22/1998 in materia di riforma del trasporto pubblico regionale e locale. Recepimento D.L. 20/09/1999 n° 400”;
- **Decreto Legislativo** 22 Dicembre 2000, n° 395 “Attuazione della direttiva del Consiglio dell'Unione Europea n° 98/76/CE del 1° Ottobre 1998, modificativa della direttiva n° 96/26/CE del 29 Aprile 1996, riguardante l'accesso alla professione di trasportatore su strada di merci e viaggiatori, nonché il riconoscimento reciproco di diplomi, certificati e altri titoli allo scopo di favorire l'esercizio della libertà di stabilimento di detti trasportatori nel settore dei trasporti nazionali ed internazionali”.
- **Legge Regionale** 15 Giugno 2006, n° 7 “Disciplina dell'attività di trasporto di viaggiatori effettuato mediante noleggio di autobus con conducente.

PRINCIPI GENERALI

I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Azienda si obbliga ad erogare il servizio pubblico di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza**
- **Imparzialità**
- **Continuità**
- **Partecipazione**
- **Efficienza ed efficacia**
- **Libertà di scelta**

Eguaglianza

L'Azienda si impegna ad improntare l'erogazione del pubblico servizio di trasporto al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

Si impegna, altresì, a garantire:

- la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse categorie o fasce di utenti;
- l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture senza distinzione alcuna tra utenti e fasce di utenti;
- il miglioramento continuo dell'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone invalide, con progressiva adozione delle necessarie iniziative volte ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di tali categorie di utenti, in rapporto alla capacità economica dell'azienda.

Imparzialità

L'Azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'Azienda, si impegna ad assicurare i servizi di linea con le modalità e nel rispetto degli itinerari, degli orari e delle tariffe stabilite dai singoli Enti concedenti, fornendo un'erogazione continua e regolare, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità indipendente dalla volontà dell'azienda, ed, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore.

Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Il personale dell'azienda collabora attivamente per il rispetto degli obblighi di servizio.

Partecipazione

L'Azienda si impegna a garantire e favorire la partecipazione degli utenti al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine l'azienda fornisce informazioni all'utenza e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano l'utenza.

In particolare, è riconosciuto all'utente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti/segnalazioni per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami.

L'azienda, poi, acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utenza circa la qualità del servizio erogato.

Efficienza ed efficacia

L'Azienda, compatibilmente con le proprie risorse aziendali, si impegna ad erogare i servizi, adottando tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento ed miglioramento degli obiettivi di efficienza ed efficacia.

Per efficienza si intende il rapporto tra risorse impiegate e servizi erogati.

Per efficacia si intende il grado di risposta alle esigenze ed aspettative del cliente.

Libertà di scelta

L'Azienda garantisce, per la sua parte, unitamente a tutti gli altri enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità (Comuni, Province, Regione) il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

GLI ELEMENTI CHE DEFINISCONO LA CARTA DELLA MOBILITÀ

I fattori di qualità

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Gli indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente i livelli prestazionali del servizio erogato.

Gli standard del servizio

Lo standard o livello di servizio promesso è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore.

Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e sulla base di indicatori qualitativi, senza fare diretto riferimento a valori quantitativamente misurabili ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

I FATTORI DI QUALITÀ E GLI STANDARD DEL SERVIZIO

Fattori di qualità e standard TPL/Noleggio/Linee Nazionali ed Internazionali

L'Azienda per migliorare la qualità e la quantità dei servizi erogati, definisce, in corrispondenza a ciascun indicatore di qualità, gli standard di prestazione che si impegna a rispettare.

A tal fine è considerato standard generale il livello quantitativo e qualitativo dei servizi minimi erogati con riferimento a ciascuno dei seguenti fattori di qualità:

- 1) **Efficienza del servizio (regolarità, puntualità del servizio, ecc...);**
- 2) **Sicurezza del Viaggio (sicurezza utente, sicurezza patrimoniale del viaggiatore, ecc...);**
- 3) **Comfort Viaggio (pulizia e condizioni igieniche dei mezzi, servizi aggiuntivi, servizi per disabili, ecc...);**
- 4) **Informazione e Comunicazione (informazioni alla clientela, aspetti relazionali/comunicazionali con il personale, ecc...);**
- 5) **Rispetto normative di legge e della qualità (Rispetto dell'Ambiente, ecc...);**
- 6) **Giudizio complessivo sul servizio.**

Per standard specifico si intende il livello quantitativo e qualitativo dello specifico servizio erogato.

