

**DITTA
BADALAMENTI GIUSEPPE
VIA PIETRO SBACCHI, 281
TEL 091/8667205
FAX 091/8667242
PARTITA IVA 05156670829
90045 CINISI (PA)**

CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

Punto	Titolo	Pagina di riferimento
1.	PREMESSA	3
2.	PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI	4
3.	L'AZI EN DA	5
3.1	DESCRIZIONE DELL'AZIENDA	5
3.2	DATI GENERALI DEI SERVIZI DI TRASPORTO EROGATI	5
4	FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO	6
4.1	MONITORAGGIO	6
4.2	FATTORI DELLA QUALITA'	6
5	DIRI TTI E DOVER' DELL'UTENTE	8
6	INFORMAZIONI ALL'UTENTE/CLIENTE E ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE	10
6.1	INFORMAZIONI ALL'UTENTE	10
6.2	ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE	10

1. PREMESSA

Sin dagli anni '90 gli Stati della Comunità Europea hanno avviato azioni per rivalorizzare i servizi pubblici chiedendo agli Enti erogatori un miglioramento della Qualità dei servizi forniti agli Utenti/Clienti anche attraverso l'elaborazione, l'attuazione e la diffusione di "Carte dei Servizi".

In Italia l'adozione delle "Carte dei Servizi" per le Aziende di trasporto è stata prevista dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi del settore trasporti o "Carta della mobilità"), mentre invece da parte degli Enti erogatori di servizi pubblici è stata prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994.

La "Carta dei Servizi" o "Carta della Mobilità" è un documento che ha lo scopo di rendere trasparente il rapporto tra le Aziende esercenti servizi turistici e/o di trasporto ed i Cittadini, in quanto Utenti del servizio medesimo.

Essa infatti, secondo quanto si legge nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, rafforza la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei Cittadini prevista:

- dall'art.16 della Costituzione Italiana secondo cui "Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..." e "Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi...."
- dall'art.8 del Trattato di Maastricht secondo cui "Ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

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;
- predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.

L'obiettivo di questo documento è quello di manifestare l'impegno ad erogare i servizi rispettando tali indirizzi.

La presente Carta dei servizi è redatta in conformità quanto stabilito nella "*Carta del Passeggero*" emanata dal Dipartimento Trasporti e Comunicazioni dell'Assessorato Turismo, Trasporti e Comunicazioni della Regione Siciliana.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva, le Aziende si impegnano ad erogare i propri servizi di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

1. Equaglianza ed imparzialità

Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione;

Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture delle persone anziane attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell'Azienda;

Garanzia di pari trattamento, 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 anche promozionali e comunque differenziate in base a criteri obiettivi e noti.

2. Continuità

L'erogazione dei servizi è continua e regolare, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda, ed in ogni caso conformi alla normativa regolatrice di settore emanata recentemente dal Dipartimento Trasporti e Comunicazioni dell'Assessorato Turismo, Trasporti e Comunicazioni della Regione Siciliana;

Definizione e preventiva comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

3. Partecipazione

Istituzione di un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli Utenti/Clienti sulle principali problematiche dei servizi erogati attraverso:

- L'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli Utenti per il continuo e costante miglioramento del servizio di noleggio;
- Il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazione dei Consumatori, Comuni, Comunità Montane).

4. Efficienza ed efficacia

- Nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati l'Azienda progetta, produce ed eroga servizi improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

5. Libertà di scelta

- _Garanzia per la parte unitamente a tutti gli altri Enti preposti (Regione, Provincia, Comuni) ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

3. L'AZIENDA

3.1 Descrizione dell'Azienda

Denominazione e Forma Giuridica: **BADALAMENTI GIUSEPPE**

Sede Legale: **Via Pietro Sbacchi, 281— 90045 CINISI (PA)**

Telefono - Fax: **091/8667205**

e-mail: info@badalamentibus.it

Rappresentante Legale: **Giuseppe Badalamenti**

RSQ e Responsabile dei Reclami: **Salvatore Evola**

Responsabile della Privacy: **Giuseppe Badalamenti**

3.2 Dati generali dei servizi di trasporto erogati

Servizio di noleggio di pullman con conducente non di linea.

4. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SERVIZIO

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano La Qualità di ciascun aspetto del viaggio (sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi, confort del viaggio, ecc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici indicatori di Qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato. Ad ogni indicatore corrisponde:

- una specifica unità di misura dei risultati che rispecchia La realtà Aziendale in atto;
- uno standard (livello di servizio promesso) che a il valore che l'Azienda si impegna a rispettare;
- una modalità di rilevazione dei risultati.

4.1 Monitoraggio

Sulla base dei fattori e degli indicatori di Qualità del servizio indicati dalla Direttiva l'Azienda si impegna a verificare periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso per valutare il grado di soddisfazione dell'Utente/Cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- Analisi degli standard relativi agli Indicatori di Qualità;
- Segnalazioni di reclamo ricevute dagli Utenti/Clienti.

