



CARTA DELLA MOBILITA'
ANNO 2016



AUTOSERVIZI SALEMI S.r.l.

Sede: Via Salemi 97 - 91025 Marsala (TP)

Tel. +39 0923/981120 - Fax +39 0923/982465

Sito Internet: www.autoservizisalemi.it

E-mail: commerciale@autoservizisalemi.it

INDICE

1. <u>PREMESSA</u>	3
2. <u>SEZIONE I</u>	4
2.1 PARTE GENERALE	4
3. <u>SEZIONE II</u>	15
3.1 FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ / STANDARD.	15
4. <u>SEZIONE III</u>	21
4.1 PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI	21



La presente carta della Mobilità è stata emessa il 14 Marzo 2016

Il Presidente

1. PREMESSA

Ciascuna azienda che eroga servizi pubblici è tenuta a redigere annualmente, secondo precise disposizioni di legge, la Carta dei Servizi, cioè il documento in cui vengono riportati gli impegni e i doveri che l'azienda intende adottare nei confronti dei propri clienti.

La presente Carta della mobilità (termine di seguito utilizzato come sinonimo di Carta dei Servizi per le imprese del settore trasporti) è stata pubblicata per la prima volta in data 16/06/99 e comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica.

Il suo fine è quello di migliorare il rapporto tra l'Azienda e gli Utenti e la qualità dei servizi offerti.

La Carta della mobilità viene altresì comunicata agli utenti sul sito internet aziendale www.autoservizisalemi.it, inviata via e-mail alle rivendite autorizzate di titoli di viaggio, sugli autobus e presso gli uffici della società siti in Marsala via Salemi n.97.

La Carta dei servizi ha lo scopo di raggiungere questi obiettivi:

- migliorare la qualità dei servizi erogati dall'Azienda
- migliorare il rapporto tra gli utenti e l'Azienda.

Questo documento è costituito dalla presente premessa e da 3 Sezioni:

- la **Premessa** descrive la struttura e gli aspetti generali del documento;
- la **Sezione I** descrive i principi fondamentali della Carta, le peculiarità della Azienda, fornisce sintetiche informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti, ed elenca i diritti e doveri del viaggiatore;
- la **Sezione II** descrive i fattori di qualità ed i rispettivi indicatori di qualità adottati dalla Azienda nonché i corrispondenti valori derivanti a livello di standard con la precisazione delle modalità di rilevazione.
- la **Sezione III** descrive gli impegni che l'Azienda assume nei confronti dei propri utenti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e di risarcimento danni.

2 SEZIONE I

2.1 PARTE GENERALE

1. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito da:

1. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.94, "Principi sull'erogazione di servizi pubblici" (G.U. n.43, 22.1.94),
2. L.11.7.95, n.273 art. 2, comma 2, (G.U. n.160, 11.7.95)
3. DPCM del 19.5.95 (G.U. n.123, 29.5.95).
4. Legge 281 del 30/07/98, "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti"
5. Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti"
6. Regione Sicilia - Legge Regionale 22/12/2005 n. 19

L'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva che sono:

Eguaglianza ed Imparzialità

- E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività dell'Azienda sono l'equità e la obiettività;
- il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti;
- il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

Continuità

- L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi;
- questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili;
- in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda;
- inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva comunicazione.

Partecipazione

- L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

Efficienza ed Efficacia

- L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia ed a tale fine adotta il sistema delle schede modali (indicatori aziendali di qualità) di cui alla Sezione II di questa Carta, secondo la metodologia anticipata in Premessa.

2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

1. Indirizzi utili

Denominazione: *AUTOSERVIZI SALEMI S.r.l.*

Sede: *Via Salemi 97 - 91025 Marsala (TP)*

Sito Internet: *www.autoservizisalemi.it*

PER INFORMAZIONI AUTOLINEE

Tel. +39 0923/981120 - Fax +39 0923/982465

E-mail: *commerciale@autoservizisalemi.it*

L'elenco delle rivendite dei titoli di viaggio Nazionali e Regionali e gli orari aggiornati sono disponibili sul sito internet aziendale www.autoservizisalemi.it.

PER INFORMAZIONI NOLEGGIO E PUNTI VENDITA

Tel. +39 0923/981120 - Fax +39 0923/982465

E-mail: commerciale@autoservizisalemi.it

PERSONALE (agg. al 31/12/15):

Personale a terra	9
Personale viaggiante	55
Personale di officina	4
Totale personale	68

2. Breve sintesi sulla “storia” dell’Azienda

La Autoservizi Salemi è costituita in forma societaria (S.r.l.), opera dal 1948, il capitale sociale, interamente versato, è di € 134.264,00.

In atto gestisce servizi di linea Nazionali, Extraurbani, Urbani e il Noleggio autobus da rimessa con conducente. L’autoparco è costituito da oltre 70 autobus e minibus tra i più moderni e confortevoli, tutti dotati dei migliori comfort nonché dei più moderni ed efficienti sistemi di sicurezza quali ABS, ASR, GPS e VOITH RETHARDER.

