

INDICE

STRUTTURAZIONE DELLA CARTA:

PREMESSA	pag. 3
1. SEZIONE I - PARTE GENERALE: Principi Fondamentali della Carta	Pag. 5
2. SEZIONE II	pag. 7
A) Presentazione dell'Azienda:	
B) Informazione sulle strutture Aziendali e sui servizi forniti	pag. 7
C) Caratteristiche, obiettivi ed ambiti operativi dei servizi forniti	pag. 9
D) Fattori e indicatori aziendali di qualità standard su schede dimostrative	pag. 14
3. SEZIONE III	pag. 20
Procedure di dialogo tra l'Azienda e l'Utente	
A) Informazione agli utenti	pag. 20
B) Procedure di reclame	pag. 20
C) Procedure di rimborso e/o di risarcimento dei danni	pag. 21
D) Doveri - Sanzioni – Provvedimenti	pag. 22
4. SEZIONE IV	pag. 24
Codice di Comportamento del Personale dell'Azienda	
5.0 Rinvio a Norme del Settore	pag. 28
ALLEGATO: A)	pag. 29
La soddisfazione del Cliente:	
Monitoraggio della Qualità del servizio	

PREMESSA

Questo documento, denominato Carta della mobilità, è stato adottato dalla Azienda "Autoservizi Moretti s.r.l.", con sede in Melfi alla Via Foggia 16, C.F. e P.IVA01033340769, in seguito denominata "Azienda", in attuazione dell'art. 2, comma2, della legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n. 43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998.

La Carta della mobilità, verrà comunicata all'utenza, tramite estratto, distribuito presso le biglietterie aziendali di Melfi e di Rionero in V., e rimane a disposizione del pubblico presso la sede aziendale di Melfi e presso gli Uffici Aziendali di Rionero in Vulture.

Copia della carta viene consegnata anche a tutto il personale dipendente con disposizione di servizio di uniformare il proprio comportamento e le modalità di esecuzione dei servizi a quanto nella stessa previsto.

Questo documento è costituito dalla presente premessa, da 4 Sezioni e da un allegato:

La Premessa: descrive la struttura e gli aspetti generali del documento;

1. La Sezione I: descrive i principi fondamentali della Carta, e le modalità di fornitura dei servizi.

2. La Sezione II: è costituita:

- a) dalla presentazione dell'azienda
- b) della struttura aziendale
- c) dei servizi forniti
- d) dei fattori e indicatori aziendali di qualità standard

3. La Sezione III: descrive gli impegni che l'Azienda "Autoservizi Moretti-s.r.l." assume nei confronti dei propri utenti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e di risarcimento danni.

4. La Sezione IV: contiene il Codice di Comportamento del personale dipendente dell'azienda.

5.0: rinvio alle disposizioni di leggi vigenti in materia.

Allegato: contiene le modalità per rilevare il grado di soddisfazione del cliente mediante monitoraggio della qualità del servizio fornito e mediante predisposizione di schede di rilevazione della percezione dei clienti.

1. SEZIONE I - PARTE GENERALE: Principi fondamentali della Carta

1. Principi fondamentali della Carta

1.1 L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.94, "Principi sull'erogazione di servizi pubblici" (G.U. n. 43.22.1.94), dalla L 11.7.95, n. 273 (G.U. n. 160, 11.7.95) e dal DPCM del 19.5.95 (G.U. n. 123,29.5.95).

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

1.2.1 Equaglianza ed imparzialità

- E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principii informativi delle attività dell'Azienda sono l'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.

1.2.2 Continuità

- 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.

1.2.3 Partecipazione

- L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Organizzazioni Sindacali, Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

1.2.4 Efficienza ed efficacia

- L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia ed a tale fine adotta il sistema delle schede modali (indicatori aziendali di qualità) di cui alla Sezione II di questa Carta, secondo la metodologia anticipata in Premessa.

1.2.5 Obiettivi della carta:

La Carta della mobilità ha lo scopo di raggiungere questi obiettivi:

- migliorare la qualità dei servizi erogati dall'Azienda
- migliorare il rapporto tra gli utenti e l'Azienda.

2. SEZIONE II – A) Presentazione dell'Azienda

2.1 L'Azienda “**Autoservizi Moretti s.r.l.**” è costituita in forma di Società a responsabilità limitata ed opera nel settore dei trasporti dal 1958.

