

CARTA DEI SERVIZI



A.T.A.
di Antoniazzi Giuseppe & C. S.n.c.

Via Vidisè, 6
31045 Motta di Livenza (TV)
Partita IVA: 00654390269

Autorizzazione n. 38

(rilasciata dalla Regione del Veneto ai sensi della Legge n.218 del 11 agosto 2003 e Legge Regionale del Veneto n.11 del 03 aprile 2009)

SEZIONE I - PRINCIPI

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare l'utente: con il presente documento A.T.A. di Antoniazzi Giuseppe & C. si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei propri clienti, per garantirne la piena soddisfazione. Questo documento ha il fine di far conoscere meglio le caratteristiche e prestazioni che si possono ottenere dai servizi erogati.

L'obiettivo della Carta è informare gli utenti in modo chiaro e trasparente sui livelli di qualità dei servizi garantiti ai quali ha diritto e di conseguenza conoscere in anticipo eventuali limiti rispetto alle sue aspettative.

Più in dettaglio la Carta dei Servizi ha lo scopo di definire le caratteristiche qualitative e quantitative del trasporto di viaggiatori effettuato mediante noleggio di autobus con conducente, di seguito denominato noleggio, e di migliorare il rapporto fra utente e impresa.

Sono altresì evidenziati i diritti degli utenti in materia di mobilità ed i correlati doveri dell'impresa, nonché sono descritte le forme di monitoraggio della qualità e di tutela dell'utente in caso di disservizio.

2. PRINCIPI

L'attività di noleggio è svolta nel rispetto del generale principio della libertà della circolazione, nonché dei seguenti principi:

- eguaglianza e imparzialità: l'impresa s'impegna a garantire l'accessibilità alla mobilità senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni, nonché apprestando progressivamente le iniziative adeguate a tutela dei soggetti invalidi;
- continuità: l'impresa garantirà la continuità e la regolarità dei noleggi (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore); a tale riguardo si dà atto che i servizi oggetto della presente "carta" sono ricompresi nella nozione di "servizi essenziali", di cui alla Legge n. 146 del 12/06/90, come recepita nel vigente Accordo nazionale di categoria.
- partecipazione: l'impresa si impegna a consultare almeno una volta all'anno le associazioni degli utenti-consumatori circa le principali problematiche che riguardano il servizio;
- efficienza ed efficacia: l'impresa in un'ottica di continuo miglioramento, effettuerà un costante monitoraggio sui propri utenti per verificare l'andamento dell'efficienza e dell'efficacia dei noleggi resi;

CARTA DEI SERVIZI

- cortesìa e disponibilità: l'impresa si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesìa e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Nella presente "carta" il noleggio è inteso nella sua accezione più ampia: esso inizia nel momento in cui si manifesta la volontà di spostarsi e termina quando si arriva alla destinazione finale, assieme con i beni che accompagnano il viaggiatore (bagagli).

Abbiamo pieno rispetto per gli utenti, proprio per questo il noleggio è disciplinato ed erogato nel presupposto della consapevolezza, da parte degli utenti, del ruolo attivo che essi stessi svolgono per la buona riuscita del viaggio.

3. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

All'utente che fruisce del noleggio sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- igiene e pulizia degli autoveicoli;
- riconoscibilità del personale mediante l'utilizzo da parte di ogni dipendente, durante l'erogazione del servizio di noleggio, di cartellino identificativo esposto all'utenza;
- riconoscibilità della ragione sociale dell'impresa mediante esposizione all'esterno dell'autoveicolo del contrassegno contenente il numero di autorizzazione;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo a bordo degli autobus da noleggio con conducente e degli altri divieti previsti dal D.P.R. 11.07.1980, n. 753.

L'utente ha i seguenti doveri da rispettare:

- non insudiciare e non danneggiare l'autobus su cui viaggia;
- rispettare il divieto di fumare e mangiare a bordo dell'autobus;
- utilizzare le cinture di sicurezza durante il viaggio;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi fra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dall'impresa;
- presentarsi puntualmente agli appuntamenti stabiliti con l'impresa;
- osservare gli orari di rientro preventivamente concordati, al fine di garantire il rigoroso rispetto delle norme che disciplinano i tempi di guida e di riposo del personale viaggiante.

