



Carta dei Servizi 2016

con previsione 2017



PREMESSA:

Il presente documento, denominato “Carta del Servizio” (del Trasporto Pubblico Locale e Noleggio di autobus con conducente), è prodotto dalla GARBELLINI S.r.l. in attuazione:

dell’ art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n° 273 (G.U. 11.07.1995 n° 160), sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 (G.U 22.02.1994, n° 43) schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998 (G.U. 02.02.1999, n° 28); aggiornamento al 30.06.1999;

+ dell'art. 14 della L.R. n. 11 del 2009 con riferimento allo schema tipo della D.G.R. n. 2401 del 04/08/2009 Allegato C.

La “Carta” è sostanzialmente il documento che impegna i soggetti erogatori dei servizi ad operare con azioni mirate alla gestione della “Qualità”, intesa come capacità di soddisfare i bisogni, le attese ed i desideri della clientela.

La Carta dei Servizi di Garbellini S.r.l. è disponibile su tutti i pullman di linea e sul Sito Internet www.garbellini.it per la consultazione da parte degli utenti.

Rovigo, 20 Febbraio 2017

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

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

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività dell'Azienda sono 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.

CONTINUITA'

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.

E' uno strumento fortemente innovativo nel settore pubblico perché introduce principi radicalmente nuovi:

- la centralità del cliente-cittadino, al quale viene attribuito un potere di giudizio e di controllo diretto sulla qualità del servizio;
- l'adozione di standard qualitativi e quantitativi del servizio e la loro comunicazione;
- il dovere, per i soggetti erogatori, di valutare la qualità dei servizi ed il grado di soddisfazione dei clienti-utenti;
- il rispetto degli standard adottati, assicurando al cittadino-cliente il diritto al rimborso nei casi in cui il servizio reso sia inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati;
- il principio del miglioramento progressivo delle prestazioni, attraverso la revisione periodica degli standard con il concorso dei cittadini.

La logica di fondo della Carta, dunque, obbliga il soggetto erogatore ad impegnarsi su risultati definiti, ossia a misurare, controllare, gestire, migliorare. Ciò fa sorgere la necessità di impostare in modo radicalmente diverso l'erogazione del servizio pubblico e, in particolare, del servizio di trasporto di persone.

Tutte le trasformazioni – normative, economiche, culturali – sopra descritte impongono una revisione degli schemi tradizionali di produzioni dei servizi pubblici.

Si impone, pertanto, una trasformazione dell'organizzazione aziendale in grado di sostenere l'impresa nel confronto con il prossimo futuro.

La sfida del cambiamento trova una valida risposta nel modello organizzativo delle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2008, adottate da più di cento paesi.

Tali norme sono state pensate per attuare un Sistema di gestione della Qualità in grado di assicurare il cliente circa il rispetto delle caratteristiche qualitative del servizio o del prodotto fornito.

Di fatto, tali norme hanno una valenza più ampia, in quanto adottano un modello organizzativo che è utile anche per gestire la Carta della Mobilità e per attuare il controllo ed il contenimento dei costi.

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'efficacia e dell'efficienza. A tale fine attua il monitoraggio della soddisfazione del Cliente utilizzando i documenti previsti dal Sistema di gestione della Qualità aziendale certificato UNI EN ISO 9001:2008.

La Politica della qualità di Garbellini S.r.l. prevede che la soddisfazione del Cliente si ottenga erogando servizi che rispondano pienamente ai requisiti cogenti e contrattuali forniti in modo economico e competitivo grazie all'impiego di adeguate risorse e collaboratori specializzati al fine di assicurare:

- la massima efficienza del servizio;
- il miglioramento degli standard qualitativi.

FATTORI DI QUALITA'

- ✓ SICUREZZA DEL VIAGGIO;
- ✓ REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI;
- ✓ PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE;
- ✓ CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO (PRESENZA CARROZZELLE/POSTI TROPPO VICINI);
- ✓ INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA;
- ✓ ATTENZIONE ALL'AMBIENTE;
- ✓ MONITORAGGIO DELLA DOMANDA E DELL'OFFERTA;
- ✓ MONITORAGGIO DELL'EFFICIENZA E DELL'EFFICACIA;
- ✓ DIRITTI E DOVERI DEI VIAGGIATORI;
- ✓ LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO;
- ✓ GESTIONE DEI RECLAMI DEI CLIENTI.

I fattori sopra citati rappresentano i Fattori della Qualità che la nostra azienda si è prefissata di migliorare annualmente.