Originariamente, sotto la denominazione di ditta individuale AUTOLINEE MORETTI TOMEIO, successivamente, trasformatasi in ditta “AUTOLINEE MORETTI S.r.l.”.

Dal 01/01/1990 fu costituita la società "AUTOLINEE MARZIANO E MORETTI s.r.l." in cui furono conferiti i rami di azienda, relativi ai servizi di trasporto di persone, (Autolinee e Noleggi) gestiti dalla società "AUTOLINEE MORETTI s.r.l." e dalla società, "AUTOLINEE MARZIANO s.r.l.", entrambi, operanti nel medesimo bacino, al fine di eliminare la concorrenza, di economizzare i costi, fornire servizi più efficienti, ed assumere dimensioni più rispondenti alle esigenze di mercato.

Con decorrenza 01/01/1995 la ragione sociale della società "AUTOLINEE MARZIANO E MORETTI s.r.l." veniva variata in "AUTOSERVIZI MORETTI s.r.l." a seguito della acquisizione dell'intero capitale da parte della famiglia Moretti.

La società è iscritta presso la C.C.I.A. di Potenza al Nr. 75799 e presso il Tribunale di Melfi al Nr. 1707 C.F. e RIVA 01033340769.

Attualmente i soci della società sono i fratelli: **Moretti Luigi - Moretti Pietro e Moretti Marco.**

B) INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA AZIENDALE E SUI SERVIZI FORNITI:

STRUTTURA AZIENDALE

2.2 Il capitale sociale di € 46.481,12, è equamente ripartito tra i predetti soci.

2.3 La società è diretta da un amministratore unico con poteri completi di ordinaria e straordinaria amministrazione, nominato a tempo indeterminato.

Attualmente, amministratore unico e legale rappresentante dell'azienda è il sig. MORETTI TOMEO, originario fondatore nel 1958 della ditta individuale.

2.4 La Società è munita di organo di controllo rappresentato da un collegio sindacale composto da 3 membri effettivi e due supplenti.

2.5 Il progresso continuo che l'azienda ha conseguito negli anni, grazie alle capacità imprenditoriali dell'originario fondatore, è notevole, infatti:

L'originaria ditta individuale AUTOLINEE MORETTI TOMEO, è partita, nel 1958, gestendo due linee locali che sviluppavano complessivamente 100.000 Km., circa, annui; nel 1987 passava a gestire circa 1.000.000 Km. nel bacino del Vulture - Melfese - Bradano; attualmente si trova a gestire circa l'80 % del TPL, del predetto bacino di competenza della Provincia di Potenza, sviluppando circa 2.300.000 di Km. Annuì.

Inoltre, sempre nel Bacino del Vulture - Melfese - Bradano:

- gestisce servizi di trasporto pubblico urbano in sei Comuni, (Atella -Barile - Lavello - Pescopagano - Rionero in Vulture e San Fele) sviluppando circa altri 400.000 Km.annui,
- possiede N. 3 licenze di Noleggio da rimessa con autobus con conducente.

2.6 L'azienda "AUTOSERVIZI MORETTI s.r.l." è stata strutturata seguendo le norme del Codice Civile vigente per le Società a responsabilità limitata per i seguenti motivi di trasparenza:

- 1) rendere agevole e versatile alle necessità dell'utenza, in continua

mutazione, la gestione aziendale;

2) contenere gli oneri a carico della pubblica finanza con una gestione oculata, trasparente ed economica.

2.7 L'Azienda ha:

- depositi e uffici aperti al pubblico:

a) presso la sede di Melfi in Via Foggia 16, Telef. 0972/24590 Fax 0972/ 237705;

b) presso gli uffici distaccati di Rionero in Vulture S.S. 93 Km. Telef. e Fax 0972/721833;

- Un'officina ed una carrozzeria presso il deposito di Rionero sufficientemente attrezzate per le riparazioni dei propri autobus;

- alle dipendenze Nr. 70 dipendenti;

- la proprietà di Nr. 60 autobus così ripartiti;

a) Nr. 50 autobus Interurbani

b) Nr. 7 autobus Urbani

e) Nr. 3 autobus Gran Turismo e Noleggio.

L'Azienda ha in corso le pratiche per la certificazione del sistema qualità previsto dalle normative ISO – 9000.

