



CARTA DELLA MOBILITA'

Via Marconi n. 28 – 28010 NEBBIUNO (NO)

Anno 2010

INDICE

1. PREMESSA
2. PROFILO DELLA SOCIETA'
3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'
4. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO
5. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE
6. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI-COMUNICAZIONALI
7. TUTELA DELL'UTENTE

Allegato 1: FATTORI DELLA QUALITA'

STATO DELLE REVISIONI

N. REV.	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE
0	31/03/05	Emissione in nuovo formato
1	31/03/06	Aggiornamento annuo degli indicatori
2	31/03/07	Aggiornamento annuo degli indicatori
3	31/03/08	Aggiornamento annuo degli indicatori
4	31/03/09	Aggiornamento annuo degli indicatori
5	31/03/10	Aggiornamento annuo degli indicatori

VERIFICATO	APPROVATO	REVISIONE
Responsabile Gestione Qualità	Direzione Generale	Numero: 5 Data: 31/03/10



CARTA DELLA MOBILITA'

Cod. CAMOB

3/3

1. PREMESSA

La riforma del trasporto locale aprirà una fase nuova che impone alle aziende il confronto con il mercato. Ciò vuole dire da un lato la verifica costante dei costi di gestione dei servizi e dall'altra la ricerca di incremento dell'utenza anche attraverso ad un continuo miglioramento della qualità del servizio.

La AUTOSERVIZI PIRAZZI Srl intende perseguire questo obiettivo offrendo un servizio credibile, basato su processi di qualità, da percepirsi da chi quotidianamente sale sui mezzi di trasporto per studio e per lavoro; l'anello finale di quella "catena del valore" che coinvolge tutti gli operatori della AUTOSERVIZI PIRAZZI Srl nella preparazione del servizio.

Non un documento rigido e formale, ma una carta aperta ai contributi dell'esperienza della clientela e delle Organizzazioni che la rappresentano.

La Direzione Generale

REVISIONE
Numero: 5
Data: 31/03/10

2. PROFILO DELLA SOCIETA'

La Pirazzi nasce nel 1948 per merito del fondatore Sig. Giovanni PIRAZZI che collega Colazza, Pisano, Nebbiuno e Corciago con la Stazione di Meina utilizzando un residuo bellico americano.

A partire dal 1952 inizia il collegamento di tutto il Vergante con la stazione di Arona con l'utilizzo di n° 4 autobus.

Alla fine degli anni "60" inizia a sviluppare il settore del turismo nazionale ed internazionale, continuando comunque a svolgere il servizio di linea collegando, più avanti, i comuni di Gignese e Brovello-Carpugnino con Arona fino a raggiungere le dimensioni attuali con n° 4 autobus per servizio di linea e n° 6 autobus per servizio di turismo nazionale e internazionale, oltre ad un minibus ed una autovettura.

In data 08 agosto 2005 è stata conseguita la certificazione del proprio sistema di gestione per la Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva, la AUTOSERVIZI PIRAZZI S.r.l. si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

1. eguaglianza ed imparzialità:

- accessibilità ai servizi e alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua religione, ed opinione;
- accessibilità ai servizi e alle infrastrutture delle persone anziane attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell'Azienda;
- garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestatato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti: il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

2. continuità:

- l'erogazione dei servizi è continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli enti concedenti e resi noti; fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di: forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda, ed, in ogni caso, conformi alla normativa regolatrice di settore;
- definizione e preventiva comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

3. partecipazione:

- istituzione di un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli utenti clienti sulle principali problematiche dei servizi erogati, attraverso:
- l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli utenti per il miglioramento del servizio;

REVISIONE

Numero: 5

Data: 31/03/10

- il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori, Comuni, Comunità Montane).

4. efficienza ed efficacia:

- Nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, l'Azienda progetta, produce ed eroga servizi improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

5. libertà di scelta:

- garanzia per la parte di propria competenza unitamente a tutti gli altri enti preposti (Regione, Provincia, Comuni), ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

4. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98, ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi, comfort del viaggio, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrisponde:

- una specifica unità di misura dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- uno standard, (o livello di servizio promesso) che è il valore che AUTOSERVIZI PIRAZZI S.r.l. si impegna a rispettare;
- una modalità di rilevazione dei risultati.

MONITORAGGIO

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, la AUTOSERVIZI PIRAZZI S.r.l. si impegna a verificare periodicamente la rispondenza rispetto alla standard promesso per valutare il grado di soddisfazione dell'utente-cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- analisi degli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda;

FATTORI DELLA QUALITA'

Nell'allegata tabella n. 1 sono riportati i fattori della qualità con la indicazione dei valori verificati nel corso dell'anno e degli standard che la Società si impegna ad attuare nell'anno successivo.

5. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la convalida del documento di viaggio, tra l'utente e la AUTOSERVIZI PIRAZZI S.r.l. nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale la fruizione del servizio.

