

CARTA DELLA MOBILITA'
DELLA
AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L.
ANNO 2017

REVISIONE	DATA	MOTIVO	FIRMA AMMINISTRATORE UNICO
01	16/06/2017	Inserita la possibilità di richiedere i biglietti e gli abbonamenti online.	

INDICE

SEZIONE 00 <u>INTRODUZIONE</u>	3
SEZIONE 01 <u>PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ</u>	4
SEZIONE 02 <u>PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA</u>	5
2.1. BREVE STORIA DELL'AZIENDA	5
2.2. INFORMAZIONI GENERALI	5
2.3. POLITICA PER LA QUALITÀ	6
SEZIONE 03 <u>STRUTTURA AZIENDALE E SERVIZI OFFERTI</u>	7
3.1. STRUTTURA AZIENDALE	7
3.2. SERVIZI OFFERTI	9
SEZIONE 04 <u>QUALITÀ</u>	10
4.1. LA QUALITÀ COME OBIETTIVO	10
4.2. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	10
4.3. SICUREZZA DEL VIAGGIO	11
4.4. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	11
4.5. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI	12
4.6. COMFORT DEL VIAGGIO	12
4.7. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	12
4.8. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE	13
4.9. LIVELLO DI SERVIZIO ALLO SPORTELLO	13
4.10. INTEGRAZIONE MODALE	13
4.11. ATTENZIONE PER L'AMBIENTE	14
SEZIONE 05 <u>INFORMAZIONI UTILI ALLA CLIENTELA</u>	15
5.1. VENDITA DI BIGLIETTI E ABBONAMENTI	15
5.2. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	16
5.3. RECLAMI, SUGGERIMENTI E RICHIESTE	16
5.4. TRASPORTO DI COSE	17
5.5. TRASPORTO DI ANIMALI	17
SEZIONE 06 <u>DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI</u>	19
6.1. DIRITTI DEL CLIENTE	19
6.2. DOVERI DEL CLIENTE	19
6.3. REGOLAMENTO DI VIAGGIO	20
MODULO TUTELA CLIENTE	23

SEZIONE 00 INTRODUZIONE

La **Carta dei Servizi** è il documento che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e il Cliente. Tutte le aziende di servizi pubblici sono tenute a redigerla ed ad adottarla in attuazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.

Nel settore trasporti la Carta dei Servizi viene denominata **Carta della Mobilità**.

La Carta della Mobilità, è quel documento che regola i rapporti fra l'azienda che offre servizi pubblici di trasporto ed i Clienti, ed ha le seguenti finalità:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra Cliente e fornitore dei servizi.

La materia della qualità dei servizi pubblici di trasporto è regolata dalle seguenti disposizioni:

- Art. 16 della Costituzione italiana:
“Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale, salvo le limitazioni che la legge stabilisce in via generale per motivi di sanità o di sicurezza. Nessuna restrizione può essere determinata da ragioni politiche.
Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi, salvo obblighi di legge.”
- Art. 8 Trattato di Maastricht:
“Ogni cittadino dell'Unione Europea ha diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri”.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante:
“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- Art. 2 del Decreto Legge 12 maggio 1995 n. 163, convertito in legge 11 luglio 1995 n. 273 recante:
“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento.
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997.
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 recante:
“Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)”.

Adottando la Carta della Mobilità la “AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L.” si assume, con un patto scritto, precisi impegni e doveri verso i propri Clienti, che saranno in grado di confrontare la loro esperienza del servizio con quanto dichiarato dall'azienda.

La Carta della Mobilità costituisce, quindi, uno strumento per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti dalla “AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L.” ed i risultati conseguiti: essa rappresenta quindi uno stimolo per il miglioramento della qualità del servizio offerto.

La Carta della Mobilità costituisce anche un'occasione per presentare l'azienda ai Clienti e far conoscere i servizi che la “AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L.” eroga.

Ci sembra questo un metodo corretto e trasparente di presentare la “AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L.”, e auspichiamo che contribuisca a ridurre quella tradizionale distanza che separa l'azienda dai Clienti.

SEZIONE 01 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

Nello svolgimento delle sue attività, la “AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L.” si impegna a garantire il rispetto dei principi fondamentali, che vengono di seguito riportati

1. Eguaglianza

La “AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L.” si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti i Clienti senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

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.

2. Imparzialità

La “AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L.” si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

3. Continuità

La “AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L.” si impegna ad assicurare un servizio continuo e regolare senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, e stato di necessità, indipendenti dalla volontà dell’azienda.

In ogni caso, l’azienda si impegna ad adottare, tutte le misure necessarie volte a ridurre la durata del disservizio ed ad arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

L’azienda si impegna inoltre a garantire alla Clientela la massima informazione sulle modalità di sciopero attraverso annunci a mezzo stampa e avvisi alle fermate al fine di ridurre i disagi.

4. Partecipazione

La “AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L.” si impegna a garantire e favorire la partecipazione dei Clienti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio.

È riconosciuto il diritto al Cliente, e ne è favorito il suo esercizio, a prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L’azienda si impegna a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione sul servizio della Clientela tramite indagini.