C) CARATTERISTICHE, OBIETTIVI E AMBITI OPERATIVI DEI SERVIZI FORNITI

2.8 Caratteristiche principali del servizio

Il servizio consiste essenzialmente nell'esercitare:

- N.11 autolinee interurbane, nel bacino del Vulture . Melfese - Bradano, di competenza della Provincia di Potenza, che coprono, per il 90%, le esigenze di trasporto degli operai provenienti dai vari centri del predetto bacino ed occupati presso lo stabilimento delle FIAT/SATAe presso tuttigli altri stabilimenti industriali allocati nell'area industriale di San Nicola di Melfi.

- N. 4 Linee scolastiche, N. 2 Agricole e N. 2 Balneari, nel Bacino di competenza della Provincia di Potenza
- N. 2 Linee Interurbane di competenza della Regione Campania colleganti i centri di Monteverde - Lacedonia – Calitri.

- N. 1 Linea Interurbana di competenza della Regione Puglia colleganti i centri di Monteverde, Calitri, Lacedonia - Rocchetta S.A. - Candela con Margherita di Savoia;
- N. 6 servizi Comunali di trasporto pubblico urbano di persone nei maggiori Comuni del Bacino (Atella - Barile - Lavello - Pescopagano - Rionero in V.-S.Fele);
- N. 3 Servizi di Gran Turismo e Noleggi per le località Nazionali ed Internazionali;
- Servizi sostitutivi delle F.S. con cui collabora nei periodi di emergenza e necessità varie.

2.9 Obiettivi del servizio

L'Azienda si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme vigenti in materia di trasporto pubblico di persone.

2.10 Ambiti operativi

Il servizio trasporti dell'Azienda si svolge principalmente in territorio italiano ed in maniera marginale all'estero.

2.11 Standard di qualità del servizio

L'Azienda ha provveduto a fornire il proprio personale di un Codice di comportamento contenente un insieme di indicazioni qualitative e quantitative da seguire per il soddisfacimento della regolarità e la sicurezza del servizio a tutela degli utenti trasportati.

2.12 Continuità del servizio

L'Azienda assicura l'effettuazione del servizio di trasporto pubblico secondo gli orari pubblicizzati o concordati con la committenza nei servizi di noleggio.

2.13 Regolarità del servizio

L'Azienda si impegna a rispettare gli orari del servizio secondo i seguenti standard:

- passaggi con ritardo di 0/05 minuti dall'orario fissato; 5 %;
- passaggi con ritardo da 0/15 minuti dall'orario 3%;
- passaggi con ritardo oltre i 15 minuti rispetto all'orario fissato; 1 %
- nessun passaggio con anticipo sull'orario fissato.

Sarà rilevato statisticamente il rispetto dei parametri di cui sopra nei periodi e nelle fasce orarie più rappresentative.

2.14 Affidabilità del servizio

L'Azienda si impegna a garantire l'effettuazione di tutte le corse programmate.

In caso di sciopero del personale viene assicurato, in conformità alle vigenti disposizioni di legge ed agli accordi sindacali, lo svolgimento del servizio nelle fasce orarie che saranno concordate con le OO.SS. e comunicate all'utenza nei tempi previsti dalla normativa vigente.

Saranno assicurati i trasporti il cui orario è, in tutto o in parte, incluso nelle fasce orarie concordate, fino al capolinea.

In casi di interruzioni del servizio per sciopero, gli utenti vengono informati con un anticipo di 5 giorni con avvisi esposti negli autobus e inviati agli organi di informazione locali.

La stessa procedura viene seguita nel minore tempo possibile in caso di

modifica del percorso degli autobus per interruzioni stradali o cause di forza maggiore.

2.15 Accessibilità del servizio

Su tutti i frontali dei veicoli interurbani è indicata, ben visibile dall'esterno, secondo la normativa regionale, l'identificazione dell'autolinea.

Lungo i percorsi delle autolinee nell'area industriale di San Nicola di Melfi sono disposte delle paline indicanti le fermate obbligatorie.

Gli abbonamenti Mensili o Settimanali possono essere acquistati presso la Sede di Melfi, (per l'utenza residente a Melfi e Rapolla), presso gli Uffici di Rionero (per l'utenza di Rionero - Atella - Barile): dal Venerdì per gli abbonamenti settimanali e dal giorno 28 di ogni mese per gli abbonamenti mensili.

Per la restante utenza i titoli di viaggio, (biglietti e/o abbinamenti), vengono rilasciati direttamente a bordo dell'autobus.

2.16 Comfort di viaggio

Oltre il 70 % degli autobus interurbani sono provvisti di impianto di aria condizionata e riscaldamento.