Gli standard di cui sopra sono sottoposti a verifica ed a periodico monitoraggio ed aggiornamento al fine di adeguarli alle esigenze del servizio.

Semplificazione delle procedure

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione del servizio di trasporto, l'azienda si impegna a provvedere progressivamente, secondo le sue possibilità economiche, ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate, e ad assicurare la più ampia informazione all'utenza circa le modalità di prestazione del servizio.

SVILUPPO DEI SERVIZI

L'obiettivo di questa edizione della Carta della Mobilità delle **Autolinee CAIVANO** è l'ulteriore miglioramento sia come standard, sia come impegni accogliendo le osservazioni dell'utenza e degli stessi dipendenti, cioè di coloro ai quali interessa in prima persona il miglioramento del servizio.

L'Azienda è direttamente responsabile dei livelli prestazionali - qualitativi e quantitativi - del ventaglio di servizi offerti e conseguentemente è tenuta ad intervenire per gli aspetti di competenza.

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

Fondamentalmente è la garanzia che il veicolo parta dal capolinea e che la corsa non venga interrotta. Gli inconvenienti possono avere origine Aziendale (es.: guasto al veicolo o sopraggiunta assenza di personale) oppure esterna (ad es.: blocco della strada per incidente tra veicoli terzi). L'Azienda previene le cause di disservizio. In caso di interruzione del servizio dovuti a guasti tecnici o particolari situazioni dovute a cause di forza maggiore, provvederà comunque al ripristino del servizio, su segnalazione del personale di guida, con invio di una vettura di riserva dal capolinea più vicino.

SICUREZZA DEL VIAGGIO

Il rischio di incidenti (sicurezza attiva) e soprattutto la loro gravità (sicurezza passiva) sono nettamente inferiori a quelli connessi all'uso dell'auto privata, grazie alle caratteristiche dei veicoli e dei metodi di lavoro e alla professionalità del personale.

L'Azienda intende consolidare lo standard di sicurezza.

Ha una polizza assicurativa per i danni a persone o cose derivante a terzi dalla circolazione dei veicoli, oppure occorsi ai passeggeri nell'uso del servizio.

In caso di sinistro il conducente presenta rapporto all'Azienda, che denuncia al più presto l'evento alla compagnia di assicurazione. Se il sinistro non è rilevato subito, il danneggiato può rivolgersi agli uffici o alla compagnia di assicurazione.

All'occorrenza il conducente può utilizzare il collegamento della RAM aziendale (cellulari di telefonia mobile GSM) fra i veicoli e il Settore Movimentazione con possibilità di contattare, per i casi più gravi, gli organi di P.S..

Inoltre i conducenti sono in condizione di ricevere immediatamente le informazioni su eventuali comunicazioni inerenti il servizio o interferenze che si possono verificare durante la giornata, evitando ritardi dovuti a interruzioni stradali o fenomeni meteorologici di particolare gravità.

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE

L'Azienda consapevole dell'importanza della sicurezza del passeggero è impegnata ad esplorare ogni possibile provvedimento atto a ridurre situazione di disturbo e di rischio. Per la sicurezza a bordo degli autobus il conducente opera in base ad un codice di comportamento.

All'occorrenza utilizza il collegamento con cellulari di telefonia mobile fra i veicoli e l'Ufficio Movimentazione con possibilità di contattare, per i casi più gravi, gli organi di P.S..

Inoltre i conducenti sono in condizione di ricevere immediatamente le informazioni su eventuali comunicazioni inerenti il servizio o interferenze che si possono verificare durante la giornata, evitando ritardi dovuti a interruzioni stradali o fenomeni meteorologici di particolare gravità.

COMFORT DEL VIAGGIO

Particolare attenzione è stata posta nella scelta dei tipi di veicoli in modo da poter garantire un alto livello di confort di viaggio sulle linee esercitate e sul noleggio.