5. Efficienza ed efficacia

La “AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L.”, compatibilmente con le risorse disponibili, si impegna ad adottare tutte le misure idonee e necessarie, di carattere operativo, tecnico ed organizzativo, per migliorare l’efficienza e l’efficacia del servizio erogato.

6. Trasparenza

Attraverso la diffusione della Carta della Mobilità e dei dati aziendali in essa contenuti, la “AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L.” si impegna a garantire la trasparenza della sua gestione e dei livelli di servizio offerto.

SEZIONE 02 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

2.1. BREVE STORIA DELL'AZIENDA

La "AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L." nasce nel 1936 a Castellammare del Golfo per opera del fondatore, Antonio Russo, collegando la stazione ferroviaria alla cittadina, e ampliando in breve tempo l'attività con un servizio di nolo di rimessa con quattro autovetture.

Nei primi anni 40 nasce il collegamento di linea con Palermo, attraversando le cittadine del golfo di Castellammare.

Il servizio verrà interrotto durante il periodo bellico (II guerra mondiale), a causa degli eventi di guerra, per riprendere poi nel 1945 al termine del conflitto.

Nel 1945 l'azienda diventa concessionaria della linea Palermo – Castellammare del Golfo – San Vito Lo Capo, assorbendo negli anni successivi concessionari del golfo e del suo entroterra, diventando così riferimento del trasporto su strada dei viaggiatori dell'intera costa tra Palermo e San Vito Lo Capo e relative zone interne.

L'azienda, attualmente gestita dai figli e nipoti di Antonio Russo, è oggi uno dei principali riferimenti del trasporto passeggeri su strada di una delle più interessanti zone turistiche della Sicilia e del meridione d'Italia, che vede la splendida San Vito Lo Capo (la perla della Sicilia) al centro dei suoi itinerari.

Essa inoltre collega regolarmente, con puntualità ed efficienza, Palermo con: Terrasini, Cinisi, Trappeto, Balestrate, Castellammare del Golfo, Scopello, Buseto Palizzolo, Valderice, Custonaci e San Vito Lo Capo.

Nel periodo estivo nella tratta Palermo – San Vito Lo Capo vengono effettuate delle corse dirette.

Nel periodo estivo nel Comune di San Vito Lo Capo viene svolto il servizio urbano.

Nel 2005 l'azienda ha ottenuto la certificazione di qualità ISO 9001 da parte del RINA, uno dei più prestigiosi organismi di certificazione a livello nazionale, avviando un processo di miglioramento finalizzato all'incremento della qualità aziendale e, quindi, ad una maggiore soddisfazione del Cliente.

Dall'inizio del 2007 l'azienda ha ottenuto l'iscrizione nel registro delle imprese esercenti il noleggio autobus con conducente.

A giugno 2013 l'autorimessa è stata trasferita in C/da Foce Molinello s.n.c., Comune di Alcamo, zona periferica, più spaziosa, che permette una più efficace ed efficiente organizzazione del lavoro.

A maggio 2015 anche la sede amministrativa è stata trasferita in C/da Foce Molinello s.n.c., Alcamo.

2.2. INFORMAZIONI GENERALI

Capitale Sociale € 80.000,00

Iscrizione Reg. delle Imprese di noleggio autobus con conducente TP 000000010

Partita IVA: 00139310817

Sede amministrativa, officina ed autorimessa: C/da Foce Molinello s.n.c.
91011 Alcamo (TP)
Tel. 0924 31364
e-mail: autoservizirusso@alice.it
Sito internet: www.russoautoservizi.it
APP: *autoservizirusso*

2.3. POLITICA PER LA QUALITÀ

La “AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L.” si prefigge di assicurare la qualità allo scopo di soddisfare compiutamente le attese e le esigenze dei Clienti, consolidando l’immagine di serietà e competenza conseguita dall’azienda nel settore.

La Politica per la Qualità della “AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L.” è diretta:

- alla soddisfazione del Cliente;
- alla conformità del servizio erogato ai requisiti specificati;
- al miglioramento delle prestazioni dei processi aziendali.

Implicitamente questi obiettivi comportano un impegno e un aggiornamento continuo sia nel modo di soddisfare le esigenze dei Clienti, sia nell’adeguamento dei processi, mantenendo livelli di qualità e affidabilità in linea alle tendenze ed esigenze del mercato.

La “AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L.” ritiene, inoltre, che la **“Certificazione di Qualità” secondo le norme internazionali della serie ISO 9001** costituisca un elemento aggiuntivo di rilievo per il consolidamento dell’immagine aziendale.