La pulizia degli autobus viene effettuata con cadenza giornaliera.

2.17 Servizio di supporto e di intervento

In caso di guasto di un autobus, la sostituzione, e/o il recupero, viene effettuato, entro 30-60 minuti dalla segnalazione, in rapporto alla distanza della rimessa aziendale.

2.18 Tutela ambientale

L'Azienda effettua frequenti interventi e verifiche tecniche al fine di contenere le emissioni nocive ed utilizza per i propri autoveicoli gasolio contenente una percentuale di zolfo inferiore o pari allo 0.05 %.

2.19 Sicurezza del viaggio

L'azienda, al fine di garantire ai viaggiatori la migliore sicurezza del viaggio, nel corso dell'anno 1997 - 1998 e 1999, ha provveduto a rimodernare il proprio parco autobus con l'acquisto di numerosi autobus Nuovi, muniti di ogni comfort, (riscaldamento, aria condizionata ecc.). Nei predetti anni l'azienda ha rilevato una sensibile riduzione di incidentalità dei 60 mezzi di trasporto aziendali, che hanno effettuato una percorrenza, totale nell'anno 1998, di Km. 2.659.505.

2.20 Sicurezza personale e patrimoniale (coperture assicurative)

Durante l'anno 1998 non sono pervenute all'azienda denunce di furti e danni nei confronti dei viaggiatori.

L'azienda comunque ha stipulato regolare polizza assicurativa a copertura di eventuali danni personali e patrimoniali nei confronti dei viaggiatori oltre la normale polizza R.C.

2.21 Riconoscibilità del personale

Il personale del servizio trasporti pubblici dell'Azienda è dotato di divisa con stampigliatura MORETTI in modo da essere ben visibile e, quindi, garantire un agevole riconoscimento.

2.22 Facilitazioni per particolari utenti

L'azienda è impegnata ad assicurare specifica attenzione nei confronti degli utenti portatori di handicap e degli anziani.

Nei programmi aziendali compatibilmente con le risorse finanziarie è previsto anche l'acquisto di autobus attrezzati per il trasporto di viaggiatori portatori di handicap, in particolar modo per i servizi urbani.

D) FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ STANDARD

2.23 L'Azienda si prefigge come scopo primario la soddisfazione del cliente. Per l'Azienda, il fattore di qualità costituisce un aspetto rilevante sia per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti, sia per conseguire tutti i risultati indicati nella presente carta. I fattori di qualità e gli specifici indicatori di qualità aziendali, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo fattore, sono indicati nelle schede che seguono ed hanno lo scopo di rilevare i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato. Ad ogni indicatore, infatti corrispondono:

- una specifica unità di misura dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale,
- uno standard, vale a dire il livello di servizio promesso.
- una modalità di rilevazione dei risultati.

2.24 Monitoraggio interno

L'azienda prevede un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

- gli standard (livelli promesso) relativi agli indicatori di qualità;
- il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- l'andamento del fenomeno reclami;
- la rilevanza del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dall'azienda da utilizzare per delineare i piani di miglioramento delle prestazioni.

A tale scopo, saranno distribuite, nei periodi di rilevazione degli indicati fattori di qualità, apposite schede predisposte per rilevare, appunto, direttamente la percezione dei clienti.

I risultati conseguiti rispetto agli obiettivi saranno pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato, (promesso sulla Carta).

In particolare entro il 31 marzo di ogni anno l'azienda predispone una relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente.

La relazione è prevista nel Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva 2.1.94 e viene da parte dell'azienda, comunicata al Comitato Permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi Pubblici costituita presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

FATTORI INDICATORI E LIVELLI STANDARD DI QUALITA' AZIENDALI

Fattore di qualità	Indicatori	Unità di Misura	Livello Standard	Modalità di rilevazione
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi di trasporto	N. Morti / Viaggiatori Km.	0	Rilevazione
		N. Feriti / Viaggiatori Km.	0	Rilevazione
		N. Sinistri / Viaggiatori Km.	0	Rilevazione
	Manutenzione programmata e preventiva	Frequenza Km. 0 Arco Temporale	3 Mesi	Rilevazione
	Percezione complessiva del livello sicurezza viaggio	% Soddisfatti	95	Sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce	N. Denunce / Viaggiatori	0	Rilevazione
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità complessiva servizio	% Corse Effettuate / Corse Programmate	100	Rilevazione
	Assistenza in linea convenzionale	Si / No	SI	Rilevazione
	Anticipi	% Sul Programma	0	Rilevazione
	Ritardi	% Sul Programma	5	Rilevazione
	Percezione complessiva regolarità del servizio	% Soddisfatti	95	Sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Carrozzeria	Numero Interventi Giornalieri su Mezzi	Giornaliera	Rilevazione
	Interno	Numero Interventi Giornalieri su Mezzi	Giornali	Rilevazione