REVISIONE	
Numero:	5
Data:	31/03/10

DIRITTI DEL VIAGGIATORE:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e di facile reperibilità degli orari di servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe ;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva nella risposta agli stessi;

DOVERI DEL VIAGGIATORE:

- Non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- rispettare i divieti di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- non gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non esercitare attività pubblicitarie e commerciali senza il consenso dell'Azienda;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio.

6. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI COMUNICAZIONALI

Informazione all'utente

Le informazioni relative a orari, tariffe, rivendite autorizzate alla vendita dei titoli di viaggio possono essere richieste presso gli uffici della sede aziendale (nei giorni feriali dalle ore 8,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8,00 alle 12,00 il sabato).

La AUTOSERVIZI PIRAZZI S.r.l. pubblica opuscoli con gli orari delle linee (invernali ed estivi) che vengono distribuiti presso gli Uffici informazioni aziendali.

REVISIONE	
Numero:	5
Data:	31/03/10

Anche in autobus è possibile trovare utili indicazioni sulle modalità d'uso del servizio: le tariffe, le penalità, le norme, etc...

Sempre a bordo degli autobus vengono anche affissi gli avvisi relativi ad eventuali variazioni sulle modalità di erogazione del servizio, per specifici periodi dell'anno.

Oggetti smarriti

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo dei veicoli presso la sede. Il servizio è in funzione nei giorni feriali, dalle ore 8,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 18,00.

Aspetti relazionali-comunicazionali del personale a contatto con l'utente

La AUTOSERVIZI PIRAZZI S.r.l. si propone come uno degli obiettivi principali per il raggiungimento di un buon livello qualitativo del servizio, che tutto il personale viaggiante e a contatto con l'utente-cliente operi in maniera qualificata e qualificante in conformità con gli obiettivi preposti nella politica per la qualità aziendale.

RICONOSCIBILITA' E PRESENTABILITA': il personale viaggiante durante il servizio deve apporre in modo ben visibile il cartellino di riconoscimento.

COMPORAMENTI, MODI E LINGUAGGIO: il personale deve comportarsi con gli utenti-clienti con rispetto e cortesia, utilizzare un linguaggio corretto e appropriato, fornire puntualmente le informazioni necessarie ad agevolare in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.

Il personale deve inoltre garantire prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

7. TUTELA DELL'UTENTE

RECLAMI

Eventuali reclami devono essere segnalati all'Ufficio della AUTOSERVIZI PIRAZZI , in orario di ufficio.

Al momento della presentazione del reclamo, telefonico, per iscritto o di persona, l'utente deve fornire, oltre le proprie generalità, tutti gli estremi in suo possesso relativamente all'accaduto, o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché l'Azienda possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti.

A questo proposito il personale addetto all'Ufficio è a disposizione dell'utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo scritto, il Responsabile Gestione Qualità deve provvedere a comunicare per iscritto all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, impegnandosi anche a fornire eventualmente i tempi necessari all'Azienda per rimuovere le irregolarità riscontrate.

REVISIONE

Numero: 5

Data: 31/03/10

RIMBORSI E RISARCIMENTI

RIMBORSO PER SERVIZI SALTATI O IRREGOLARITA'

La AUTOSERVIZI PIRAZZI S.r.l. si impegna a prevedere forme di rimborso a seguito di eventuali disservizi e irregolarità riscontrate nello svolgimento del proprio servizio.

Al verificarsi dell'evento si prevedono i seguenti comportamenti e procedure:

- se il servizio viene saltato o è irregolare per cause di forza maggiore (calamità naturali, eventi atmosferici, guasto del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o comunque per cause derivanti da situazioni non imputabili dall'Azienda): non si prevede alcuna forma di rimborso.
- se il servizio non è svolto regolarmente a causa di inadempienze attribuibili all'Azienda: in questo caso il diritto al rimborso del biglietto di viaggio matura quando la partenza subisca un ritardo oltre i 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo.

Il rimborso consisterà nel riconoscimento del costo del biglietto acquistato previa restituzione dello stesso o, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del biglietto di corsa semplice per la tratta riferita all'abbonamento stesso.

Qualora l'utente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto, l'Azienda riconoscerà un rimborso pari a cinque volte il costo del biglietto della tratta saltata.

L'utente, entro le 48 ore successive all'evento, dovrà inoltrare il reclamo tramite richiesta scritta allegando il biglietto non utilizzato o fotocopia dell'abbonamento.

Dovrà altresì essere dichiarato nome, cognome, giorno, fermata, ora e numero di linea oggetto del mancato servizio. In caso di invio tramite servizio postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Nel caso in cui l'utente sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo diverso dal mezzo pubblico di trasporto collettivo, oltre a quanto sopra richiesto, dovrà allegare idonea documentazione attestante l'improrogabilità e la motivazione del viaggio, accompagnata da ricevuta fiscale attestante le spese di trasporto sostenute.

RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITA' CIVILE

L'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a persone cagionati per propria responsabilità civile per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati a qualsiasi titolo).