SEZIONE 03 STRUTTURA AZIENDALE E SERVIZI OFFERTI

3.1. STRUTTURA AZIENDALE

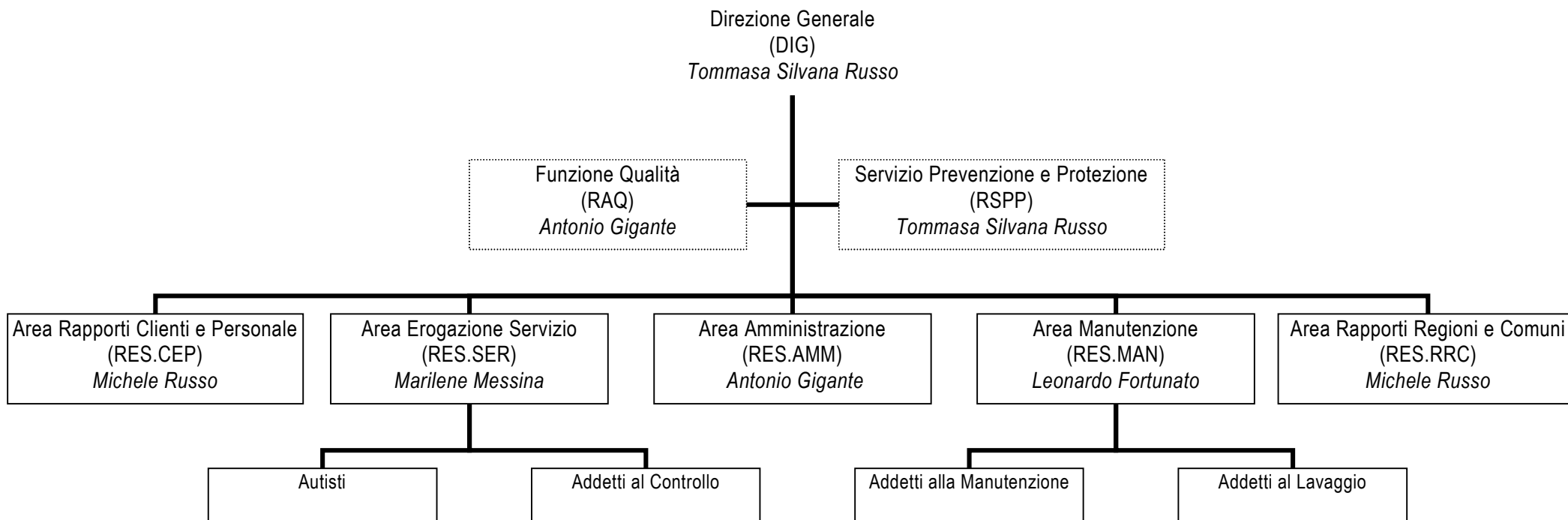
La struttura organizzativa della "AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L." è rappresentata graficamente dall'organigramma riportato nella pagina seguente.

Di seguito è riportata una tabella che individua il personale della "AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L." al 31/12/2016.

QUALIFICA PERSONALE	N°
Dirigenti e Quadri	3
Impiegati	1
Autisti	10
Tecnici di manutenzione e operai	2
Totale	16

Il parco autobus al 31/12/2016 è costituito da n° 17 autobus con una età media di anni 16. L'officina per la manutenzione dei mezzi, di proprietà della stessa azienda, effettua cicli di manutenzione periodica dei mezzi con personale specializzato che si avvale delle più moderne tecnologie e la cui formazione è periodicamente aggiornata presso le aziende costruttrici.

ORGANIGRAMMA AZIENDALE "AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L."



3.2. SERVIZI OFFERTI

Affidabilità, competenza, massima precisione e accuratezza nella manutenzione dei mezzi, un parco macchine all'avanguardia, con autobus moderni ed affidabili, dotati di tutti i dispositivi più moderni per garantire il massimo del comfort e della sicurezza, sono i caratteri che contraddistinguono la "AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L."

L'attività principale della "AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L." è il trasporto collettivo di persone su linee extraurbane in concessione, il cosiddetto **servizio di linea**.

Oggi la "AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L." è concessionaria di tre linee extraurbane:

- ◆ la linea San Vito Lo Capo - Castellammare del Golfo – Balestrate – Trappeto - Palermo;
- ◆ la linea Castellammare del Golfo – Fraginesi - Scopello;
- ◆ la linea Castellammare del Golfo – Stazione.

La "AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L." ha studiato i percorsi e le fermate delle corse quotidiane dei suoi mezzi per raggiungere il miglior compromesso tra rapidità degli spostamenti ed esigenze dei Clienti.

La tabella riportata di seguito descrive l'area servita dall'azienda

N° Comuni	11
Popolazione residente nell'area	N° 1.300.000 circa

La tabella successiva descrive in numeri il servizio di linea aziendale.

N° linee	4
Lunghezza di esercizio della rete	Km 170
Km giornalieri percorsi	1.295
Km annui percorsi (anno 2016)	392.908,80
Corse programmate (anno 2016)	17.220
Passeggeri trasportati (anno 2016)	193.002

Dietro richiesta, la "AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L." effettua il servizio di **nolo autobus con conducente**, per viaggi di istruzione, visite guidate, pellegrinaggi, trasferte di gruppi sportivi, partecipazione di comitive ad importanti eventi culturali.

SEZIONE 04 QUALITÀ

4.1. LA QUALITÀ COME OBIETTIVO

Per la “AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L.” fare qualità significa allineare, modellare e personalizzare l’offerta di trasporto alle reali esigenze dei Clienti.