FATTORI INDICATORI E LIVELLI STANDARD DI QUALITA' AZIENDALI

Fattore di qualità	Indicatori	Unità di Misura	Livello Standard	Modalità di rilevazione
Confortevolezza del viaggio	Efficienza della climatizzazione	% Soddisfatti	100	Rilevazione
	Reclinabilità sedili	% Soddisfatti	100	Rilevazione
	Altezza pianale (rialzato)	% Soddisfatti	100	Rilevazione
Servizi aggiuntivi	Secondo autista, TV Color, telefono	Noleggi	80	Rilevazione
Informazioni alla clientela	Tempestività	Tempo medio (telefono)	Immediato	Rilevazione
		Tempo medio sui disservizi	10 minuti	Rilevazione
	Diffusione di orari tariffe - fermate	Si / No	Si	
Aspetti relazionali e comportamenti	Percezione di presentabilità del personale	% Soddisfatti	95	Sondaggio
Livello servizio sportello	Punti vendita	N. Sportelli aperti	2	Rilevazione
	Raccolta reclami	Modalità orale, telefonica e scritta		Rilevazione
		Riscontro proposte e reclami	15 giorni	Rilevazione
Attenzione all'ambiente	Mezzi con motore e scarico controllato secondo lo standard Euro 2	% Mezzi sul totale	100	Rilevazione

FATTORI INDICATORI E LIVELLI STANDARD DI QUALITA' AZIENDALI

Fattore di qualità	Indicatori	Unità di Misura	Livello Standard	Modalità di rilevazione
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi di trasporto	N. Morti / Viaggiatori Km.	0,0000000	Rilevazione
		N. Feriti / Viaggiatori Km.	0,0000005	Rilevazione
		N. Sinistri / Viaggiatori Km.	0,0000030	Rilevazione
	Vetustà mezzi	% Mezzi con 10 anni	40	Sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce	N. Denunce / Viaggiatori	2	Rilevazione
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Territorio servito	Popolazione residente Km ² .	60,00	Rilevazione
	Regolarità complessiva servizio	% Corse effettuate / Corse programmate	100	Rilevazione
	Velocità commerciale	Km/h media:	40	Rilevazione
	Puntualità	% Autobus in orario	90	Rilevazione
		% Autobus in ritardo 0/5 min.	95	Rilevazione
		% Autobus in ritardo 5/ min.	3	Rilevazione
		% Autobus in ritardo oltre 15 min.	2	Rilevazione
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Carrozzeria / Meccanica	Controllo su mezzi	Giornaliera	Rilevazione
	Interno	Frequenza media	Giornaliera	Rilevazione
	Pulizia impianti servizio pubblico	Frequenza	Settimanale	Rilevazione

FATTORI INDICATORI E LIVELLI STANDARD DI QUALITA' AZIENDALI

Fattore di qualità	Indicatori	Unità di Misura	Livello Standard	Modalità di rilevazione
Confortevolezza del viaggio	Affollamento	% Posti in piedi	5	Rilevazione
		% Posti offerti seduti	95	Rilevazione
	Climatizzatore	% Mezzi sul totale	70	Rilevazione
Servizi aggiuntivi	Diffusori di musica e microfoni	% Mezzi sul totale	50	Rilevazione
Informazioni alla clientela	Tempestività	Tempo medio (telefono)	Immediato	Rilevazione
		Tempo medio sui disservizi	10 minuti	Rilevazione
	Diffusione	Fascia oraria di operatività	08,00 – 20,00	
	Diffusione di orari tariffe - fermate	Si / No	Si	
Aspetti relazionali e comportamenti	Presentabilità, Riconoscibilità, Comportamento	% Soddisfatti	95	Sondaggio
Livello servizio sportello	Punti vendita	N. Sportelli aperti	2	Rilevazione
	Raccolta reclami	Modalità orale, telefonica e scritta		Rilevazione
		Riscontro proposte e reclami	15 giorni	Rilevazione
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	% Dei Consumi	100,00%	Rilevazione