Nell'allegato 1 alla Carta dei servizi il lettore potrà verificare attraverso tabelle specifiche l'operato svolto per raggiungere tali obiettivi e i propositi per l'anno a venire.

ACQUISTO DEL TITOLO DI VIAGGIO

L'acquisto del titolo di viaggio è effettuato esclusivamente a bordo dei mezzi, mentre l'acquisto degli abbonamenti settimanali/mensili/annuali avviene presso uno dei quattro punti vendita della Ditta riportati di seguito:

Garbellini Ufficio – Viale della Scienza 13, Rovigo

Biglietteria, Autostazione Pullman – P.le Cervi Rovigo

Tornado Viaggi – Via Eridania 230, Santa Maria Maddalena (Ro)

Mangherini Srl – Via della Forza 6, Pontelagoscuro (Fe)

Con l'acquisto del documento utile per viaggiare viene stipulato un contratto che impegna il Cliente e la Ditta Garbellini S.r.l. ad un rapporto caratterizzato da condizioni reciproche di diritti e doveri.

DIRITTI DEL VIAGGIATORE

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Continuità e certezza del viaggio;
- Comunicazione tempestiva degli orari di servizio e delle tariffe vigenti;
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo;
- Igiene e pulizia dei mezzi e dei punti di vendita;
- Accessibilità alla procedura dei Reclami e tempestiva risposta agli stessi da parte della Ditta Garbellini S.r.l.;
- Rispetto delle disposizioni sul **DIVIETO DI FUMARE** su tutti i mezzi e negli uffici della Ditta;
- Riconoscibilità del personale o della ragione sociale della Ditta: tutto il personale viaggiante è dotato di divisa di lavoro.

DOVERI DEL VIAGGIATORE

- Viaggiare sui mezzi di trasporto con biglietto o abbonamento validi;
- Non occupare o impegnare più di un posto a sedere;
- Agevolare le persone anziane o disagiate e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- Non danneggiare o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- Rispettare il divieto di fumare;
- Tenere un comportamento idoneo al fine di non arrecare disturbo agli altri utenti;
- Rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- Non usare impropriamente dispositivi di emergenza;
- Rispettare le istruzioni e le disposizioni del personale addetto al servizio e alla sicurezza;
- Il rispetto degli orari di rientro preventivamente concordati al fine di permettere al personale viaggiante di non superare il numero massimo di ore di guida consentite per legge.

CONVALIDA DEL BIGLIETTO E DELL'ABBONAMENTO

Il viaggiatore al momento della salita in autobus provvede alla richiesta del biglietto all'autista o in alternativa esibisce per il controllo l'abbonamento personale accompagnato dalla ricevuta rilasciata dagli uffici competenti.

ORARI

Informazioni dettagliate sul servizio e sugli orari delle singole corse si possono ottenere consultando il prospetto degli orari esposto presso le singole fermate o attraverso il libretto degli orari fornito gratuitamente sui mezzi aziendali, presso le rivendite convenzionate, presso la sede della Ditta o consultando il sito internet **www.garbellini.it**.

Il 90% delle paline di fermata riporta gli orari delle corse.

All'occorrenza sono esposti sugli autobus e presso gli uffici avvisi per il pubblico in merito a variazioni di percorrenza, scioperi, ed altri problemi legati all'erogazione del servizio.

SANZIONI

Al passeggero trovato a viaggiare sprovvisto di documento o con documento irregolare saranno applicate le sanzioni previste dai regolamenti in vigore, ovvero:

- Per i pagamenti effettuati entro il 5° giorno dall'accertamento dell'infrazione: sanzione amministrativa pari a € 52,00 a cui vanno sommati il prezzo del biglietto di corsa semplice e il costo della notifica pari a € 5,60;
- Per i pagamenti effettuati dal 6° al 60° giorno dall'accertamento dell'infrazione: sanzione amministrativa pari a € 65,00 a cui vanno sommati il prezzo del biglietto di corsa semplice e il costo della notifica pari a € 5,60;
- Oltre il 60 ° giorno l'infrazione verrà trasmessa all'Autorità di Bacino - Servizio Trasporto Pubblico della Provincia di Rovigo.

La falsificazione o l'uso fraudolento del documento di viaggio è punito dalla sanzione amministrativa e da una possibile denuncia presso l'Autorità competente (art. 62 c.p.).