Il primo passo per adeguare il servizio alle esigenze del Cliente è la conoscenza delle stesse.

La “AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L.” è, quindi, impegnata nell’acquisizione e nell’aggiornamento della conoscenza delle esigenze dei Clienti, tramite indagini realizzate con metodologie quantitative e qualitative, focalizzate sia sul servizio di trasporto, inteso nel suo complesso, sia su aspetti specifici del servizio.

Le segnalazione e i reclami che pervengono in azienda sono oggetto di monitoraggio continuo: oltre ad essere un’opportunità per instaurare un dialogo con la Clientela, offrono indicazioni preziose per indirizzare attività e progetti di miglioramento.

Ogni segnalazione viene registrata ed inviata ai settori di competenza che si attivano per verificare se sussistono, ed in quali termini, le condizioni economiche ed organizzative per soddisfarla.

Ogni reclamo attiva una vera e propria istruttoria volta ad acquisire quegli elementi indispensabili per intraprendere azioni correttive e preventive.

4.2. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Partendo dal concetto che ogni viaggio inizia nel momento in cui nasce l’esigenza di raggiungere una determinata destinazione, si può affermare che il “servizio di trasporto” offerto dalla “AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L.” si compone di una serie di aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dei Clienti.

Gli aspetti del servizio rilevanti per il Cliente vengono chiamati **fattori di qualità**.

Nell’ambito di ciascun fattore sono individuati alcuni 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;
- ◆ uno **standard**, vale a dire **il livello di servizio promesso**, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità dell’azienda e delle aspettative dei Clienti (per l’anno di inizio è determinato in base alle reali potenzialità dell’azienda);
- ◆ una modalità di rilevazione dei risultati.

I fattori di qualità individuati dalla “AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L.” sono:

- ◆ sicurezza del viaggio;
- ◆ regolarità del servizio;
- ◆ pulizia e condizioni igieniche dei mezzi;
- ◆ comfort del viaggio;
- ◆ informazioni alla Clientela;
- ◆ aspetti relazionali e comportamentali del personale.
- ◆ livello del servizio allo sportello;

- ◆ integrazione modale;
- ◆ attenzione per l'ambiente.

Per ciascun fattore di qualità riportiamo l'obiettivo raggiunto degli indicatori di qualità riferiti all'anno 2016.

In corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, sulla base delle aspettative della Clientela e delle potenzialità dell'azienda (risorse disponibili), verrà indicato l'obiettivo che l'azienda si è posta per l'anno 2017.

Gli indicatori-obiettivo sono sottoposti a continuo monitoraggio e sono aggiornati ogni anno nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto.

4.3. SICUREZZA DEL VIAGGIO

L'impegno dell'azienda verso la sicurezza del viaggio si traduce nel rinnovo del parco mezzi e in un'attività volta a dotare gli autobus di dispositivi di sicurezza.

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	REALTÀ AZIENDALE 2016	STANDARD 2017	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Incidentalità mezzo di trasporto	N° sinistri / Corse effettuate	0,2%	≤ 0,1%	Rilevazione
Vetustà mezzi	% mezzi con oltre 10 anni	90%	≤ 90%	Rilevazione
% di Clienti soddisfatti per la sicurezza del viaggio linea	% Soddisfatti	100 %	100%	Sondaggio

4.4. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

È obiettivo prioritario dell'azienda garantire un servizio regolare negli orari e nei percorsi. In ogni caso la "AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L." si impegna a prendere quelle iniziative volte a ridurre il disagio derivante da eventuali irregolarità, siano esse imputabili a motivi organizzativi che a cause esterne all'azienda.

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	REALTÀ AZIENDALE 2016	STANDARD 2017	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Regolarità complessiva del servizio	Corse effettuate / corse programmate	100%	Mantenimento	Rilevazione
	Corse deviate nei percorsi / corse programmate	0,0 %	Mantenimento	Rilevazione

4.5. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

L'azienda si impegna a garantire che venga rispettata la periodicità per le pulizie dei mezzi e si impegna a controllare che vengano rispettati gli standard qualitativi fissati.

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	REALTÀ AZIENDALE 2016	STANDARD 2017	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Pulizia Ordinaria	N° interventi giornalieri / N° mezzi	20%	Mantenimento	Rilevazione
Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	15	Mantenimento	Rilevazione
% Clienti Soddisfatti per la pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	% Soddisfatti	98%	Mantenimento	Sondaggio

4.6. COMFORT DEL VIAGGIO

Per migliorare il comfort del viaggio, la "AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L." si impegna ad utilizzare mezzi confortevoli.

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	REALTÀ AZIENDALE 2016	STANDARD 2017	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Climatizzazione	% mezzi sul totale	85%	Mantenimento	Rilevazione

4.7. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Nel 2002 la "AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L." ha attivato il sito internet www.russoautoservizi.it al fine di dare maggiori informazioni sul servizio ai Clienti.

