

INDICE

Premessa

1. Principi fondamentali della carta della mobilità
2. Profilo della società
3. Fattori ed indicatori di qualità
4. Politica della qualità e obiettivi
5. Diritti e doveri
6. Informazioni all'utente
7. Tutela dell'utente e reclami
8. Condizioni generali di viaggio

data
12/01/2024
DIR

PREMESSA

la Carta della Mobilità è l'applicazione nel campo dei trasporti della Carta dei servizi L'adozione delle Carte dei Servizi da parte degli enti erogatori di servizi pubblici è stata prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), dalla Legge n. 273/95 e, per le aziende trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.98 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del settore trasporti o Carta della Mobilità").

In particolare, la direttiva stabilisce che gli enti erogatori di servizi pubblici devono:
INDIVIDUARE i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
ADOTTARE E pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
Proporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.

L'obiettivo di questo documento, che è alla sua terza edizione, è quello di manifestare la realtà dei servizi erogati da AUTOSERVIZI DOSSENA srl attraverso i fattori, gli indicatori e gli STANDARD prescritti dal Decreto del 30/12/98; per meglio rispondere alle aspettative dell'utente - cliente l'Azienda si è dotata anche di un Sistema Qualità aziendale.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla direttiva la AUTOSERVIZI DOSSENA srl si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto nel rispetto dei seguenti principi:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA': Garantire l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione; migliorare l'accessibilità ai servizi e alle infrastrutture delle persone anziane e di quelle disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell'Azienda; garantire un trattamento uguale, a parità di condizioni del servizio prestato, 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.

CONTINUITA': Garantire un'erogazione dei servizi 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 o del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda e, in ogni caso, conformi alla normativa regolatrice di settore); definire e comunicare preventivamente, nel rispetto della normativa vigente i servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'azienda.

PARTECIPAZIONE: Istituire un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli utenti-clienti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli utenti-clienti e il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

EFFICIENZA ED EFFICACIA: Adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi di trasporto improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

LIBERTA' DI SCELTA: Assumere, per la parte di propria competenza e in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Provincia, Comuni, etc.), iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

2. PROFILO DELLA SOCIETA'

La ditta *Autoservizi Dossena s.r.l.* è stata fondata il MARZO 1976, ha sede a Bellusco MB via Giovanni XXIII 10/A

Il suo scopo è di fornire ai clienti un servizio di trasporto di personale con mezzi adeguati alle caratteristiche dei servizi. Oggi l'azienda esegue questi servizi:

- Servizi turistici (noleggio di pullman granturismo)
- Servizio di scuolabus con automezzi specializzati

I servizi territoriali sono svolti essenzialmente in Lombardia, in accordo con le convenzioni stipulate con gli enti territoriali ma l'attività aziendale (mete) copre l'intera Europa.

La politica della qualità tesa al rinnovamento dei mezzi in concomitanza con le continue trasformazioni del mercato, l'attenzione sempre mostrata nei confronti delle necessità del cliente e la professionalità e l'efficienza dei collaboratori, ha permesso all'azienda di conquistarsi negli anni ampi consensi nei territori in cui opera.

I dati identificativi dell'azienda possono essere così sintetizzati:

- Sede legale: Via Giovanni XXIII 10/A – 20882 Bellusco MB
- Sede operativa: Via Leonardo da Vinci 16 – 20877 Roncello MB
- Partita IVA: 00738300961
- Cod. Fiscale: 02828190153
- Iscrizione Tribunale: 02828190153
- REA: 933915
- Settore di appartenenza: Trasporto di Persone su strada
- Parco Mezzi al 31.12.2023: 32
- N° dipendenti al 31.12.2023: 36
- Km effettuati a noleggio: 510.311
- Km per servizi scuolabus: 92.615
- Km per servizi di Linea: 134.582
- N. licenze da noleggio: 21
- N. concessioni di linea: 1

I servizi da noleggio si svolgono in Italia con sconfinamenti in tutta Europa.

3. FATTORI E INDICATORI DI QUALITA'

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, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi, 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*, in riferimento alla realtà aziendale in atto, corrispondono:

- *una specifica unità di misura dei risultati;*
- *gli standard corrispondenti a ciascun indicatore di qualità;*
- *una modalità di rilevazione dei risultati.*

ISTRUZIONI DI LAVORO

CARTA DEI SERVIZI

MONITORAGGIO

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, la AUTOSERVIZI DOSSENA si impegna a verificarne periodicamente la rispondenza rispetto agli standard rilevati 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;
- sondaggi periodici tra i propri utenti sulla qualità attesa e percepita del servizio.

Obiettivo dei monitoraggi non è soltanto quello di misurare il livello di soddisfazione dei clienti, ovvero di limitarsi alla fase diagnostica, ma anche di:

- rilevare costantemente l'emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze;
- segmentare i clienti per progettare in modo mirato i servizi di trasporto;
- capire quali siano le componenti della qualità che più direttamente ne influenzano la soddisfazione;
- fare una valutazione preventiva per la corretta allocazione delle risorse degli investimenti in qualità, orientandone le priorità di impiego verso gli aspetti del servizio valutati dai clienti come più problematici.