Tutti gli autobus destinati alle linee regionali e nazionali sono dotati di WC, televisore e lettore DVD, molti dei quali sono anche dotati di collegamento WI-FI per gli utenti.

I massimali assicurativi RCA sono tutti unificati a € 25.822.844,95. L’azienda è in regola con le norme relative all’accesso alla professione di trasportatore di viaggiatori su strada nel settore dei trasporti nazionali.

L’AUTOSERVIZI SALEMI S.r.l. è iscritta al Registro Regionale delle imprese esercenti il noleggio di Autobus con Conducente al n. TP000000001 della Regione Sicilia, è iscritta al REN con Nr. P50982 del 04/12/2011, ed è in possesso della “Licenza per Trasporto internazionale di viaggiatori su strade per conto terzi effettuato con autobus” rilasciata dall’Unione Europea.

3. Breve sintesi sulla sua strategia ed obiettivi (“mission”)

La filosofia a cui si ispira l'azienda consiste in una costante ricerca della migliore qualità di servizio offerto al pubblico. L'azienda inoltre dispone di un moderno parco Pullman capace di soddisfare le esigenze dei clienti in termini di confort e standard qualitativo.

L'AUTOSERVIZI SALEMI S.r.l., cosciente del fatto che la Qualità è parte essenziale nei rapporti coi fornitori e committenti, ed è fatto imprescindibile nello svolgimento della sua attività, si è fatta carico di sviluppare un Sistema Qualità in modo da assicurare che i servizi offerti e forniti ai propri committenti siano in accordo alla Qualità concordata; a tale scopo la Direzione ha:

- redatto e sottoscritto un impegno formale o Politica della Qualità, che stabilisce gli obiettivi ed i mezzi necessari per il loro raggiungimento, nell'osservanza delle leggi e dei regolamenti vigenti;
- definito un Organigramma che identifica le posizioni organizzative che hanno influenza sul processo aziendale, evidenziando le linee di indipendenza e di interfaccia;
- redatto una descrizione dei compiti delle varie posizioni in azienda stabilendo responsabilità e autorità.

3. INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE AZIENDALI E SUI SERVIZI FORNITI

3.1 Area nella quale l'azienda opera

AUTOSERVIZI SALEMI S.r.l. opera nel settore dei servizi pubblici di linea per trasporto viaggiatori e noleggio autobus con conducente. I collegamenti che assicura sono:

- n.1 autolinea Urbana nel comune di Marsala, n.1 servizio Urbano nel comune di Castelvetro
- n. 5 linee extraurbane Regionali, n.1 Linea extraurbana comunale "*Triscina di Selinunte - Marinella di Selinunte*" nel territorio di Castelvetro. Comuni Serviti dalle autolinee regionali:
 - Marsala
 - Mazara del Vallo
 - Castelvetro
 - Salemi
 - Campobello di Mazara
 - Aeroporto di Birgi Trapani
 - Palermo
- extraurbane Nazionali:

- dalla Sicilia (Marsala-Mazara del Vallo - Castelvetro - Menfi - Sciacca - Porto Empedocle - Agrigento - P. di Montechiaro- Licata - Gela - Caltagirone - Catania - Messina) per:
 - ROMA
- dalla Sicilia (Marsala-Mazara del Vallo - Castelvetro - Menfi - Sciacca - Agrigento - P. di Montechiaro- Licata - Gela - Caltagirone - Catania - Messina) per:
 - Sala Consilina - Battipaglia - SALERNO, NAPOLI, ROMA
- dalla Sicilia (Marsala-Mazara del Vallo - Castelvetro - Menfi - Sciacca - P.to Empedocle - Agrigento- P. di Montechiaro- Licata - Gela- Caltagirone - Catania - Messina) per:
 - BOLOGNA, PARMA, PIACENZA, MILANO
- dalla Sicilia (Marsala-Mazara del Vallo - Castelvetro - Menfi - Sciacca - P.to Empedocle - Agrigento- P. di Montechiaro- Licata - Gela- Caltagirone - Catania - Messina) per:
 - FIRENZE, VERCELLI, ALESSANDRIA, TORINO.

4 CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ AZIENDALE

AUTOSERVIZI SALEMI S.r.l. ha definito una propria “Politica per la Qualità” ed ha posto tale scelta quale elemento portante della propria strategia di sviluppo e di evoluzione verso un’azienda in grado di offrire servizi generalizzati ed integrati nell’ambito della mobilità urbana, sviluppando ed attivando un Sistema Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001, certificato in data 26/09/2002 dall’ENTE CERTIQUALITY, sia per la componente di Trasporto Pubblico (Erogazione dl servizio di trasporto pubblico locale su gomma) che per le altre attività che, in forma diretta o indiretta, influiscono sulla mobilità in generale (Erogazione di servizio di noleggio).

Il controllo del Sistema Qualità è garantito dal monitoraggio continuo di specifici indicatori.

Gli indicatori individuati si riferiscono a:

- Parametri legati ai processi aziendali che evidenziano gli andamenti rispetto agli obiettivi dichiarati nei confronti della clientela (controllo del livello promesso);
- Parametri derivati dai contatti con il cliente (reclami, richieste);
- Parametri di efficienza ed efficacia del servizio erogato;
- Parametri di comfort sui mezzi ed alle fermate (tempo di viaggio e tempo di attesa);

- Parametri di Non Conformità riscontrate nei processi aziendali per l'individuazione delle necessarie Azioni Correttive/Preventive (miglioramento continuo).