Tutti gli autobus acquistati negli ultimi tre anni, nell'ambito del piano ammodernamento del parco veicoli, anche in vista dell'applicazione della L. 18/6/98 n°194 che prevede lo svecchiamento degli automezzi con anzianità superiore ai 15 anni, sono dotati di sedili reclinabili e aria condizionata.

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

L'Azienda si impegna ad effettuare:

1. la pulizia giornaliera degli autobus;
2. la pulizia completa interna ed esterna dei veicoli mediamente ogni 7 gg. e/o ad intervalli più brevi se necessari.

Eventuali sopraggiunti problemi di integrità o decoro dei veicoli verranno rimossi nel più breve tempo possibile.

SERVIZI AGGIUNTIVI

Verranno fornite informazioni sulla facilità di uso dei servizi:

1. tipologia e prezzo dei documenti di viaggio;
2. avvisi sulle variazioni di percorso almeno tre giorni prima delle variazioni programmate.

Informazioni sui veicoli:

1. sono affissi in modo visibile dall'esterno dei bus l'indicazione della direzione della corsa identificata mediante l'indicazione del capolinea e nell'eventualità, di corsa a tragitto limitato oppure deviato.
2. all'interno degli autobus sono affissi avvisi e disponibili gli orari.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Per la massima diffusione degli orari e dei servizi L'Azienda si impegna a divulgare le informazioni mediante dotazione agli autisti delle tabelle orarie sugli automezzi e/o attraverso contatto telefonico al seguente numero nelle fasce orarie di seguito elencate:

8.30/13:00 e 15:30/19:30

ufficio / fax: 0971/991715

www.autolineecaivano.com

Dal momento che per l'Azienda questo è un aspetto importante, si è predisposto un Servizio cortesia Assistenza per gestire risposte a segnalazioni, reclami, informazioni attinenti al servizio e così via.

ASPETTI RELAZIONALI/COMUNICAZIONALI CON IL PERSONALE DI CONTATTO

L'Azienda articolerà il rapporto con i propri clienti secondo i seguenti principi:

- Riconoscibilità

Gli addetti comunque a "contatto con il pubblico", sono dotati di una divisa aziendale riportante i dati identificativi dell'azienda.

- Presentabilità

Il personale, nell'espletamento delle incombenze assegnate, avrà cura di indossare la divisa o per chi non ne ha l'obbligo un abbigliamento decoroso e pulito; particolare attenzione dovrà essere rivolta alla cura personale del fisico, evitando forme di trascuratezza e/o di eccessiva eccentricità.

- Comportamenti, modi e linguaggio



CARTA DELLA MOBILITÀ

Il personale a contatto con il pubblico deve mantenere comportamenti tali da stabilire "un rapporto di fiducia e di collaborazione tra i cittadini ed il soggetto erogatore"; il cittadino/utente deve essere trattato con rispetto e cortesia.

Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni - sia verbali che scritte - tra cittadino ed azienda deve essere chiaro e facilmente comprensibile; tale cioè, da conseguire la massima accessibilità per il grande pubblico.

Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

Il personale aziendale si atterrà ai principi di lealtà, diligenza e imparzialità, secondo il "codice di comportamento" di cui alla presente Carta.

RISPETTO DELL'AMBIENTE

Nello sviluppo e miglioramento del proprio servizio L'Azienda dedica particolare attenzione ai problemi di salvaguardia dell'ambiente.

Gli autobus sono oggetto di una manutenzione costante che consente di mantenere le emissioni di gas di scarico al di sotto dei limiti imposti dalla legge vigente.

IL MONITORAGGIO

Le relazioni con l'utenza verranno garantite dalla Direzione dell'Azienda e dai suoi collaboratori.

Le rilevazioni periodiche generali o settoriali dovranno permettere:

- a) di conoscere le aspettative nei confronti del servizio erogato individuando opportune proposizioni del cliente;
- b) di conoscere come il servizio viene percepito individuando opportune proposizioni del cliente.

In tal modo si capirà il reale grado di qualità del servizio erogato oltre che verificare il rispetto degli standard fissati.

Le rilevazioni avranno una cadenza annua tenendo conto della componente pendolare e turistica. I risultati verranno presentati nel resoconto annuale della Carta dei Servizi.