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente è effettuato sui seguenti aspetti del servizio:

ASPETTI DEL SERVIZIO ed ELEMENTI CARATTERIZZANTI IL SERVIZIO

- Sicurezza del viaggio, condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo
- Regolarità del servizio e frequenza delle corse, rispetto degli orari alle fermate e ai capolinea
- Confortevolezza e pulizia dei mezzi (climatizzazione, accesso, sedili, ecc)
- Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine
- Informazioni alla clientela, diffusione delle informazioni alle fermate e ai capolinea
- predisposizione di strumenti di dialogo con l' Azienda (richieste, reclami, suggerimenti)
- Aspetti relazionali: cortesia e educazione del personale, accuratezza e ordine del personale, competenza e professionalità del personale
- Attenzione all'ambiente in termini di rumore ed in termini di inquinamento dell'aria

4. POLITICA DELLA QUALITÀ E OBIETTIVI

L'organizzazione ha adottato un Sistema di Gestione secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2015 che permette di tenere sotto controllo i propri processi aziendali.

L'organizzazione ha definito la propria politica della qualità, e la rende disponibile a tutte le persone che ne fanno richiesta.

Ha individuato e monitora gli obiettivi della qualità, riesaminandoli annualmente.

ISTRUZIONI DI LAVORO

CARTA DEI SERVIZI

	Rif.	Obiettivi della Qualità - Anno 2023	Origine	Udm	Val. previsti	Val. effettivi
1	Idl 110	Età media autobus turismo	LOG	anni	11	12.1
2	Idl 110	Fogli di viaggio emessi	Md 241	n°	1000	1609
3	Idl 110	Voto medio soddisfazione clienti	Md 322	--	2,5	2.6
4	Idl 110	Voto medio soddisfazione utenti	Md 322	--	2,5	2.7
5	Idl 110	Costo delle non conformità	Md 042	€	10.000	0
6	Idl 210	Km noleggio	AMM	Km	480.000	510.311
7	Idl 220	Km linee	AMM	Km	219.000	134.582
8	Idl 221	Km scuolabus	AMM	Km	75.000	92.615
9	Idl 230	Controlli positivi su puntualità linee	Md 232	%	100	75
10	Idl 240	Controlli positivi su puntualità servizi turistici	Md 232	%	100	100
11	Idl 250	Controlli positivi su puntualità scuolabus	Md 232	%	100	100
12	Poi 030	Rilievi del certificatore	--	n°	1	1
13	Poi 040	Numero delle non conformità	Md042	n°	30	0

	Rif.	Decisioni di DIG sugli obiettivi della qualità	Origine	Udm	Val. target	Data attuaz.
1	Idl 110	Età media autobus turismo	LOG	anni	11	31/12/2024
2	Idl 110	Fogli di viaggio emessi	Md 241	n°	1300	"
3	Idl 110	Voto medio soddisfazione clienti	Md 322	--	2,5	"
4	Idl 110	Voto medio soddisfazione utenti	Md 322	--	2,5	"
5	Idl 110	Costo delle non conformità	Md 042	€	10.000	"
6	Idl 210	Km noleggio	AMM	Km	480.000	"
7	Idl 221	Km Scuolabus	AMM	Km	90.000	"
8	Idl 240	Controlli positivi su puntualità servizi turistici	Md 232	%	100	"
9	Idl 250	Controlli positivi su puntualità scuolabus	Md 232	%	100	"
10	Poi 030	Rilievi del certificatore	--	n°	1	"
11	Poi 040	Numero delle non conformità	Md042	n°	10	"

5. DIRITTI E DOVERI

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

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 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 il divieto di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- non gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non utilizzare senza necessità il comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- 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

INFORMAZIONI ALL'UTENTE

Le informazioni relative a orari, tariffe e rivendite autorizzate alla vendita, viaggio possono essere richieste: telefonicamente a: 039.6957305 (orario: lunedì- venerdì: dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e 14,30 alle 18,00; sabato dalle ore 9.00 alle 12.00)

OGGETTI SMARRITI

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo dei veicoli presso: **Ufficio Informazioni** - AUTOSERVIZI DOSSENA srl Roncello via L. Da Vinci 16 (orario: *dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00*) telefono: 039.6957305

Se possibile, viene contattato il legittimo proprietario e invitato al ritiro dell'oggetto smarrito; ove non vi sia riferimento della proprietà, l'oggetto viene tenuto in custodia e a disposizione per un periodo di tre mesi dal ritrovamento.

ISTRUZIONI DI LAVORO

CARTA DEI SERVIZI

ASPETTI RELAZIONALI-COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE

La AUTOSERVIZI DOSSENA si propone come uno degli obiettivi principali per il raggiungimento di un buon livello qualitativo del servizio, che tutto il personale a contatto con il cliente operi in maniera qualificata e qualificante.