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	REALTÀ AZIENDALE 2016	STANDARD 2017	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Diffusione delle informazioni	Attivazione sito INTERNET	Attivato	Mantenimento	Rilevazione
	Attivazione profilo facebook	Attivato	Mantenimento	Rilevazione
	Fascia oraria di operatività	6,5 ore	Mantenimento	Rilevazione

4.8. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE

La "AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L." assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico attraverso la dotazione di appositi cartellini di riconoscimento riportanti, in modo visibile, il nome, la mansione e la fotografia del personale medesimo.

La riconoscibilità degli Autisti è assicurata anche dalla divisa aziendale.

L'azienda si impegna a garantire che il personale operante ai centralini faccia precedere la risposta dal proprio nome, o comunque dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza o una sigla che consenta la sua identificazione univoca.

Tutto il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, è tenuto a trattare i Clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro le informazioni richieste ove ne sia a conoscenza.

Il personale è tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra azienda e Clienti.

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	REALTÀ AZIENDALE 2016	STANDARD 2017	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
% di Clienti soddisfatti per la Riconoscibilità degli Autisti linea	% Soddisfatti	100%	mantenimento	Sondaggio
% di Clienti soddisfatti per la Presentabilità degli Autisti linea	% Soddisfatti	97%	mantenimento	Sondaggio
% di Clienti soddisfatti per la Competenza e cortesia degli Autisti linea	% Soddisfatti	98%	mantenimento	Sondaggio

4.9. LIVELLO DI SERVIZIO ALLO SPORTELLO

La "AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L." si impegna a garantire tempi di risposta ai reclami certi ed adeguati.

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	REALTÀ AZIENDALE 2016	STANDARD 2017	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Riscontro reclami	N° giorni	Entro 10 giorni	Mantenimento	Rilevazione

4.10. INTEGRAZIONE MODALE

La "AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L." si impegna a favorire l'intermodalità, cioè l'utilizzo combinato di più mezzi di trasporto.

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	REALTÀ AZIENDALE 2016	STANDARD 2017	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Coincidenze con altre modalità	N. corse intermodali / totale corse	95%	Mantenimento	Rilevazione

4.11. ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

L'attenzione all'ambiente si traduce nella graduale sostituzione del parco mezzi con veicoli dotati di motorizzazione pari o superiore ad Euro 2 che hanno un basso impatto ambientale.

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	REALTÀ AZIENDALE 2016	STANDARD 2017	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard \geq Euro 2	N. mezzi \geq Euro 2 / totale mezzi	70%	\geq 76%	Rilevazione

SEZIONE 05 INFORMAZIONI UTILI ALLA CLIENTELA

5.1. VENDITA DI BIGLIETTI E ABBONAMENTI

I **biglietti** possono essere emessi, oltre che dall'Autista direttamente sull'autobus, anche online, tramite il sito aziendale www.russoautoservizi.it, oppure utilizzando l'APP [autoservizirusso](#) da scaricare tramite APP STORE (per sistema APPLE) o PLAY STORE (per sistema ANDROID).

Per l'emissione del biglietto online, il Cliente deve:

- registrarsi, collegandosi al sito aziendale o tramite l'apposita APP, seguendo le istruzioni per ottenere le credenziali di accesso (user e password);
- accedere all'area riservata del sito aziendale o dell'apposita APP utilizzando le credenziali, per richiedere l'emissione del biglietto, riportando negli appositi spazi:
 - giorno del viaggio;
 - luogo di partenza e luogo di destinazione;
 - corsa;
 - se trattasi di viaggio solo andata o andata e ritorno;
- pagare il corrispettivo del biglietto utilizzando una carta di credito o una carta prepagata;
- stampare il biglietto su carta o in formato elettronico (file pdf) da far visualizzare all'Autista tramite smartphone.

Acquistando il biglietto, il Cliente ha diritto ad un posto per il giorno, tratta e corsa riportati sul biglietto. Il biglietto può essere utilizzato per una corsa diversa, a condizione che ci sia la disponibilità di posti.

Gli abbonamenti possono essere emessi, oltre che in sede, anche online, tramite il sito aziendale www.russoautoservizi.it.

Per richiedere l'abbonamento il Cliente deve essere in possesso della "Tessera di riconoscimento per abbonamento", che deve essere richiesta alla "Autoservizi Russo s.r.l." in sede o all'Autista, compilando l'apposito modulo.

Per l'emissione dell'abbonamento online, il Cliente deve:

- registrarsi, collegandosi al sito aziendale o tramite l'apposita APP, seguendo le istruzioni per ottenere le credenziali di accesso (user e password);
- accedere all'area riservata del sito aziendale utilizzando le credenziali, per richiedere l'emissione dell'abbonamento, riportando negli appositi spazi:
 - numero tessera di riconoscimento per abbonamento (solo al primo accesso);
 - luogo di partenza, luogo di destinazione e corsa;
 - periodo di validità dell'abbonamento e numero di corse;
 - giorni della settimana esclusi dall'abbonamento;
- pagare il corrispettivo dell'abbonamento utilizzando una carta di credito o una carta prepagata;
- stampare l'abbonamento su carta o in formato elettronico (file pdf) da far visualizzare all'Autista tramite smartphone.

Acquistando l'abbonamento, il Cliente ha diritto ad un posto per il periodo, tratta e corsa riportati sull'abbonamento.