L'analisi di questi indicatori consente di rilevare con puntualità e precisione il livello di corrispondenza del servizio erogato con i parametri tecnico - qualitativi dichiarati al cliente e, di conseguenza, poter intervenire in maniera mirata per risolvere le problematiche riscontrate o progettare interventi migliorativi.

AUTOSERVIZI SALEMI S.r.l. intende perseguire una moderna gestione della Qualità finalizzata alla soddisfazione dei propri clienti mediante l'aumento del valore del servizio offerto quale sintesi dei fattori di qualità e di efficienza economica, attuando un'ottimale organizzazione delle proprie risorse, siano esse umane e tecnologiche.

Coerentemente con tali propositi la Società si impegna a garantire la qualità di processi operativi con l'obiettivo del loro continuo miglioramento mediante:

- ammodernamento del parco mezzi,
- controllo automatico dell'esercizio e dei processi di servizio,
- adeguamento tecnologico degli impianti e dei macchinari anche nel rispetto delle norme sulla sicurezza sul lavoro,
- attività di addestramento e formazione per tutto il personale.

Miglioramento Continuo

La Direzione provvede al riesame periodico del Sistema, in modo da assicurare la conformità del medesimo alla norma UNI EN ISO 9001 ed alla politica per la qualità. I principali dati trattati sono:

1. Indici di qualità previsti dalla Carta dei Servizi;
2. Verifiche giornaliere sui mezzi in fase di immissione in servizio;
3. Elaborazione documentata di azioni preventive e correttive ed iniziative orientate al miglioramento continuativo del Sistema.
4. Audit sul Sistema Qualità.

Manuale Qualità

Obiettivo primario del Manuale Qualità (MQ) è quello di fornire un'adeguata descrizione del Sistema di qualità adottato e di costituire un costante riferimento nell'applicazione e nell'aggiornamento del Sistema stesso.

Il Manuale, che nasce da una collaborazione attiva tra la Direzione e le altre Funzioni aziendali, fornisce una descrizione completa e reale del Sistema operante presso AUTOSERVIZI SALEMI S.r.l., ne descrive il Programma di Gestione Qualità e trova applicazione in tutte le sue fasi operative.

Esso rappresenta, oltre che un documento contrattuale per il Cliente, il documento prescrittivo interno al quale devono fare riferimento tutte le Funzioni aziendali; pertanto, può essere utilizzato per:

- Promozione nei confronti di Clienti potenziali.
- Informazione e guida per gli Auditor durante le visite di valutazione.
- Informazione prescrittiva ai responsabili di Enti interni e ai nuovi assunti.

Tale documento, soddisfa le prescrizioni della Normativa ISO 9001 per la Gestione della Qualità nelle fasi di progettazione ed erogazione del servizio, al fine di dimostrare, in situazione contrattuale, le capacità della AUTOSERVIZI SALEMI S.r.l. di evitare che si verifichino non conformità nelle suddette fasi.

Il Manuale può essere consegnato al Cliente su sua specifica richiesta o a seguito di accordi contrattuali.

Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti

- ✓ Il personale viaggiante deve indossare la divisa aziendale.
- ✓ Tutto il personale deve esporre il tesserino di riconoscimento in modo da rendersi identificabile dagli Utenti.
- ✓ Il personale del centralino, ad ogni telefonata, deve identificarsi col proprio nome.
- ✓ Tutto il personale deve indossare un abbigliamento decoroso e pulito e deve aver cura della propria persona.
- ✓ L'Azienda cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli Utenti.

Monitoraggio interno

L'Azienda attua un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi volto a considerare:

- Il livello promesso relativo agli indicatori di qualità aziendali;

- Il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- L'andamento dei reclami (vedi Sezione III).

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

I risultati conseguiti, rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato nella Carta.

Assistenza all'utente E TUTELA

Il processo di miglioramento della qualità dei servizi può essere utilmente attuato se viene svolta una specifica attività di monitoraggio sulla base dei dati di ascolto del cliente.

La Società attua sistemi di monitoraggio dei fattori di qualità del servizio al fine di:

- Verificare gli indicatori posti come obiettivo della carta
- Sondare sistematicamente le opinioni del cittadino - cliente mediante gli indici già individuati.

Rientrano nel concetto di assistenza all'utente le attività svolte dal Booking U.R.P., le pubblicazioni di orari, le comunicazioni di variazioni di percorsi o di orari, on-line, attraverso il sito internet aziendale www.autoservizisalemi.it, le tabelle segnaletiche.

La particolare attività che viene svolta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve garantire principalmente al cliente:

- accesso a tutte le informazioni utili all'uso del mezzo pubblico;
- riscontro certo, per Qualità e tempi, alle segnalazioni;
- adeguata attenzione e valutazione delle problematiche segnalate;
- adeguato riscontro al "Reclamo" espresso.