RICONOSCIBILITÀ E PRESENTABILITÀ:

Il personale viaggiante durante il servizio indossa la divisa aziendale e appone in modo ben visibile il cartellino di riconoscimento contenente il proprio numero di matricola e la mansione svolta.

COMPORAMENTI, MODI E LINGUAGGIO:

Il personale tiene un comportamento di rispetto e cortesia con gli utenti-clienti utilizza un linguaggio corretto e appropriato, fornisce per quanto gli compete le informazioni necessarie e agevola in ogni modo il regolare svolgimento del servizio. Il personale garantisce inoltre prontezza e disponibilità per la risoluzione di problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere

7. TUTELA DELL'UTENTE E RECLAMI

Eventuali violazioni ai principi ed agli impegni assunti dall'Azienda indicati nella presente Carta devono essere segnalate direttamente a: AUTOSERVIZI DOSSENA srl – via Giovanni XXIII 10/A- 20882 Bellusco (MB) o telefonicamente a Roncello orario: lunedì - venerdì dalle ore 09.00 alle 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00 sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00 tel. 039.6957305 fax 039.6885649

Per la segnalazione del reclamo, il cliente deve specificare le proprie generalità e l'indirizzo. L' accaduto o oggetto di violazione deve essere esposto chiaramente, oltre ad essere corredato da eventuali documenti o circostanze note al cliente al fine di facilitare la ricostruzione dell'iter della pratica da parte dell'ufficio. E' garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi all'Azienda, che è tenuta ad osservare le normative della Legge sulla "tutela della privacy" (DLG.196-2003). Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l'Azienda provvede a fornire risposta per iscritto all'utente-cliente.

RIMBORSO PER SERVIZI NON EFFETTUATI O IRREGOLARI

La AUTOSERVIZI DOSSENA srl prevede forme di rimborso solo nel caso in cui, per anomalie imputabili all'Azienda, la partenza avvenga con un ritardo superiore ai 60 minuti.

Non sono previste forme di rimborso qualora, per cause di forza maggiore, il servizio non venga effettuato o sia irregolare.

Nel caso previsto il rimborso consiste nel riconoscimento di una riduzione pari al 10% dell'importo pattuito nel caso in cui il ritardo non pregiudichi alcuna attività.

La richiesta scritta di rimborso deve essere inoltrata, entro le 48 ore successive all'evento, documentando in maniera adeguata il mancato servizio (giorno, fermata, ora, linea, eventuale ricevuta fiscale, etc.) a: Autoservizi Dossena s.r.l. Via Giovanni XXIII 10/A 20882 Bellusco (MB)

RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CIVILE

L'Azienda prevede il rimborso di eventuali danni a cose e/o persone, cagionati per propria responsabilità civile, nei seguenti casi:

- danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);
- smarrimento dei bagagli trasportati (escluso denaro, preziosi e titoli) per i quali è stato pagato il relativo biglietto: in questo caso l'ammontare massimo riconosciuto dall'Azienda è quello previsto dall'art.2 della Legge n. 450/85
- danni involontariamente cagionati agli indumenti.

ISTRUZIONI DI LAVORO

CARTA DEI SERVIZI

8. CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

E' fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio:

1. La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi.
2. Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.
3. Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.
4. In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi, non è ammesso alcun rimborso da parte dell'Azienda, a qualsiasi titolo richiesto.
5. Il viaggiatore, in accordo con l'azienda, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc.). E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.
6. L'Azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio determinate da cause imputabili al vettore stesso e comunque del danno non può eccedere i limiti previsti dall' art.2 della Legge n. 450/85.
7. I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità agli agenti stessi che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall' art.336 del Codice Penale. I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato. L' Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.
8. Al viaggiatore è fatto divieto di:
 - fumare (Legge n. 584/75) e disturbare;
 - occupare più di un posto a sedere ed **ingombrare le zone** di salita e discesa senza motivo;
 - esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
 - insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
 - salire in vettura in stato di ebbrezza;
 - fare uso senza necessità del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
 - gettare qualunque oggetto dall'autobus.
9. Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus possono essere ritirati dal proprietario presso l'Ufficio di Roncello via L. Da Vinci 16. Il servizio è in funzione dal lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14,30 alle 18.00
10. Per reclami in caso di controversie, il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni tramite lettera evidenziando le generalità del mittente recapito: Ufficio Reclami della AUTOSERVIZI DOSSENA srl. Via Giovanni XXIII 10/A 20882 Bellusco (MB) oppure telefonicamente allo 039.6957305 (orario lunedì -venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00 il sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00.)

La Direzione Generale


AUTOSERVIZI DOSSENA SRL
Via Papa Giovanni XXIII, 10/A
20882 BELLUSCO (MB)
Partita IVA 00738300961
Cod Fisc 02828190153