Accedendo all'area riservata, utilizzando le credenziali, il Cliente può modificare la corsa o il giorno, nell'ambito del periodo di validità dell'abbonamento, a condizione che ci sia disponibilità di posti.

5.2. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

La "AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L." si impegna ad assicurare, attraverso tutte le forme ed i canali disponibili, la più ampia informazione alla Clientela circa le modalità di prestazione del servizio, orari, percorsi delle linee, tariffe, biglietti ed abbonamenti.

Informazioni telefoniche

Tel. 0924 31364

Dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle 16.00 alle 19.30

Informazioni, rilascio abbonamenti

Sede aziendale AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L.

C/da Foce Molinello s.n.c. - 91011 Alcamo (TP)

Dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle 16.00 alle 19.30

Internet

HTTP: //www.russoautoservizi.it

APP: autoservizrusso

e-mail: autoservizirusso srl@alice.it

5.3. RECLAMI, SUGGERIMENTI E RICHIESTE

I reclami, i suggerimenti, le richieste di rimborso e di risarcimento possono essere trasmessi dal Cliente alla "AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L" per iscritto oppure verbalmente.

Il Cliente ha diritto al rimborso quando:

- il servizio sia stato soppresso senza una preventiva informazione alla Clientela mediante giornali o avvisi presso la sede dell'azienda;
 - non sia stato garantito il proseguimento del viaggio fino alla destinazione pagata entro un tempo pari al tempo di percorrenza della linea, a causa di guasti al mezzo;
 - sia stato provocato grave e palese danno al Cliente per ritardo imputabile ad inefficienza aziendale.
- L'entità del rimborso sarà pari al valore del documento di viaggio pagato.

Il Cliente ha diritto al risarcimento quando sia causato il danneggiamento, la distruzione o lo smarrimento del bagaglio per il quale è stato regolarmente pagato il biglietto, per cause di sinistro imputabile alla "AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L".

Per i risarcimenti si adotteranno le norme di legge in materia.

Il passeggero, invece titolare di abbonamento, a nessun titolo ha diritto al rimborso, per il mancato utilizzo dello stesso, anche parziale .

Presso i locali aziendali è disponibile un modulo, il "Modulo Tutela Cliente", predisposto per inoltrare reclami, suggerimenti e richieste; tale modulo è riportato in allegato.

L'utilizzo di tale modulo non è vincolante: lo spirito con cui è stato realizzato è di agevolare i Clienti.

I reclami, i suggerimenti e le richieste possono essere inoltrati:

Via Telefono

Tel. 0924 31364

Dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle 16.00 alle 19.30

Via Posta: AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L. – Direzione Generale
C/da Foce Molinello s.n.c. - 91011 Alcamo (TP)

Via E-mail: autoservizirussosrl@alice.it

Di Persona:

C/da Foce Molinello s.n.c. - 91011 Alcamo (TP)

Dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle 16.00 alle 19.30

La “AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L.” si impegna, entro 10 giorni dal ricevimento del reclamo, ad informare il Cliente sul risultato degli accertamenti compiuti, fornendo, ove possibile, anche i tempi di rimozione delle irregolarità riscontrate.

Per garantire una attività di verifica dei fatti contestati, si invita a segnalare all’azienda, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni particolare utile per identificare con precisione termini e circostanze dell’eventuale accaduto.

5.4. TRASPORTO DI COSE

In caso di trasporto di cose tenere conto che:

- per motivi di sicurezza non è consentito il trasporto di bagagli non al seguito di passeggeri trasportati, salvo specifiche indicazioni da parte dell’azienda;
- sono esclusi da ogni forma di pagamento i bagagli di corredo scolastico e i bagagli a mano di piccole dimensioni;
- per ciascun Cliente è ammesso il trasporto gratuito di un solo bagaglio a mano di dimensioni non superiori a cm 50x40x20 e di peso non superiore a kg 10;
- è consentito, inoltre, al Cliente di portare con sé, un’ulteriore bagaglio di dimensioni non superiori a cm 50x60x80 e di peso non superiore a kg 20, **da riporre e prelevare a sua cura**, dall’apposito vano portabagagli dell’autobus previo pagamento della relativa tariffa pari alla stessa tratta effettuata;
- non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti pericolosi, di prodotti infiammabili, di esplosivi e di bagagli maleodoranti, nonché di liquidi trasportati in taniche di oltre 3 litri;
- le armi possono essere portate solo dagli agenti della P.S. od equiparati, in condizioni tali da essere inoffensive, avvisando l’Autista prima di salire sull’autobus.