NOLEGGIO DI AUTOBUS CON CONDUCENTE

La Ditta Garbellini S.r.l. garantisce all'utente la piena identificabilità dei propri mezzi con l'apposizione del logo aziendale "Garbellini G G G" sulle fiancate degli autobus e attraverso l'esposizione del contrassegno regionale contenente il numero di autorizzazione nella parte anteriore degli stessi.

Tutto il personale viaggiante è munito di tesserino di riconoscimento nel quale si indicano nome della Ditta, cognome e nome e numero di matricola personale.

PRENOTAZIONI

Il noleggio avviene, salvo disponibilità, previa prenotazione presso gli uffici della GARBELLINI S.r.l.

ROVIGO:

Viale della Scienza, 13 45100 Rovigo (RO)

Tel.: 0425.47.47.23 Fax: 0425.47.15.29

e-mail: noleggio@garbellini.it

SOTTOMARINA:

Via Madonna Marina, 64 30019 Sottomarina di Chioggia (VE)

Tel.: 041.55.43.400 Fax: 041.55.44.967

e-mail: sottomarina@garbellini.it

GESTIONE DEI RECLAMI:

Eventuali reclami sono gestiti con la documentazione prevista dal Sistema di gestione della Qualità aziendale alla quale si allegano le comunicazioni ricevute via fax/e-mail da parte dei Clienti.

La Garbellini S.r.l. assicura una tempestiva verifica e risposta ai Reclami che sono trattati da personale competente che prende in carico il reclamo dandone comunicazione al cliente entro le 24 ore e provvede a dare risposta definitiva entro 5 giorni lavorativi.

In caso di decisione favorevole all'utente reclamante, l'impresa dispone per il rimborso degli eventuali danni subiti, in caso di decisione sfavorevole, l'impresa ne dà comunicazione all'utente motivando le decisioni prese.

La Ditta fornisce a richiesta un'ulteriore apposita assicurazione per i clienti per la copertura danni subiti durante il viaggio e non dovuti a problematiche legate al trasporto.

ALLEGATO 1 alla Carta dei Servizi ed. 2016 Monitoraggio dei fattori della qualità

FATTORE DELLA QUALITÀ	DATI DA MONITORARE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2016	OBIETTIVI 2017
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi di trasporto	N° sinistri Passivi/ milioni bus km	2/1.082.136 km =0,000001	< 0,000001
	Autisti con più di tre anni di esperienza alla guida	N° autisti con patente da più di tre anni/n° autisti totale	100%	100 %
	Vetustà mezzi	% mezzi con oltre 12 anni	46%	40%

Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettive/corse programmate	100%	100%
		N° mezzi di scorta disponibili in ore di punta	1 bus di scorta ogni 6 ad ogni capolinea esterno	1 bus di scorta ogni 6 ad ogni capolinea esterno
	Puntualità (nelle ore di punta: si intendono le fasce orarie 7/9 – 12/14 – 17/19)	% bus in orario (0/5')	97%	97,5%
		% bus in ritardo (5'/15')	2,5%	2%
		% autobus con ritardi superiori ai 15'	0,5%	0,5%

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria interna ed esterna	Frequenza	Giornaliera	Giornaliera
	Pulizia radicale	Frequenza	2 volte al mese	2 volte al mese
	Pulizia impianti di servizio	Frequenza	Giornaliera	Giornaliera
Confortevolezza del viaggio	Affollamento corse utilizzate da utenza	Posti offerti totali per km prodotti/viaggiatori per km	9,85	9,85
	Climatizzazione	% mezzi sul totale	100%	100%

Informazione alla clientela	Tempestività e diffusione	Tempo minimo di preavviso	3 giorni	3 giorni
		Tempo medio di attesa per informazioni	3 minuti	3 minuti
	Diffusione	Fascia oraria del servizio informazioni nei giorni feriali	8.30/19.30	8.30/19.30
		% paline di fermata dotate di pannello orario	90%	92%
	N°punti vendita	4/200.000 abitanti	4	4

Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	% di consumi di carburante a basso tenore di zolfo	100%	100%
	Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 3-4-5	% con mezzi con motore a scarico controllato	60%	50%
Monitoraggio della domanda e dell'offerta	Rilevamento utenti abituali ed occasionali	Frequenza rilevamenti per ciascuna linea	Mensile	Mensile
	Rilevazione offerta	Frequenza rilevazioni	Mensile	Mensile
Monitoraggio dell'efficacia ed efficienza	Rilevazioni parametri di efficienza ed efficacia del servizio	Frequenza rilevazioni	Annuale	Annuale