3. SEZIONE III: PROCEDURA DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI

3.1 A) Informazione agli utenti:

Per garantire all'utente una costante informazione sulle procedure, e far conoscere le iniziative che possono interessarlo l'azienda utilizza i seguenti strumenti:

- Telefono ai seguenti numeri dalle ore 8.00 alle ore 20.00

Telefono 0972/24590 Fax 0972/237705 Direzione Aziendale Telefono e Fax 0972/721833

Uffici e depositi di Rionero in Vulture

- comunicazioni dirette, ai recapiti telefonici sopra indicati, in casi particolari, mediante modulo prestampato, da trasmettere per via Fax o per via postale;

- il personale che ha contatto con gli utenti, (sia direttamente sia per telefono), è in grado di fornire loro informazioni circa le modalità di reclamo previste.

3.2 Tutela utente

Ogni tipo di violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta e di suggerimenti all'Azienda sia inerente il servizio fornito e sia inerente al comportamento del personale dipendente dell'azienda, possono essere segnalati sia in forma diretta vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta o a mezzo fax) utilizzando il modulo prestampato, predisposto di seguito, allegato alla presente carta, ed in dotazione al personale dell'azienda, che ne curerà la consegna, dietro semplice richiesta verbale dell'utente interessato.

3.3 B) Procedura di reclamo

Le risposte ai reclami, o alle segnalazioni, vengono, di norma, inviate dall'azienda entro 15 giorni di calendario dalla data di ricevimento delle richieste stesse.

Se la particolare complessità delle domande dell'utenza non consente il

rispetto del termine di cui sopra, l'azienda informerà tempestivamente l'utente sullo stato di avanzamento della pratica.

3.4 C) Procedura di rimborso e di risarcimento dei danni alle persone e cose

Eventuali richieste, accompagnate da tutte le informazioni e i documenti necessari all'azienda per ricostruire ed accertare l'accaduto dante diritto a risarcimenti o rimborsi a favore dell'utenza (clienti), devono essere inviate per iscritto al seguente indirizzo:

AUTOSERVIZI MORETTI s.r.l.
Via Foggia 16 - 85025 MELFI

Alla richiesta verrà data risposta nel termine di 20 giorni dalla ricezione della stessa. Qualora la complessità della domanda non consenta il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica.

3.5 Doveri dell'utente

Per poter usufruire del servizio di trasporto:

A) L'utente deve essere in possesso dei seguenti documenti di viaggio prima di iniziare la corsa:

- Biglietto di corsa semplice: valido per effettuare una sola corsa;
- Abbonamento Settimanale: valido per sei giorni alla Settimana;
- Abbonamento Mensile: valido per l'intero mese solare.

Gli abbonamenti previsti sono nominativi e sono validi per effettuare un numero illimitato di corse giornaliere.

- Biglietti gratuiti rilasciati dagli Enti concedenti ai sensi dell'ari 24 e 25 della Legge Regionale Nr. 22/98.
- Tessera di libera circolazione rilasciata dallo Stato ovvero vidimate o rilasciate dagli Enti concedenti a favore dei militari indicati nell'art. 27 della L.R. 22/98 in uniforme di servizio.

- Il documento di viaggio ha tutte le caratteristiche dello scontrino fiscale, ed allo stesso pertanto viene applicata la normativa fiscale che regola la materia.

D) Durante la permanenza sull'autobus l'utente è tenuto ad avere comportamenti civili e rispettosi del mezzo, degli altri viaggiatori e del conducente dell'autobus, nonché delle norme di legge, inerenti le modalità di fruizione di un servizio pubblico.

DIVIETI

- **E' VIETATO** FUMARE SULL'AUTOBUS;
- **E' VIETATO** SPORCARE SEDILI O QUANTALTRO;
- **E' VIETATO** ARRECARRE DANNI DI QUALSIASI NATURA ALL'AUTOBUS;
- **E' VIETATO** GETTARE OGGETTI DAI FINESTRINI;
- **E' VIETATO** DISCORRERE AD ALTA VOCE O DETENERE APPARECCHI CHE POSSANO ARRECARRE DISTURBO;
- **E' VIETATO** PROVOCARE O MOLESTARE CON PAROLE OD ATTI GLI ALTRI VIAGGIATORI O IL CONDUCENTE DELL'AUTOBUS;
- **E' VIETATO** INTRATTENERSI A DISCUTERE CON IL CONDUCENTE E/O INSTAURARE DIVERBI CON LO STESSO, DURANTE IL VIAGGIO.