L'azienda è dotata di pullman di scorta secondo le disposizioni di legge al fine di garantire la continuità e regolarità del servizio.

Eventuali disservizi ripetitivi saranno oggetto di attenta analisi per l'adozione di interventi mirati alla risoluzione definitiva degli stessi.

Anche gli interventi di manutenzione possono essere considerati attività di assistenza, al fine di garantire il corretto funzionamento del servizio e quindi il soddisfacimento delle esigenze dei clienti.

5 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

DIRITTI

All'Utente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- ✓ sicurezza e tranquillità del viaggio (salvo caso fortuito, forza maggiore, fatto del terzo);
- ✓ continuità e certezza del servizio (salvo caso fortuito, forza maggiore, fatto del terzo), 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;
- ✓ rispetto degli orari programmati, salvo caso fortuito, forza maggiore, fatto del terzo;
- ✓ igiene e pulizia dei mezzi; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- ✓ contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- ✓ facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi;
- ✓ identificabilità del personale a diretto contatto col pubblico.

DOVERI

L'Utente del servizio è tenuto a rispettare quanto segue:

- ✓ munirsi di titolo di viaggio valido;
- ✓ rispettare le disposizioni in vigore per l'accesso alle strutture aziendali;
- ✓ occupare solo un posto a sedere;
- ✓ indossare la cintura di sicurezza come stabilito dal decreto n. 150 del 13/03/2006.
- ✓ non portare sugli autobus bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti, materie infiammabili, esplosive, radioattive, nocive, corrosive o puzzolenti;

- ✓ non accedere in autobus con materiali, oggetti od involucri voluminosi che per forma o natura, possano risultare molesti, pericolosi o dannosi sia per i viaggiatori che per la società esercente;
- ✓ risarcire eventuali danni provocati agli altri passeggeri o al veicolo dagli animali di proprietà;
- ✓ non sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi;
- ✓ non fumare sull'autobus;
- ✓ non disturbare il conducente durante la guida, in modo da non recare ostacolo o impedimento all'esercizio delle sue funzioni;
- ✓ salire o scendere dall'autobus solo quando è completamente fermo e in luogo con segnale di fermata;
- ✓ rispettare gli altri viaggiatori evitando di arrecare disturbo con schiamazzi, canti o suoni, nonché salire sull'autobus in stato di manifesta ubriachezza od in condizioni fisiche o psicofisiche tali da arrecare pregiudizio alla regolarità del servizio e/o danno a sé o ad altri. Nei casi di manifesta situazione di disturbo alla regolarità del servizio ed agli altri viaggiatori, il personale in servizio è autorizzato a fare scendere dall'autobus i responsabili senza che nulla possano pretendere a titolo di rimborso per il percorso ancora da effettuare e se del caso, anche richiedendo l'intervento della forza pubblica;
- ✓ azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte, nonché qualsiasi altro dispositivo che fosse installato sull'autobus e come tale evidenziato, solo in caso di grave ed incombente pericolo;
- ✓ non esercitare sull'autobus attività pubblicitarie, commerciali, di raccolta di denaro anche per fini benefici, distribuire volantini senza avere ottenuto regolare autorizzazione dal responsabile del servizio della Autoservizi Salemi;
- ✓ non arrecare danni di qualsiasi tipo o natura ai veicoli o locali aziendali;
- ✓ 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 la propria 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 sia agli altri viaggiatori che alla Autoservizi Salemi ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal DPR 753/80.

3. SEZIONE II

3.1 FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ / STANDARD.

L'Azienda, al fine di migliorare il servizio reso, ha individuato 9 fattori di qualità, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

Il fattore di qualità costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

I fattori individuati sono:

1. Sicurezza del viaggio,
2. Sicurezza personale e patrimoniale,
3. Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi,
4. Pulizia dei mezzi,
5. Comfort di viaggio,
6. Informazione alla clientela,
7. Aspetti relazionali e comportamentali,
8. Reclami,
9. Attenzione all'Ambiente.

Nell'ambito di ciascun fattore sono individuati specifici indicatori di qualità, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo fattore.

Gli indicatori di qualità sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato.

Ad ogni indicatore corrispondono:

- una specifica unità di misura dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- un valore di riferimento, vale a dire il livello raggiunto per ogni indicatore, nel corso del precedente anno;
- il livello di servizio promesso, che è l'impegno assunto, sulla base della potenzialità dell'Azienda e delle aspettative degli utenti, per ogni indicatore.

In particolare il valore di riferimento può essere:

- A. prefissato in base ad un metodo quantitativo (dati misurabili) che può a sua volta essere:
- specifico, quando, riferito alla singola prestazione, è espresso da misure minime o massime e può essere, direttamente, verificato dall'utente (es: tempo di attesa alle fermate);
 - generale, quando è espresso da misure medie, riferite al complesso delle prestazioni oggetto del medesimo indicatore (es: percentuale di mezzi in orario).
- B. prefissato in base ad un metodo qualitativo (garanzia rispetto ad aspetti determinati del servizio. Es.: comportamento del personale).

Per quanto concerne le modalità di rilevazione dei risultati, si distinguono:

- il sondaggio (considerazione del livello di percezione globale del servizio);
- le statistiche interne;
- altri metodi di rilevazione.