4. PRENOTAZIONI

Il noleggio avviene, salvo disponibilità, previa prenotazione presso gli uffici A.T.A. di Antoniazzi Giuseppe & C. S.n.c.:

Indirizzo:

Via Vidisè, 6 - 31045 Motta di Livenza (TV)

Telefono: 0422768715

Telefax: 0422861303

E-mail: info@ata-antoniazzi.it

Orari:

- **dalle ore 08.00 alle ore 12.00 e dalle ore 13.30 alle ore 19.00 - dal lunedì al venerdì;**
- **dalle ore 08.00 alle ore 12.00 il sabato**

Reperibilità fuori orario e/o emergenze:

Barbara: Cel. 3291215768

SEZIONE II - MONITORAGGIO

1. PREMESSA

Una finalità prioritaria della presente “carta” è quella di definire gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del noleggio da parte dell’utente. Perciò il noleggio viene scomposto in alcune componenti (fattori di qualità), a ciascuna delle quali è attribuito un indicatore del livello prestazionale. Su queste premesse viene implementato un processo di continuo monitoraggio della qualità “percepita” del noleggio: la stessa “qualità promessa” costituisce un obiettivo “dinamico”, soggetto ad un miglioramento continuo, teso al raggiungimento di risultati più ambiziosi, seppure compatibili con le potenzialità realisticamente attribuibili al noleggio stesso.

Nell’allegata “scheda modale” sono indicati gli standard di qualità “promessi”: alcuni di questi sono espressi con indicatori quantitativi, altri con indicatori qualitativi, cioè secondo valori non misurabili oggettivamente, ma definibili concettualmente secondo il senso comune.

2. ASPETTI RELAZIONALI

Un indispensabile fattore di qualità che l’impresa garantisce, in segno di particolare attenzione per gli aspetti relazionali verso la utenza, è costituito dalla sempre e facile identificabilità dell’autobus attraverso il contrassegno regionale contenente il numero di autorizzazione apposto sulla parte anteriore dell’autobus ed è rappresentato, altresì, dalla riconoscibilità dei propri operatori grazie al cartellino personale (impresa, nome e n. di matricola).

Opportune disposizioni documentali dell’impresa disciplinano i noleggi in merito al decoro esteriore che i propri operatori devono osservare nello svolgimento dei noleggi stessi e, in particolare, alla correttezza nei modi e nel linguaggio, che devono essere improntati a rispetto e cortesia, in modo da promuovere l’instaurarsi di un rapporto di fiducia e collaborazione fra il personale addetto e i passeggeri.

3. MODALITÀ DI MONITORAGGIO

Per monitorare le prestazioni di noleggio, l’impresa adotta due modalità di rilevazione:

- A. Rilevazione effettuata mensilmente tramite i dati documentali in possesso; questa modalità viene adoperata per raccogliere dati che prescindono dalla percezione dei passeggeri.

CARTA DEI SERVIZI

Fattori di Qualità	Dati da Monitorare
sicurezza del viaggio	incidentalità degli autoveicoli
	vetustà degli autoveicoli
	dispositivi di sicurezza
autobus: pulizia ordinaria giornaliera e/o prima di ogni viaggio e straordinaria settimanale	carrozzerie ed interni abitacoli in ordine
comfort del viaggio	spazio medio a disposizione per passeggero
	climatizzazione, video, frigo
servizi per viaggiatori con handicap	accessibilità a disabili
livello di servizio	possibilità di pagamento con carte di credito e/o bancomat
servizi aggiuntivi a bordo	telefono, fax
aspetti relazionali/comunicazionali del conducente	conoscenza lingue straniere

B. Rilevazione della percezione dei restanti fattori di qualità (ivi compresa l'efficacia delle procedure di reclamo) da parte degli utenti, mediante distribuzione, raccolta ed elaborazione di questionari, scelti con criteri razionali dalle fatture dei noleggi.