5.5. TRASPORTO DI ANIMALI

In caso di trasporto di animali tenere conto che:

- è ammesso il trasporto di piccoli animali domestici, purché di piccola taglia, se ricoverati, per tutta la durata del viaggio, in idonee gabbie, non superiori ai limiti e dimensioni previste dal trasporto bagagli, con l’utilizzo di idonei congegni atti a renderli inoffensivi;
- il viaggio con animali al seguito comporta il pagamento della tariffa ordinaria per passeggeri, per ciascun animale o cesta/gabbia trasportata;
- il trasporto di animali domestici può essere limitato o rifiutato, a insindacabile giudizio dell’Autista, per esigenze di affollamento dell’autobus, per l’insorgere di sintomatologie allergiche in altri passeggeri, per il pregiudizio alla sicurezza dei passeggeri, per disturbi arrecati agli altri passeggeri o all’Autista, ecc.; in questi casi, il passeggero con animali al seguito può essere invitato ad abbandonare l’autobus, ovvero a servirsi di autobus della “Autoservizi Russo S.r.l.” in orari diversi;

- se l'animale insudicia o deteriora l'autobus o gli altri passeggeri durante il trasporto, la persona che lo accompagna è tenuta a ripulire o risarcire il danno. Il rilevamento di questi fatti da parte del personale dell'azienda comporta l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio senza diritto al rimborso del biglietto;
- tutti gli animali devono essere tenuti a bordo in modo da non ingombrare le piattaforme, le corsie, le porte e le uscite di sicurezza;
- è ammesso il trasporto gratuito dei cani che accompagnino un non vedente, purché muniti di museruola.

SEZIONE 06 DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI

6.1. DIRITTI DEL CLIENTE

Al Cliente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- ◆ sicurezza e tranquillità del viaggio;
- ◆ continuità e certezza del servizio, 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, sia sui mezzi di trasporto sia nelle strutture di fermata (pensiline – capilinea); tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- ◆ rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- ◆ igiene e pulizia dei mezzi e delle pensiline; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- ◆ riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- ◆ contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- ◆ rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- ◆ facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

6.2. DOVERI DEL CLIENTE

Il Cliente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- ◆ non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisto del titolo di viaggio regolarmente vidimato;
- ◆ non occupare più di un posto a sedere;
- ◆ non sporcare e non danneggiare i mezzi nonché pareti, accessori e suppellettili;
- ◆ rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi e nei locali pubblici ove sia prescritto;
- ◆ agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- ◆ non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- ◆ non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le indicazioni/limitazioni stabilite dall'azienda;
- ◆ non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- ◆ rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'azienda nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- ◆ 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.

6.3. REGOLAMENTO DI VIAGGIO

Art.1

Per la salita sull'autobus bisogna premunirsi di regolare titolo di viaggio (biglietto, abbonamento) in corso di validità. E' previsto acquistare il titolo di viaggio a bordo facendone richiesta al conducente non appena saliti a bordo.

Art.2

Al momento della salita in autobus il Cliente ha l'obbligo di esibire al conducente il titolo di viaggio (abbonamento) e deve procedere immediatamente all'annullo.

Art.3

I possessori di abbonamento devono sempre portare con sé il documento di viaggio accompagnato da documento di riconoscimento.

Gli abbonamenti mensili hanno validità dal primo all'ultimo giorno del mese con esclusione delle domeniche e danno diritto solo ad un viaggio di andata e ritorno quotidiano.

Art.4

Al momento del controllo da parte del personale aziendale l'utente è obbligato ad agevolare le operazioni relative, esibendo il titolo di viaggio. L'identità del passeggero trovato privo di abbonamento in corso di validità o di biglietto regolarmente obliterato sarà accertata dal personale preposto ai controlli. In tal caso il passeggero è tenuto a fornire il documento personale di identificazione. In mancanza di documento di riconoscimento in corso di validità o in caso di rifiuto a presentarlo l'Azienda procederà all'accertamento della identità personale attraverso le Forze dell'ordine.

Art.5

Se l'Utente non è munito di valido titolo di viaggio, gli addetti alla verifica, autorizzati ai sensi di legge, redigono verbale di contestazione, conciliabile mediante il pagamento, entro 30 giorni dalla notifica, della sanzione amministrativa in misura ridotta di € 50,00 e della tariffa del biglietto di corsa semplice. Decorso tale termine, senza che siano pervenuti scritti difensivi o sia avvenuto il pagamento, è dovuta la sanzione nella misura intera di € 100,00 oltre le spese di notifica.

Art.6

La salita sull'autobus deve avvenire dalla porta anteriore, mentre la discesa deve avvenire esclusivamente dalla porta centrale o da quella posteriore.

Art.7

È vietato occupare più di un posto a sedere od ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi.

Art.8

È vietato distrarre, impedire od ostacolare l'autista nell'esercizio delle sue funzioni.

Art.9

È vietato sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi.

Art.10

È vietato chiedere di salire o scendere dall'autobus in luogo diverso da quello stabilito come fermata. Il conducente potrà effettuare fermate straordinarie, in punti diversi da quelli individuati con le apposite paline di fermata, qualora si riscontrino situazioni di pericolo ed a condizione che non venga mai meno la sicurezza d'esercizio.

Art.11

È vietato sporcare e danneggiare i sedili, le pareti, i vetri e le suppellettili dell'autobus.

Art.12

All'interno dell'autobus è vietato fumare.

Art.13

A bordo degli autobus non è consentito cantare, suonare, schiamazzare o tenere un comportamento sconveniente o molesto tale da arrecare in qualsiasi modo disagio, disturbo, fastidio agli altri Clienti ed al personale in servizio.