La scelta delle specifiche tipologie atte a rilevare i risultati sono demandate alla facoltà dell'Azienda.

L'Azienda individua inoltre, in corrispondenza di ogni indicatore di qualità, lo standard che intende raggiungere. Per standard di qualità s'intende il livello qualitativo e quantitativo che si vuole raggiungere per il relativo servizio. Gli standard sono sottoposti a verifica ed aggiornamento periodico. Essi sono riportati nelle tabelle seguenti:

1. FATTORE DI QUALITÀ: SICUREZZA DEL VIAGGIO

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore al 31/12/15	Impegno 2016
Incidentalità mezzi di trasporto	n° sinistri /Km di Servizio ogni 100.000 Km	0,86 ogni 100.000 Km	riduzione
Vetustà dei Mezzi al 31/12/12	tra 0 e 5 anni tra 6 e 10 anni, tra 11 e 15 anni, n° veicoli > 15, /totale veicoli	0-5 anni= 50,70 %	invariato
		6-10 anni= 23,94%	invariato
		11-15 anni= 21,13%	invariato
		>15 anni= 4,23%	invariato
	Età media degli automezzi	7,40 anni	<8 anni

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore al 31/12/15	Impegno 2016
	Età media degli automezzi Urbani	13,05 anni	<14 anni
	Età media degli automezzi extraurbani	7,83 anni	<9 anni
	Età media degli automezzi No-legallo	4,01 anni	<5 anni
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore Sicurezza del Viaggio		97,79%	Invariato
Infrazioni al Codice della Strada	Numero infrazioni codice stradale ogni 100.000 KM percorsi	0,29	riduzione
	N° infrazioni codice stradale ogni 100.000 KM percorsi - NAZIONALE	0,55	riduzione
	N° infrazioni codice stradale ogni 100.000 KM percorsi - TPL	0,17	riduzione
	N° infrazioni codice stradale ogni 100.000 KM percorsi - NOLEGGIO	0,00	Invariato

2. FATTORE DI QUALITÀ: SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore al 31/12/15	Impegno 2016
Denunce ⁽¹⁾ (furti danni e molestie)	n° denunce/ n° viaggiatori	0%	Invariato

⁽¹⁾ per le quali ne risponde la Autoservizi Salemi

3. FATTORE DI QUALITÀ: REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore al 31/12/15	Impegno 2016
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore regolarità del servizio		95,59%	Invariato
Regolarità del Servizio	% corse effettuate / corse programmate	100%	Invariato
Copertura giornaliera percorsi Urbani	% n. ore servizio / 24 h	50%	Invariato
Copertura giornaliera percorsi extra urbani	n. ore servizio/ 24 h	81 %	Invariato
Velocità commerciale (riferita ai percorsi extraurbani) ⁽²⁾	Km/h	57,5 Km/h	Invariato
Puntualità del servizio	n° corse in ritardo da + 10' /totale corse	Nessun reclamo per ritardi in partenza	Invariato

(2)La velocità degli Autobus è condizionata dalla velocità consentita dalla rete viaria percorsa e dalla situazione del traffico nelle diverse fasce orarie.

4. FATTORE DI QUALITÀ: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore al 31/12/15	Impegno 2016
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore "Pulizia E Condizioni Igieniche Del Mezzo"		98,53 %	>90%
Pulizia ordinaria Bus in servizio	Frequenza (cadenza delle pulizie)	ogni 3 coppie di corse	Incremento
Pulizia radicale Bus in servizio	Frequenza (cadenza delle pulizie)	Ogni 20 giorni	Incremento

5. FATTORE DI QUALITÀ: COMFORT DI VIAGGIO

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore al 31/12/15	Impegno 2016
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore "Comfort Di Viaggio"		96,32 %	>90%
Climatizzazione urbano	n° bus climatizzati/totale bus	75%	INVARIATO
Climatizzazione Extraurbano	n° bus climatizzati/totale bus	100%	= 100%
Wifi a bordo	% autobus su tratte REGIONALI con Wifi	26%	30%
	% autobus su tratte NAZIONALI con Wifi	80%	Invariato
	% autobus noleggio con Wifi	72%	80%
	% totale autobus con Wifi	39%	50%

6. FATTORE DI QUALITÀ: INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore al 31/12/15	Impegno 2016
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del fattore "Esaustività di Informazioni"		98,53 %	Invariato
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del servizio di sportello		94,12 %	Invariato
Sito internet	Presenza Sito internet	www.autoservizisalemi.com	Invariato
Servizio informativo telefonico	Fascia oraria servizio clienti	09:00 - 13.00 15.00 - 19:00	Invariato
Servizio di biglietteria nazionale e internazionale	Fascia oraria utile	09:00 - 13.00 15.00 - 19:00	Invariato