I dati provenienti dal monitoraggio degli impegni assunti con la Carta saranno sinteticamente utilizzati nell'ambito del processo di continuo miglioramento del servizio.

Annualmente, entro il 31 marzo si provvederà all'elaborazione di un Rapporto contenente i risultati conseguiti nel precedente esercizio, nonché una sintetica analisi delle cause degli eventuali scostamenti tra gli obiettivi ed i risultati. Nel contesto, si forniranno indicazioni circa i programmi e le misure che si intendono adottare per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Nel Rapporto verranno, altresì, indicati i "livelli di servizio promesso" definiti per l'anno in corso, che verrà sottoposto al "Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi Pubblici" presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della funzione Pubblica.

L'azienda elaborerà una sintesi dei principali risultati conseguiti in termini di Qualità del Servizio per informare l'utenza.

LA QUALITÀ E LA CARTA

L'applicazione in sede aziendale della direttiva in questione pone al centro di ogni azione la questione della "qualità totale" intesa come risultato di quattro livelli di qualità:

- qualità attesa dal cliente;
- qualità concepita dall'azienda;
- qualità realizzata dall'azienda;
- qualità percepita dal cliente.

In pratica l'azienda dovrà verificare la conformità tra la promessa fatta al cliente e l'effettivo servizio erogato ed accertare il grado di soddisfazione del cliente stesso.

In sintesi potremmo definire quale misuratore della qualità di un servizio il grado di soddisfazione effettivo conseguito dal cliente/utente quale fruitore del servizio stesso.

Ai fini dell'applicazione della "Carta" si individuano tre livelli di responsabilità e precisamente:

- il primo livello è relativo alla responsabilità strategica nelle scelte aziendali e coinvolge l'azione amministrativa e direzionale. A questo livello gli indicatori e gli standard generali si riferiranno al complesso delle prestazioni rese ed al grado di accessibilità offerta;
- Il secondo livello riguarda il personale preposto al coordinamento ed al controllo circa l'attivazione delle linee strategiche, a tale livello compete:
 - a) una costante cura circa la diffusione di orari e percorsi;
 - b) l'esecuzione dei rilevamenti sul gradimento del servizio da parte dell'utenza, secondo le metodologie ed i tempi concordati con il primo livello;
 - c) la tenuta di un rapporto informativo con le istituzioni;
 - d) ricevere i reclami verbali o scritti dando risposta immediata o indicando le procedure per le necessarie verifiche ed assicurando che entro 30 giorni l'azienda comunicherà le proprie determinazioni.
- Infine, il terzo livello riguarda il personale a diretto contatto con l'utenza e cioè i conducenti ed il personale presente negli uffici.

Si tratta della parte più consistente dell'azienda dal cui comportamento deriva spesso l'immagine del servizio o la possibilità di intervento correttivo per le piccole disfunzioni che si possono generare.

Al personale raggruppato in tale livello compete la buona esecuzione degli interventi programmati al secondo livello ed il parametro standard da utilizzare può essere definito in funzione del giudizio degli utenti in merito alla pulizia ed al decoro delle infrastrutture e degli autobus e ad altri fattori di gradimento o meno del servizio.

Evidentemente il rispetto degli standard potrà essere garantito da un comportamento diligente ed attento del personale sul quale vigileranno i preposti al controllo.



CARTA DELLA MOBILITÀ

In sintesi sul piano qualitativo si dovrà operare in sinergia tra i tre livelli affinché le esigenze dell'utenza possano essere soddisfatte direttamente dal personale in servizio sull'autobus e presso la sede dell'azienda.

Fattori di qualità e standard del Noleggio e delle Linee

L'Azienda per migliorare altresì la qualità e la quantità dei servizi erogati nel Noleggio, definisce, i seguenti fattori di qualità:

- 1) Sicurezza del Viaggio;**
- 2) Comfort del Viaggio;**
- 3) Servizio Cortesia e Assistenza;**
- 4) Rispetto Normative di Legge e della Qualità;**
- 5) Giudizio complessivo sul servizio.**

Per il dettaglio dei singoli Fattori di Qualità si rimanda a quanto definito nel Servizio TPL.