3.5.1 Trasporto bagagli al seguito.

Il trasporto bagagli viene regolato come segue:

- a) Il viaggiatore, può portare con sé gratuitamente sino a n. 2 colli di peso non superiori a Kg. 20 e di dimensioni non superiori a 70x30x40.
- b) Il collo la cui somma delle dimensioni non sia superiore a cm. 180, di peso superiore a kg. 10, deve essere tassato per il solo peso eccedente tale misura.
- c) Per il peso eccedente i Kg. 20 o frazione di esso e fino ad un massimo

di kg. 60 complessivi, è dovuto il pagamento dell'importo pari al 25 % del corrispondente costo del biglietto di corsa semplice della tariffa viaggiatori.

3.5.2 Doveri del personale dipendente

Il personale Dipendente:

- E' obbligato ad uniformarsi, durante il servizio, alle disposizioni contenute nel codice di comportamento di cui alla Sezione IV che segue.

3.5.3 Sanzioni e Provvedimenti

In caso di controlli e/o ispezioni, i viaggiatori trovati sprovvisti di documento di viaggio o muniti di documento già scaduto o comunque non valido, sono tenuti al pagamento oltre del normale biglietto di corsa semplice, anche di una sanzione amministrativa di € 25,82 mediante elevazione di regolare verbale di accertamento con contestuale consegna di copia al trasgressore.

L'azienda comunque assicura il suo rigoroso interessamento per perseguire qualsiasi responsabile di eventuali inadempienze (sia utente che personale dipendente).

4. SEZIONE IV: CODICE DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DELL'AZIENDA

4.1 In adempimento a quanto previsto dal DPCM del 30 dicembre 1998, parte prima, punto 2.5, titolato "Aspetti relazionali / Comunicazioni del personale a contatto con l'utenza", l'azienda ha predisposto ed adotta il presente codice di comportamento del proprio personale, d'ora in poi denominato "Codice".

4.2 ARTICOLI DEL CODICE DI COMPORTAMENTO:

4.2.1 Art. 1 - Campo di applicazione

Le disposizioni del Codice si applicano nei confronti dei lavoratori dipendenti, dei lavoratori con contratto per prestazioni di lavoro temporaneo, dei titolari, soci, familiari e dei collaboratori che prestino la loro attività a favore dell'azienda e che si trovino normalmente in diretto contatto con gli utenti. I soggetti di cui al precedente periodo sono d'ora in poi denominati "personale".

4.2.2 Art. 2-Finalità

Il Codice assume la finalità di strumento di supporto della Carta della Mobilità, adottata con lo scopo di migliorare la qualità dei servizi di trasporto erogati ed il rapporto tra gli utenti e l'azienda.

Le disposizioni del Codice integrano e non sostituiscono i contenuti dei previgenti regolamenti aziendali e non modificano i contenuti dei doveri di diligenza e degli obblighi mansionistici del personale stabiliti dalle vigenti disposizioni di legge e del contratto collettivo.

Il Codice stabilisce, in particolare, per il personale in diretto contatto con gli utenti, i contenuti dei modi e dei comportamenti in servizio, i contenuti del linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni al pubblico, le modalità sulla riconoscibilità e sulla

presentabilità in servizio.

4.2.3 Art. 3 - Disposizione di carattere generale

I principi ed i contenuti del Codice costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi di diligenza, lealtà ed imparzialità che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa.

Il personale è tenuto al rispetto del Codice e assumendo servizio s'impegna ad osservarlo in ogni sua parte.

A tal fine, all'atto dell'assunzione, il personale è provvisto di una copia del Codice, unitamente al regolamento allegato A) al R.D. n. 148/193] ed agli altri regolamenti di servizio. Analogamente si provvede nei confronti del personale già in forza alla data di adozione del presente Codice.

Gli uffici hanno competenza in materia di personale vigilano sulla corretta applicazione del Codice il direttore e/o il capo movimento è il responsabile dell'osservanza delle norme del Codice.

4.2.4 Art. 4-Principi

Il comportamento del personale è tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra gli utenti e l'azienda.

Nell'espletamento delle proprie funzioni, il personale antepone il rispetto delle norme e l'interesse pubblico agli interessi privati propri ed altrui; ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse del pubblico servizio di trasporto di cui è incaricato.