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore al 31/12/15	Impegno 2016
Servizio di biglietteria regionale	Fascia oraria utile	09:00 - 13.00 15.00 - 19:00	Invariato
Orari al capolinea	% di fermate (capolinea) con orario	100%	Invariato
Informazioni a bordo	% tabelle indicatori di percorso sui mezzi	100%	Invariato
	% tabelle indicatori di percorso <i>luminose</i> sui mezzi	93%	incremento
	% tabelle indicatori di percorso <i>luminose</i> sui mezzi urbani	75%	incremento
	% tabelle indicatori di percorso <i>luminose</i> sui mezzi TPL	100%	incremento
	% tabelle indicatori di percorso <i>luminose</i> sui mezzi in servizio nazionale	100%	Invariato

7. FATTORE DI QUALITÀ: ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore al 31/12/15	Impegno 2016
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del fattore "Aspetti Relazionali Comportamentali"		97,06 %	Invariato
Correttezza e cortesia	n° reclami su comportamento/ totale reclami	6%	diminuzione
Riconoscibilità del personale viaggiante	Personale dotato di cartellino/ totale personale al pubblico	100%	Invariato

8. FATTORE DI QUALITÀ: RECLAMI

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore al 31/12/15	Impegno 2016
Raccolta Reclami	Reclami Scritti	16	riduzione
	Modalità di presentazione	Tel./Scritto/ verbale	Invariato
	Numero reclami trasporti effettuati (servizio regionale)	13	riduzione

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore al 31/12/15	Impegno 2016
	Numero reclami trasporti effettuati (servizio nazionale)	2	riduzione
	Numero reclami trasporti effettuati (servizio noleggio)	0	riduzione
Tempestività del riscontro al reclamo	tempo massimo di risposta a reclami	30 gg	Invariato

9. FATTORE DI QUALITÀ: ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore al 31/12/15	Impegno 2016
Mezzi con motore EURO 0/1/2	% di mezzi con motore EURO 0/1/2	9,86 %	<10%
Mezzi con motore EURO 3	% di mezzi con motore EURO 3	32,39 %	< 40%
Mezzi con motore EURO 4	% di mezzi con motore EURO 4	2,82 %	< 10%
Mezzi con motore EURO 5	% di mezzi con motore EURO 5	42,25 %	incremento
Mezzi con motore EURO 6	% di mezzi con motore EURO 6	12,68 %	incremento

4. SEZIONE III

4.1 PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI

1. PROCEDURA DI RECLAMO

Si distinguono: il reclamo ed il suggerimento.

- Il reclamo è un'azione dell'Utente, presentata con le modalità di cui sotto all'Azienda per comunicare una non coerenza con le proprie aspettative di uno o più requisiti definiti dalla Carta della mobilità.
- Il suggerimento è un'azione dell'Utente presentate all'Azienda per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporti più vicina alle aspettative dell'Utente stesso.

Forme e modalità di reclamo

Il reclamo si presenta nelle seguenti tipologie:

- a) reclamo per insoddisfazione;
- b) reclamo per inadempimento dell'Azienda;
- c) richiesta di tutela, per il riconoscimento dei diritti dell'Utente, inutilmente trascorsi i termini per la risposta aziendale.

I reclami possono essere avanzati sia in forma diretta, vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta tradizionale o trasmissione elettronica).

Il personale che ha contatto con gli Utenti (sia direttamente sia per telefono) è in grado di fornire loro informazioni circa le modalità di reclamo previste. Viene reso noto un numero telefonico (con nota apposta sulla documentazione aziendale o esposta nei luoghi di erogazione del servizio) atto sia a fornire informazioni in merito alle possibilità di reclamo, sia a recepire i reclami stessi. L'inoltro dei reclami può essere altresì effettuato via e-mail all'indirizzo commerciale@autoservizisalemi.it , urp@autoservizisalemi.it o visitando il sito aziendale www.autoservizisalemi.it. L'Azienda ha predisposto appositi moduli prestampati, reperibili su i nostri bus e presso le nostre biglietterie, atti alla realizzazione del reclamo, caratterizzati da facile comprensione e facile compilazione. Nello stesso modulo di cui sopra è previsto uno spazio, del pari facilmente identificabile, per i suggerimenti.

L'Azienda si impegna a dare riscontro all'Utente entro 30 gg. dalla data del ricevimento risultante dal proprio protocollo interno, segnalando la struttura o la persona incaricata della pratica, e a dare risposta nel merito entro 30 gg. dalla medesima data di protocollo.

IN ALLEGATO AL PRESENTE DOCUMENTO VIENE PUBBLICATO FAC-SIMILE DEL MODULO PREDISPOSTO PER I RECLAMI E I SUGGERIMENTI

2. PROCEDURA DI RIMBORSO E CAMBIO DATA

LINEA REGIONALE URBANA ED EXTRA URBANA

Il biglietto di AR e CS ha validità solo per il giorno per cui è stato emesso e non è rimborsabile. Nessun rimborso è dovuto in caso di smarrimento, alterazione distruzione del titolo di viaggio. Non è possibile l'emissione di duplicati.