4.2 Fattori della Qualità

I fattori della Qualità, come descritti nel Decreto del Presidente -del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi del settore trasporti" o "Carta della mobilità") sono i seguenti:

Sicurezza del viaggio

- Incidentalità mezzi di trasporto
- Vetustà mezzi
- Percezione complessiva livello sicurezza viaggio

Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

- Denunce (furti, danni, molestie)
- Percezione complessiva livello sicurezza

Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

Affidabilità del servizio
Puntualità
Velocità commerciale
Percezione complessiva regolarità servizio

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture

Pulizia ordinaria
Pulizia straordinaria (radicale)
Percezione complessiva livello pulizia

Confort del viaggio

Affollamento
Climatizzazione
Percezione complessiva livello confort del viaggio

Servizi aggiuntivi

Presenza eventuali servizi aggiuntivi (TV, DVD, WC, Microfono, Climatizzazione, ecc.)
Percezione complessiva servizi aggiuntivi

Servizi per viaggiatori con handicap

Presenza servizi specifici

Informazione alla Clientela

Sevizio telefonico (fisso e mobile)
Fascia oraria di operatività
Sito internet
Percezione complessiva livello informazioni alla Clientela

Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza

Riconoscibilità

Correttezza e cortesia

Percezione complessiva livello di comportamento del personale

Livello di servizio nelle operazioni di sportello

Presenza di un modulo per i suggerimenti/reclami

Risposta ai reclami

Percezione complessiva livello di servizio nelle operazioni di sportello

Grado di integrazione modale

Coincidenze con altre modalità di trasporto

Percezione complessiva livello di integrazione modale

Attenzione all'ambiente

Uso carburante a basso tenore di zolfo

Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard delle Direttive comunitarie a riguardo: EURO 1, 2, 3 (o altro)

Mezzi alimentati con carburanti alternativi (a bassi effetti inquinanti) Consumo medio

Percezione complessiva livello di attenzione ambientale

5. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE/CLIENTE

Con la convalida del documento contrattuale del preventivo del servizio di noleggio tra l'Utente e l'Azienda nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritti/doveri che regolano in via generale la fruizione del servizio di noleggio e che nella fattispecie elenchiamo di seguito:

DIRITTI DELL'UTENTE/CLIENTE

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- 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;

DITTA BADALAMENTI GIUSEPPE CINISI (PA)	CARTA DEI SERVIZI Allegato alla I.O. 7.01 del SGQ	REV. 0 del 24/07/06 Pag. 9 di 10
---	--	--

- efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- rispetto delle disposizioni di assoluto divieto di fumo sui mezzi, nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

DOVERI DEL VIAGGIATORE/UTENTE/CLIENTE/PASSEGGERO

- non occupare più di un posto a sedere;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- rispettare i divieti di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- non sporgersi dai finestrini o gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo o danno ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi o che possano danneggiare o sporcare, e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non satire sugli autobus in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche e/o psicofisiche tali da arrecare danno a se e/o agli altri passeggeri o da non consentire il corretto utilizzo del servizio;
- non esercitare attività pubblicitarie e commerciali senza il consenso dell'Azienda;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- non distrarre od ostacolare il conducente nell'esercizio delle sue funzioni;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio.
- consumare qualsiasi genere alimentare;
- fare use senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- satire o scendere dall'autobus quando questo è in movimento.

6. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE

6.1 Informazioni all'Utente

Le informazioni relative a orari, tariffe, preventivi e quant'altro, possono essere richiesti al **numero telefonico 0941.663275**.

6.2 Aspetti relazionali del personale

L'Azienda si propone come uno degli obiettivi principali per il raggiungimento di un buon livello qualitativo del servizio che tutto il personale viaggiante che è a contatto con l'Utente/Cliente operi in maniera qualificata e qualificante.

Il personale viaggiante durante il servizio indossa la divisa Aziendale ed appone in modo ben visibile il cartellino di riconoscimento; il personale si comporta con gli Utenti/Clienti con rispetto e cortesia, utilizzando un linguaggio corretto ed appropriato, fornendo puntualmente le informazioni necessarie ad agevolare in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.

Il personale deve inoltre garantire prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

Maggiori dettagli sono riportati nella IO 7.01 "CODICE DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DELL'AZIENDA" predisposta dall'Azienda ai fini del raggiungimento di un buon livello qualitativo del servizio erogato.

RIMBORSI E RISARCIMENTI

Le richieste di rimborso vanno sempre indirizzate alla Direzione dell'Azienda.

- *Risarcimento danni per responsabilità civile*

L'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a persone cagionati per propria responsabilità civile nel seguente caso:

Per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati a qualsiasi titolo).