Anche per essi annualmente vengono stabiliti i livelli quantitativi/qualitativi, pur non essendoci nessun obbligo di trasmissione e/o rendicontazione.

I RAPPORTI CON GLI UTENTI

I diritti del viaggiatore

All'utente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche mediante una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, (sui mezzi di trasporto);
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità e salvo caso fortuito o forza maggiore;
- igiene e pulizia dei mezzi, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

I doveri del viaggiatore

L'utente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisti del titolo di viaggio;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi (art. 7, legge 584/75);
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- non disturbare il conducente durante la guida;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'azienda nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- non sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi;
- salire o scendere dall'autobus solo quando è completamente fermo o in luogo con segnale di fermata;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate — insieme a quelle del vivere civile — non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori;
- esibire, a richiesta del personale addetto al controllo, un documento attestante le proprie generalità, ricordando che detto personale riveste la qualifica di pubblico ufficiale. Per l'inosservanza delle norme, i viaggiatori sono passibili di sanzioni pecuniarie e di eventuali ammende, oltre alla rifusione dei danni da essi arrecati ai sensi del DPR 753/80.

I documenti di viaggio

L'utente deve essere in possesso di uno dei seguenti titoli di viaggio prima di iniziare la corsa:

- Biglietto di corsa semplice, valido per una sola corsa;
- Biglietto tramite portali con acquisti sicuri
- Abbonamento.

Gli abbonamenti sono validi per effettuare un numero illimitato di corse giornaliere e devono essere accompagnati da una tessera di riconoscimento.

Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale dipendente dell'azienda incaricato del controllo, conducente compreso.



CARTA DELLA MOBILITÀ

Per quanto non previsto in questo paragrafo (Rapporto con gli Utenti) si rimanda al Regolamento del Servizio di Trasporto elaborato dall'Azienda.

LE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO ED I RAPPORTI CON IL PERSONALE

Informazioni all'utenza

L'azienda assicura, attraverso tutte le forme ed i mezzi disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio.

Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza

L'azienda assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico attraverso la dotazione di appositi cartellini o distintivi aziendali di riconoscimento riportanti, in modo visibile, le generalità o il numero di matricola del personale medesimo.

Il comportamento del personale dell'Azienda tende a facilitare un rapporto di fiducia e collaborazione tra gli utenti e l'Azienda.

Il personale a stretto contatto con gli utenti presta adeguata attenzione a qualsiasi richiesta e fornisce spiegazioni senza alcuna discriminazione.

Nell'espletamento delle proprie mansioni, il personale antepone il rispetto delle norme e l'interesse pubblico agli interessi privati, propri o altrui.

Il personale viaggiante presta servizio indossando la divisa o l'abbigliamento previsto mantenendolo pulito ed in ordine, mantenendo un approccio positivo e collaborativi verso l'utenza.

Un ulteriore strumento utilizzato dall'azienda per definire con esattezza comportamenti e obblighi del personale viaggiante è costituito dal "Manuale dell'Autista" consegnato in copia controllata a tutto il personale viaggiante aziendale.

LA TUTELA DELL'UTENTE

Segnalazioni e reclami

Ogni utente può inviare all'azienda comunicazioni, segnalazioni, istanze, e suggerimenti indirizzandoli all'Ufficio Reclami, precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare, in caso di reclamo, per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'eventuale accaduto.

L'azienda si impegna a fornire una risposta scritta tempestivamente e comunque entro un periodo di tempo non superiore a trenta giorni decorrenti dalla data di ricezione della lettera o dalla presentazione verbale o telefonica del suggerimento o del reclamo presso gli uffici aziendali.

Le responsabilità da disservizio

L'azienda si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente alle condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera (traffico, viabilità, etc.).

In tale quadro l'azienda fornisce, alla propria utenza, tutte le informazioni afferenti le polizze di assicurazione esistenti a copertura del trasporto di persone e le modalità di accesso alle procedure di risarcimento ove previste.

L'azienda, inoltre, risponde nei confronti dell'utenza dei danni derivanti dalla mancata realizzazione degli standard di servizio descritti nella presente Carta, laddove tale inadempienza derivi da colpa dell'azienda stessa.