LINEA NAZIONALE

CAMBIO DATA

Il passeggero che si trova nella condizione di non poter usufruire del biglietto per la data di partenza in esso indicata avrà la possibilità di riutilizzare lo stesso nell'arco dei 2 mesi successivi alla data di emissione. Tale variazione dovrà essere comunicata al Centro Booking dell'Autoservizi Salemi S.r.l al numero 0923.981120, nella fascia oraria 9.00-13.00 , 15.00-19.00 . Ogni richiesta di cambio data sarà accettata fino ad 1 ora prima dell'orario di partenza previsto ed il viaggiatore è tenuto a pagare una penale fissa di EURO 5 da corrispondere alle biglietterie/agenzie abilitate o al personale viaggiante , entrambi dovranno rilasciare regolare biglietto. Le comunicazioni pervenute dopo l'orario di partenza, comporteranno la perdita del biglietto.

RIMBORSI TITOLI DI VIAGGIO NAZIONALI

In caso di recesso dal contratto e conseguente annullamento del viaggio saranno applicate le seguenti tariffe : 20% dell'importo per annullamento comunicato fino a 48 ore prima della partenza indicata nel biglietto ; 50% dell'importo per l'annullamento comunicato tra le 48 e le 12 ore prima della partenza indicata nel biglietto, nessun rimborso sarà riconosciuto per annullamenti richiesti oltre tale termine e dopo l'orario della partenza.

Il recesso deve essere comunicato al Centro Booking dell'Autoservizi Salemi S.r.l al numero 0923.981120, nella fascia oraria 9.00-13.00 , 15.00-19.00.

PERDITA DEL BIGLIETTO DI VIAGGIO LINEE NAZIONALI

Nel caso di perdita del biglietto di viaggio l'intestatario dello stesso può ottenere il rilascio di un duplicato del biglietto, che riproduca esattamente i dati già contenuti nel biglietto originario, da una rivendita della Società emittente ovvero, qualora l'acquisto sia stato effettuato tramite un'agenzia di viaggi convenzionata, esclusivamente dalla agenzia emittente.

Per ottenere il duplicato del biglietto l'utente deve dichiarare, con autocertificazione datata , sottoscritta e con allegato documento d'identità , di essere il titolare della prenotazione a suo tempo compiuta contestualmente all'emissione del biglietto originario. Il duplicato dà diritto alla stessa poltrona già assegnata con la prenotazione ed il biglietto originari. Se al momento della partenza si verificasse la contestuale rivendicazione di due o più persone per una medesima poltrona tramite l'esibizione di un biglietto originale e di uno o più duplicati, il personale viaggiante della Società che assicura il servizio, previa verifica delle identità di chiunque pretenda di ottenere la prestazione, assegnerà il posto a chi risulta essere titolare della prenotazione ed intestatario del biglietto originario.

Il vettore si riserva, comunque, il diritto di azionare qualunque iniziativa a tutela delle proprie posizioni e dei propri interessi.

I biglietti comunque smarriti, rubati o deteriorati sono rimborsabili dopo la scadenza di validità, se non utilizzati fraudolentemente da terzi. Il passeggero che intenda avvalersi di tale facoltà deve comunicare l'accaduto entro 12 ore dalla partenza, e presentare domanda scritta agli uffici della Autoservizi Salemi corredata da autocertificazione e copia di documento di identità.

3 PROCEDURA DI RISARCIMENTO DEI DANNI ALLE PERSONE O ALLE COSE (COPERTURE ASSICURATIVE)

L'Azienda è coperta da polizza assicurativa per il risarcimento dei danni alle persone o alle cose. Il vettore non si assume responsabilità alcuna per ritardi o interruzioni del servizio o mancate coincidenze se derivanti da causa non imputabili ad esso, come scioperi, maltempo, guasti meccanici, problemi di traffico, percorribilità delle strade, controlli delle autorità etc.

BAGAGLI

Per motivi di sicurezza non è consentito il trasporto di bagagli non a seguito di passeggeri trasportati. Il vettore non risponde in alcuna misura per la perdita del bagaglio, sia esso condotto dal passeggero all'interno della cabina dell'autobus (c.d. bagaglio a mano) che dallo stesso deposto nel vano portabagagli. Il vano portabagagli è incustodito: il vettore non è responsabile per i danni causati al bagaglio per colpa del passeggero o per la natura particolare del bagaglio o per il suo imballaggio. Il vettore non assume alcun obbligo di custodia e vigilanza del bagaglio, il quale risiede in via esclusiva in capo al passeggero.

I reclami per la perdita o l'avaria dei bagagli dovranno comunque essere fatti dal passeggero:

- al personale di bordo, immediatamente all'arrivo;
- alla Direzione della Società che ha assicurato il servizio, per iscritto, corredati da regolare denuncia alla pubblica autorità, (sotto la propria personale responsabilità per le dichiarazioni ivi contenute) entro 10 giorni dalla fine del viaggio.

Il vettore risponde della perdita o del danneggiamento del bagaglio solamente per cause riconducibili a responsabilità dello stesso.

Solo in quest'ultimo caso l'Azienda procederà al rimborso massimo di € 103,3 per bagaglio, con un limite massimo di € 206,60 a passeggero, come previsto dalla L. 450/1985.