Art.14

È vietato trasportare materiali o cose che per qualsiasi motivo possano infastidire o danneggiare gli altri passeggeri o arrecare danni all'autobus; in particolare è proibito trasportare sostanze pericolose o nocive (bombole di gas compresso o liquido, materiale infiammabile, esplosivo, nocivo e/o contaminante).

Art.15

È vietato azionare, salvo il caso di grave ed incombente pericolo, i dispositivi per l'apertura di emergenza delle porte nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato.

Art.16

Non è ammesso l'accesso in vettura a coloro che si trovino in stato di ebbrezza manifesta o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il regolare svolgimento del servizio o da arrecare danno a sé o agli altri Clienti.

Art.17

L'accesso in vettura è impedito quando l'abbigliamento personale sia sudicio o indecente.

Art.18

A bordo degli autobus non è consentito, senza esplicita e preventiva autorizzazione dell'azienda, il volantinaggio e la distribuzione di materiale pubblicitario, anche se a scopo benefico.

Art.19

Ogni passeggero, munito di regolare documento di viaggio, può trasportare gratuitamente una valigia, pacchi o colli a mano, dopo averlo depositato nel vano bagagliaio. Per il trasporto di colli eccedenti i limiti ammessi il passeggero è tenuto al pagamento di un biglietto di corsa semplice per ogni ulteriore collo. Non sono, in ogni caso, ammessi al trasporto gli oggetti eccessivamente ingombranti, sudici o pericolosi. I passeggini per bambini sono ammessi in vettura e trasportati gratuitamente purché vengano ripiegati in modo da ridurre al minimo l'ingombro.

Art.20

Bambini e ragazzi di età inferiore ai 1 anni accompagnati da persona adulta sono trasportati gratuitamente in braccio ai genitori o accompagnatore.

Art.21

È consentito il trasporto in vettura dei soli animali domestici di piccola taglia purché adeguatamente custoditi (gabbia, cestino, museruola). Per il trasporto di animali domestici deve essere comunque pagato il biglietto di corsa semplice. Il proprietario è responsabile di eventuali danni prodotti dal proprio animale. È ammesso il trasporto gratuito dei cani che accompagnino un non vedente, purché muniti di museruola.

Art.22

Tutti gli oggetti rinvenuti dal personale aziendale a bordo degli autobus della Autoservizi Russo S.r.l., se non

sono riconducibili al proprietario, vengono custoditi presso gli uffici aziendali, per un tempo massimo di 30 giorni.

Art.23

Le fermate sui percorsi di linea dei servizi esercitati dalla Autoservizi Russo S.r.l. sono individuate con apposite paline. Non sono consentite fermate in luoghi diversi da quelli previsti.

Art.24

Il cliente che richiede l'acquisto del biglietto venduto a bordo degli autobus è obbligato a munirsi preventivamente di moneta contante al fine di agevolare le incombenze a carico del conducente e per salvaguardare la puntualità alle fermate.

Art.25

Il Cliente che ritenga di essersi procurato un danno fisico a bordo dell'autobus o all'atto della salita o discesa, è obbligato a riferirlo immediatamente al conducente dell'autobus, segnalando e fornendo i dati di eventuali testimoni. Nel caso in cui ciò non fosse possibile per qualsiasi motivo, egli deve individuare con precisione l'autobus e segnalare nel corso della giornata il fatto alla Autoservizi Russo S.r.l., anche a mezzo di telegramma. Egli è inoltre tenuto a conservare il titolo di viaggio (abbonamento in corso di validità o biglietto annullato) che lo autorizzava all'uso dell'autobus nel giorno dell'evento e ad allegarne copia fotostatica alla denuncia di risarcimento del danno, unitamente a idonea documentazione sanitaria rilasciata da struttura pubblica.

Art.26

Foro competente. Per ogni controversia sarà competente il foro territoriale di Trapani.



Carta della Mobilità Anno 2017

Rev.: 01
Pagina 23 di 23

MODULO TUTELA CLIENTE

Data	Cliente		
Tel.	Fax	E-Mail	

OGGETTO:

 RECLAMO RICHIESTA DI RIMBORSO RICHIESTA DI RISARCIMENTO

DESCRIZIONE:

Ai sensi del D.Lgs. 196/03 si autorizza il trattamento dei dati personali trasmessi.

Firma del Cliente _____

N.B. Si prega di indicare nella descrizione ogni particolare che possa essere utile ad identificare con precisione i termini e le circostanze dell'accaduto. Particolarmente preziosa è l'indicazione di DATA / ORA / PERCORSO / PERSONALE EVENTUALMENTE COINVOLTO.

Si ringrazia per la collaborazione.

RISERVATO ALLA "AUTOSERVIZI RUSSO S.R.L."

TRATTAMENTO RECLAMO / RICHIESTA

Analisi reclamo / richiesta:

RECLAMO / RICHIESTA: FONDATO NON FONDATO

Soluzione da adottare:

Data e firma

VERIFICA DI CHIUSURA

Esito verifica: POSITIVO NEGATIVO

Commenti:

Data e firma