A tale scopo i punti di dislocazione ritenuti più accessibili da parte degli utenti sono così individuati:

- presso il Comune (prelievo e deposito);
- presso le rimesse dell'impresa (prelievo e deposito);
- presso il ns. sito internet www.ata-antoniazzi.it

La sintesi dei risultati conseguiti sui predetti fattori di qualità monitorati annualmente viene divulgata e consegnata al Comune entro il primo trimestre di ogni anno.

SEZIONE III – RECLAMI E RIMBORSI

1. PROCEDURE DI RECLAMO

Le procedure di reclamo sono improntate a semplicità e rapidità. Il reclamo – anche anticipato telefonicamente e in forma verbale - è presentato all'impresa per iscritto, via fax e per e-mail tempestivamente e non oltre il settimo giorno dal fatto contestato. I reclami anonimi e non circostanziati non saranno presi in considerazione.

Entro quindici giorni dalla presentazione del reclamo l'impresa informa l'utente circa lo stato di avanzamento della pratica; entro trenta giorni dalla presentazione informa sugli accertamenti compiuti e l'eventuale decisione adottata circa i motivi del ritardo.

In caso di decisione favorevole all'utente reclamante, l'impresa dispone anche, ove ne ricorrano i presupposti, in ordine al ristoro del pregiudizio arrecato; in caso di decisione sfavorevole, l'impresa è tenuta a comunicare all'utente le relative motivazioni.

2. MODALITÀ DI RIMBORSO O RISTORO

I fatti che, una volta acclarati, attribuiscono all'utente il diritto ad essere rimborsato e/o indennizzato del pregiudizio patrimoniale sono, ad esempio:

- rifiuto ingiustificato della prestazione del servizio;
- maggiorazione abusiva del corrispettivo nel servizio, rispetto al preventivo pattuito;
- danneggiamento di bagagli e di indumenti indossati dal passeggero (non dipendente da responsabilità di terzi).

Le modalità di rimborso sono di volta in volta decise, a seconda dei fatti riscontrati, e possono avvenire in una delle seguenti forme:

- bonifico;
- assegno bancario;
- assegno circolare.

CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO: SCHEDA MODALE

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA': TIPO	INDICATORI DI QUALITA': UNITA' DI MISURA	STANDARD DI QUALITA' ANNO 2017
Sicurezza del Viaggio	Incidentalita' dei bus e minibus	n. incidenti/km	Nr incidenti 2/478.405 Km
	Vetusta' dei bus e minibus	% bus > sei anni	71%
	Dispositivi sicurezza aggiuntivi (abs, asr, ecc..)	% bus dotati	100%
	Percezione complessiva livello sicurezza del viaggio	% soddisfatti	94%
Pulizia e condizioni igieniche	Carrozzeria in ordine	% bus / totale	100%
	Interni in ordine	% bus / totale	100%
	Percezione complessiva del livello di pulizia e condizioni igieniche	% soddisfatti	95%
Confortevolezza del viaggio	Spazio (medio) a disposizione	m ² /viaggiatore	0,55 cmq
	Climatizzazione	% bus / totale	100%
	Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	89%
Servizi aggiunti a bordo	Possibilità di pagamento carte di credito/bancomat	% bus idonei / totale	0%
	Telefono a bordo	% bus / totale	100%
	Fax e computer a bordo	% bus / totale	0%
	Percezione complessiva della qualità dei servizi	% soddisfatti	94%
Servizi per viaggiatori con handicap	Accessibilità a disabili	% bus attrezzati/totale	6%
	Percezione complessiva dei servizi	% soddisfatti	100%
Informazioni all'utenza	Linee telefoniche a disposizione	n. linee	4
	Sito web	presente/assente	presente
	Percezione complessiva esaustività informazioni	% soddisfatti	97%
Aspetti relazionali e comportamentali	Presentabilità	% n. autisti con divisa di servizio	100%
	Riconoscibilità	% n. autisti con cartellino identificativo	100%
	Conoscenza lingue straniere	% n. autisti poliglotti/tot.	22%
	Percezione complessiva sul conducente	% soddisfatti	97%