Bagaglio Regionale, Urbano ed Extra Urbano

Nel costo del biglietto di viaggio non è incluso alcun corrispettivo per il trasporto del bagaglio del passeggero, il quale viene svolto dal vettore soltanto a titolo di cortesia per una migliore soddisfazione dell'utenza. Il bagaglio deve, comunque, essere trasportato in contenitori chiusi quali valigie, scatole e simili, per comodità d'ora in poi denominati anche "colli".

Ogni passeggero ha diritto a trasportare un solo collo, più il bagaglio a mano, in maniera gratuita, il quale deve essere deposto, a cura del passeggero stesso, e sotto la sua personale responsabilità, nel vano portabagagli dell'autobus che è incustodito.

Il bagaglio non può eccedere il peso di Kg. 20 e le dimensioni di 160 cm (larghezza+lunghezza+altezza). Non sono ammesse eccedenze. Ogni passeggero ha la facoltà di portare seco nella cabina dell'autobus un piccolo bagaglio a mano, di dimensioni compatibili con gli appositi alloggiamenti.

Bagaglio Nazionale

Nel costo del biglietto di viaggio non è incluso alcun corrispettivo per il trasporto del bagaglio del passeggero, il quale viene svolto dal vettore soltanto a titolo di cortesia per una migliore soddisfazione dell'utenza.

Il bagaglio deve, comunque, essere trasportato in contenitori chiusi quali valigie, scatole e simili, per comodità d'ora in poi denominati anche "colli". Ogni passeggero ha diritto a trasportare un solo collo, più il bagaglio a mano, in maniera gratuita, il quale deve essere deposto, a cura del passeggero stesso, e sotto la sua personale responsabilità, nel vano portabagagli dell'autobus che è incustodito. E' possibile accettare ulteriori bagagli, solo in caso di disponibilità di spazio nella bauliera e a discrezione del personale viaggiante, previo pagamento di una maggiorazione di € 10,00 a bagaglio.

Ogni collo, non può eccedere il peso di Kg. 20 e le dimensioni di 160 cm (larghezza+lunghezza+altezza). Non sono ammesse eccedenze. Ogni passeggero ha la facoltà di portare seco nella cabina dell'autobus un piccolo bagaglio a mano, di dimensioni compatibili con gli appositi alloggiamenti.

TRASPORTO ANIMALI

E' consentito il trasporto di animali contro il pagamento dell'intero biglietto, purché di piccola taglia ed alloggiati in apposito trasportino, il trasportino non può essere posato sul sedile bensì a terra, l'animale non ha diritto al posto. I passeggeri che trasportano un animale al seguito sono tenuti a risarcire eventuali danni provocati all'autobus, a cose o ad altri passeggeri.

L'autista può richiedere a chi porta con sé un animale, in caso di disturbo, di abbandonare l'autobus, senza diritto ad alcun rimborso. Sono sempre ammessi e gratuitamente i cani accompagnatori per ciechi. Il titolo di viaggio per l'animale può essere emesso esclusivamente a bordo dal Personale Autista.

SCIOPERO

In caso di sciopero del personale sarà comunque garantito il trasporto nelle fasce orarie regolamentate dalla legge Nazionale 12/06/1990 n° 146.

IN CASO DI INCIDENTE STRADALE O INFORTUNIO SUGLI AUTOBUS IN ESERCIZIO
OCCORRE INVIARE UNA LETTERA RACCOMANDATA DI A.R. a

FONDIARIA SAI
C.SO VITTORIO VENETO
MAZARA DEL VALLO
TEL 0923 941309
e per conoscenza a
AUTOSERVIZI SALEMI S.r.l.

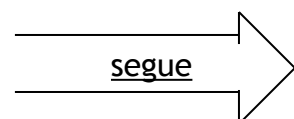
Per ogni eventuale controversia sarà competente il foro di Marsala.

Dati relativi al Cliente*	Nome: _____	Cognome: _____
	Indirizzo: _____	
	Città: _____	N° telefono _____

Dati relativi al disservizio o alla segnalazione	Corsa in partenza da: _____ Biglietteria: _____
	giorno: _____ alle ore: _____ (*)autista N° _____

Motivo del reclamo o suggerimento:

Firma (non obbligatoria) _____ Data: _____



La AUTOSERVIZI SALEMI S.r.l., nel rispetto del D.L. 196/2003, garantisce la riservatezza dei dati forniti che verranno utilizzati esclusivamente per migliorare i servizi offerti e il proprio Sistema di Gestione per la Qualità

Il presente modulo può essere inviato via fax allo 0923 / 982465 o presso i nostri uffici siti nella via Salemi 97, 91025 Marsala (TP)

(*) Il numero dell'Autista è evidenziato sul tesserino di riconoscimento aziendale



SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI E GESTIONE RECLAMI

Codice: SGR 0901

n° revisione 00 data: 30/01/03



SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI E GESTIONE RECLAMI

Codice: SGR 0901

n° revisione 00 data: 30/01/03

La gestione del reclamo è affidata a: _____ approvato da DIR

Data gestione del reclamo _____

:

Cosa si è fatto per risolvere il problema:

Analisi delle cause:

Firma resp. _____

Necessità di aprire una Non Conformità? SI NO (RNC n° _____)

Firma resp. _____

La gestione del reclamo si può considerare conclusa positivamente? SI NO

Firma resp. _____