Nel rispetto dell'orario di lavoro, il personale dedica la giusta quantità di tempo e di energie allo svolgimento delle proprie funzioni, s'impegna a svolgerle nel modo più semplice ed efficiente nell'interesse degli utenti ed assume le responsabilità connesse alle proprie funzioni.

Il dipendente usa, conserva e custodisce con cura i beni e i mezzi aziendali affidati per motivi di servizio.

Nei rapporti con gli utenti, il personale dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola la fruizione del servizio di trasporto.

Il personale non chiede, per sé o per gli altri, né accetta, neanche in occasione di festività, regali o altre utilità in denaro, per scopi attinenti a rapporti di servizio o d'ufficio.

Il personale non svolge senza autorizzazione scritta della direzione alcuna attività che possa contrastare con il corretto adempimento delle funzioni assegnate.

4.2.5 Art. 5 - Comportamento in servizio

Il personale svolge con la necessaria diligenza il proprio servizio osservando le prescrizioni delle leggi dei regolamenti e delle istruzioni in vigore.

Il personale osserva l'orario di lavoro e prende visione degli ordini di servizio o degli altri avvisi esposti nei luoghi di lavoro.

Durante l'orario di lavoro, il personale non può assentarsi senza preventiva autorizzazione del responsabile del servizio.

Il personale viaggiante si attiene altresì agli orari e agli itinerari indicati e avverte in tempo utile il proprio superiore prima dell'inizio del servizio per la tempestiva sostituzione, qualora si trovi nell'impossibilità di attendere al trasporto.

Il personale si accerta della perfetta efficienza e della dovuta pulizia, all'interno e all'esterno del veicolo assegnato; segnala sull'apposito registro i guasti, i danni, le inefficienze di qualunque genere riscontrati sul veicolo; si trattiene sull'uogo dell'incidente fino a che non siano stati ultimati tutti gli accertamenti del caso e presta immediato soccorso alle persone infortunate.

Nella prestazione del servizio il personale indossa un abbigliamento decoroso e pulito e provvede con particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e / o eccessiva eccentricità.

Il personale viaggiante presta servizio indossando la divisa prescritta con stampigliatura MORETTI e la mantiene sempre pulita ed in ordine.

4.2.6 Art. 6 - Rapporti con il pubblico

Il personale in diretto rapporto con gli utenti presta adeguata attenzione alle richieste di ciascuno e fornisce le spiegazioni che gli siano richieste.

Nei rapporti e in tutte le comunicazioni con gli utenti, il personale mantiene un contegno cortese e premuroso e adotta un linguaggio chiaro e comprensibile.

Il personale viaggiante non si intrattiene in conversazioni e non si produce in discussioni polemiche con i viaggiatori o con persone a terra.

A tutti gli utenti il personale presta la propria collaborazione, con pari rispetto e senza preferenza per alcuno, attivandosi, con prontezza e disponibilità, per la risoluzione dei problemi dei viaggiatori che dovessero eventualmente insorgere. Il personale in viaggio di servizi o fuori servizio garantisce la precedenza ai passeggeri per l'occupazione del posto a sedere.

Il personale viaggiante riferisce all'ufficio competente ogni elemento ed informazione relativi all'andamento dei servizi che possano essere utili per il miglioramento della qualità del trasporto.

Nell'espressione pubblica delle valutazioni personali e nella diffusione delle informazioni, il personale mantiene un approccio positivo con gli utenti e con i vari soggetti che interagiscono con il servizio di trasporti, idoneo al mantenimento di elevati standard di immagine aziendale.

4.2.7 Art. 7 - Valutazione dei risultati

Sulla base delle informazioni raccolte, l'azienda procede ad una valutazione dei risultati conseguiti dalle varie strutture organizzative in applicazione al presente Codice in relazione agli standard di qualità e di quantità dei servizi fissati nella Carta della Mobilità adottata dall'azienda.

4.2.8 Art. 8 - Aggiornamento del Codice

Ogni quattro anni o quando se ne ravvisi la necessità, l'azienda procede alla verifica delle disposizioni contenute nel presente codice tenendo pure conto dei suggerimenti che provengono anche dalle Organizzazioni Sindacali e da associazioni di utenti o consumatori.

5.0 Rinvio a norme del settore

Per tutto quanto non previsto nella presente carta, devono essere osservate, in quanto integralmente qui richiamate, le norme contenute nelle leggi regionali che regolano la materia dei trasporti pubblici, nonché le disposizioni riguardanti la circolazione su strade ed aree pubbliche.