Tale responsabilità di natura contrattuale vale esclusivamente nei confronti di quegli utenti che siano in grado di dimostrare il loro rapporto contrattuale mediante esibizione di idoneo e valido titolo di viaggio. Per coloro che siano sprovvisti di titolo di viaggio l'azienda risponde esclusivamente ai sensi dell'art. 2043 del Codice Civile e, cioè, titolo di responsabilità extracontrattuale già coperta con la polizza RCA generale dell'azienda.

In caso di sinistro l'azienda assicura tutta la necessaria assistenza ai danneggiati, ove sia accertata la responsabilità da parte dell'Azienda, si provvederà ad espletare autonomamente ogni formalità.

Per ogni eventuale segnalazione in merito occorrerà precisare luogo, ora e data del sinistro, e comunque ogni altro particolare utile per identificare con precisione termini e circostanze del fatto.

Responsabilità dell'utente

L'utente è responsabile dei danni che arreca all'azienda durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti che ai verificatori di titoli di viaggio e ad ogni altro dipendente dell'azienda.

L'utente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.

L'utente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose.

Per i danni causati da utenti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali

Il conducente risponde personalmente per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o con colpa grave.

Per tali danni l'azienda è responsabile in via oggettiva ma è fatta salva, in ogni caso, l'azione di regresso nei confronti del dipendente.

L'azienda risponde secondo equità, con un indennizzo lasciato al libero apprezzamento del giudice, per i danni arrecati ai passeggeri dall'autista che si trovi in stato di necessità.

Esimenti della responsabilità

L'azienda erogatrice del servizio è presunta in colpa per la responsabilità vettoriale salvo che non dimostri che il danno è derivato da forza maggiore, da caso fortuito, da colpa esclusiva di un terzo, da stato di necessità. In tale ultimo caso l'esonero da responsabilità è parziale.

Di analoghi esoneri fruiscono anche gli altri soggetti sopra citati (utenti, terzi, dipendenti..) anche se, nelle diverse situazioni, muta il regime probatorio processuale.

VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

Aggiornamento

La Carta della Mobilità è aggiornata in presenza di modifiche di legge o alla luce dell'esperienza e comunque quando siano intervenuti nuovi elementi nella gestione del servizio che devono essere aggiornati (specifiche, dati aziendali e così via).

Sono soggetti ad aggiornamenti, indipendenti dalla revisione della presente Carta della Mobilità, gli allegati:

- 1 e 2 in base alla procedura di riferimento; gli standard invece sono stabiliti anno per anno;
- 3, 4 e 5 in base alle loro procedure di riferimento.

Modifiche

Le modifiche saranno gestite sempre in forma controllata e riconoscibili, dall'edizione, dallo stato di revisione e dalla data di emissione.

ALLEGATO 1

GLI STANDARD DEL SERVIZIO TPL

Gli standard sono stabiliti con riferimento ai fattori di qualità e agli indicatori individuati nella presente Carta della Mobilità.

Una procedura del Sistema Qualità (**SGQ PR 05**) indica altresì le modalità di rilevazione dei dati che sostanzialmente possono avere quattro tipi di origine:

1. dati reperibili all'interno dell'azienda (numero manutenzioni, Km percorsi ecc...);
2. questionari di soddisfazione del cliente;
3. modulo di segnalazione e reclami;
4. dati provenienti dall'esterno (multe, denunce ecc...).

Tali rilevazioni vengono utilizzate in sede di resoconto annuale per verificare il raggiungimento degli standard promessi.