REVISIONE

Numero: 5

Data: 31/03/10

Allegato 1:
DATI CARATTERISTICI AZIENDALI

I dati caratteristici della AUTOSERVIZI PIRAZZI s.r.l. relativi all'anno in corso sono i seguenti:

Autobus circolanti adibiti al servizio di linea: 4

Dipendenti: 10 di cui: personale viaggiante 7, ufficio 3.

Percorrenze autobus (km) per trasporto pubblico di linea: 154.000

FATTORI DELLA QUALITA'

Fattore base	Indicatori	Unità misura	Prom. 2009	Rilevato 2009	Prom. 2010	Modalità rilevazione
Sicurezza del viaggio	Incidentalità del mezzo	N° morti/ 1.000.000 viaggiatori Km	0	0	0	Registro sinistri
	Incidentalità del mezzo	N° feriti su 1.000.000 viaggiatori Km	0	0	0	Registro sinistri
	Incidentalità del mezzo	N° sinistri su 1.000.000 autobus Km	< 10	4	< 10	Registro sinistri
	Vetustà dei mezzi	% autobus > 15 anni	0%	0%	0%	Elenco autobus
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥90%	96%	≥95%	Sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce	N° denunce su 1.000.000 viaggiatori x Km	0	0	0	Registro denunce
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 95%	95%	≥ 95%	Sondaggio
Regolarità del servizio e dei mezzi	Territorio servito	Popolazione Residente/Kmq	230	230	230	Dati Camera di Commercio
	Regolarità complessiva del servizio	%corse effettuate /corse programmate	100%	100%	100%	Reg. verbali irregolarità servizio
	Frequenza corse	N° corse con frequenza > 30' per giorno	38	38	38	Orario ufficiale
	Velocità commerciale extraurbano	Km/ora	36	36	36	Calcolo

REVISIONE

Numero: 5

Data: 31/03/10

Fattore base	Indicatori	Unità misura	Prom. 2009	Rilevato 2009	Prom. 2010	Modalità rilevazione
	Puntualità ore di punta	%bus puntuali (0' – 15') /n° totale	100%	100%	100%	Cedole di servizio
	Puntualità ore di punta	%bus in ritardo (oltre 15')/n° totale	0%	0%	0%	Cedole di servizio
	Puntualità ore rimanenti	%bus puntuali (0' – 15') /n° totale	100%	100%	100%	Cedole di servizio
	Puntualità ore rimanenti	%bus in ritardo (oltre 15')/n° totale	0%	0%	0%	Cedole di servizio
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 95%	92%	≥ 95%	Sondaggio
Pulizia mezzi e strutture	Pulizia ordinaria dei mezzi	N° interventi giornalieri/ n° mezzi	1	1	1	Programma pulizia.
	Pulizia radicale dei mezzi	Frequenza media in giorni	180	180	180	Programma pulizia
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 96%	87%	≥ 90%	Sondaggio
Confortevolezza del viaggio	Affollamento medio nella giornata	Posti offerti/n° viaggiatori	1,6	2,4	2,4	Calcolo
		Posti offerti seduti / n° viaggiatori	1,3	1,7	1,7	Calcolo
	Climatizzazione	% climatizzati/n° totale mezzi	100%	100%	100%	Elenco autobus
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 95%	91%	≥ 93%	Sondaggio
Servizi aggiuntivi	Elenco eventuali servizi aggiuntivi	% bus sul totale	0	0	0	Elenco autobus
Servizi per portatori di handicap	Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% access. facil. / n° totale mezzi	50%	50%	50%	Elenco autobus
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 95%	95%	≥ 95%	Sondaggio
Informazione alla clientela	Tempestività	Tempo medio attesa utente: minuti	2'	1,50'	1'	Campionamento

REVISIONE

Numero: 5

Data: 31/03/10

Fattore base	Indicatori	Unità misura	Prom. 2009	Rilevato 2009	Prom. 2010	Modalità rilevazione
		Tempo medio sui disservizi: minuti	15'	15'	15'	Campionamento
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 95%	94%	≥ 95%	Sondaggio
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva del livello di presentabilità, riconoscibilità, comportamento	% soddisfatti	≥ 95%	95%	≥ 95%	Sondaggio
Livello servizio di sportello	Punti di vendita (autisti)	% disponibilità acquisto biglietti	100	100	100	
	Raccolta reclami	numero	0	0	0	Registro non conformità
	Risposte a reclami	Entro n° giorni (Valore medio)	30	30	30	Registro
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 96%	97%	≥ 96%	Sondaggio
Grado di integrazione modale	Coincidenza con altre modalità	N° corse intermodali/n° totale corse	25%	25%	25%	Orari autolinee
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 96%	91%	≥ 93%	Sondaggio
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	% consumi	100	100	100	Documenti di trasporto
	Mezzi con scarico controllato ≥ EURO 2	% mezzi/totale mezzi	100%	100%	100%	Elenco bus
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 96%	98%	≥ 96%	Sondaggio

REVISIONE

Numero: 5

Data: 31/03/10