N°	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ
1	Efficienza del Servizio	
1.1	Orario di servizio	Ore di servizio / 24 ore
1.2	Regolarità servizio (corse effettivamente realizzate)	% corse effettuate / corse programmate
1.3	Puntualità servizio	Ritardo medio in minuti per tratta; Ritardo medio in minuti complessivo
2	Sicurezza del Viaggio	
2.1	Incidentalità dei mezzi	N° manutenzioni straordinarie/ n° autobus Frequenza in Km di manutenzione ordinaria (programmata e preventiva) Somma del numero di rapporti di incidente (attivi) / numero complessivo viaggi
2.2	Vetustà mezzi	N° mezzi immatricolati negli ultimi dieci anni/ n° totale mezzi
2.3	Affidabilità del personale di guida	N° sinistri (attivi)/ N giorni di servizio per anno
2.4	Sicurezza personale	N° denunce-reclami / n° viaggiatori

3	Comfort Viaggio	
3.1	Dotazione di impianto di climatizzazione	N° mezzi con impianto climatizzazione/ totale mezzi
3.2	Affollamento	N° medio passeggeri/ viaggio
3.3	Grado di pulizia del mezzo	Interventi giornalieri di pulizia ordinaria per veicolo Frequenza per la pulizia interna /esterna (settimanale per mezzo)
3.4	Accoglienza e servizi accessori per disabili	N° mezzi con dotazioni per disabili/ parco automezzi
3.5	Aspetti relazionali e comportamentali degli autisti	N. reclami su servizio di linea/ N. giorni di servizio per anno
4	Informazione e comunicazione	
4	Informazioni e comunicazione sui servizi	numero di veicoli attrezzati con indicazione di linee orari percorsi e fermate.
4.1	Servizio cortesia Assistenza	Tempi medi di risposta a segnalazioni e reclami
4.2	Congruenza orari delle corse	Tempi medi di attesa con altri mezzi del sistema trasporti
5	Rispetto normative di legge e della qualità	
5.1	Rispetto normative del codice stradale e norme collegate	N° multe ed ammende per infrazione codice stradale
5.2	Attenzione all'ambiente	N° mezzi rispettanti normativa EURO 2 succ. mod. e int./ totale mezzi
6	Giudizio complessivo sul servizio	Indicatori statistici (valutazione questionari)

ALLEGATO 2

GLI STANDARD DEL SERVIZIO NOLEGGIO e Linee Lunga Percorrenza

Gli standard sono stabiliti con riferimento ai fattori di qualità e agli indicatori individuati nella presente Carta della Mobilità.

Una procedura del Sistema Qualità (**SGQ PR 05**) indica altresì le modalità di rilevazione dei dati che sostanzialmente possono avere quattro tipi di origine:

1. dati reperibili all'interno dell'azienda (numero manutenzioni, Km percorsi ecc...);
2. questionari di soddisfazione del cliente;
3. modulo di segnalazione e reclami;
4. dati provenienti dall'esterno (multe, denunce ecc...).

Tali rilevazioni vengono utilizzate in sede di resoconto annuale per verificare il raggiungimento degli standard promessi.

N°	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ
1	Sicurezza del Viaggio	
1.1	Svolgimento in sicurezza del viaggio	N° manutenzioni straordinarie/ n° autobus Frequenza in Km di manutenzione ordinaria (programmata e preventiva) Somma del numero di rapporti di incidente (attivi) /numero complessivo di Fogli di Viaggio
1.2	Vetustà mezzi	N° mezzi immatricolati negli ultimi dieci anni/ n° totale mezzi
1.3	Affidabilità del personale di guida	N° sinistri (attivi)/ N giorni di servizio per anno
1.4	Sicurezza personale	N° denunce-reclami / n° viaggiatori
2	Comfort Viaggio	
2.1	Dotazione di impianto di climatizzazione	N° mezzi con impianto climatizzazione/ totale mezzi
2.2	Grado di pulizia del mezzo	Interventi giornalieri di pulizia ordinaria per veicolo Frequenza per la pulizia interna /esterna (settimanale per mezzo)
2.3	Accoglienza e servizi accessori per disabili	N° mezzi con dotazioni per disabili/ parco automezzi
2.4	Aspetti relazionali e comportamentali degli autisti	N. reclami su servizio di linea/ N. giorni di servizio per anno
3	Servizio cortesia Assistenza	Tempi medi di risposta a segnalazioni e reclami
4	Rispetto normative di legge e della qualità	
4.1	Rispetto normative del codice stradale e norme collegate	N° multe ed ammende per infrazione codice stradale
4.2	Attenzione all'ambiente	N° mezzi rispettanti normativa EURO 2 succ. mod. e int./ totale mezzi
5	Giudizio complessivo sul servizio	Indicatori statistici (valutazione questionari)

