

SOCIETÀ IORIO ANGELO SRL

ViCO OSPEDALE 2

82026 MORCONE (BN)

☎ 0824956018



email : bibiteiorioangelosrl@gmail.com ; ioriosrl@legalmail.it

Web: www.autolineeiorioangelosrl.it

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

PREMESSA		Pag. 3
SEZIONE I	Parte Generale.....	Pag. 5
	Principi Fondamentali Della Carta	Pag. 5
	Introduzione	Pag. 7
	Storia.....	Pag. 8
	Monitoraggio.....	Pag. 9
SEZIONE II		Pag. 10
	Fattori E Indicatori Aziendali Di Qualità / Standard	Pag. 10
	Manutenzione Autobus.....	Pag. 10
	Incidenti, Emergenze E Primo Soccorso	Pag. 12
SEZIONE III		Pag. 13
	Procedura Di Reclamo	Pag. 13
	Procedura Di Rimborso.....	Pag. 14
	Procedura Di Risarcimento Dei Danni	Pag. 14

SCHEDE MODALI A Autolinee Urbane e Interurbane ALLEGATE

PREMESSA

Questo documento, denominato **Carta dei Servizi**, è stato adottato ai sensi della L.R. n.3 del 28.03.2002 dalla Società IORIO ANGELO srl in attuazione del regolamento del 16.03.2012 n.3 approvato dal Consiglio Regionale nella seduta del 01.03.2012 pubblicato il 26.03.2012 al n.19

La **Carta dei Servizi** è stata altresì comunicata agli utenti mediante distribuzione delle copie presso la sede della IORIO AGELO srl e rimane a disposizione del pubblico su ogni autobus.

Questo documento è costituito dalla presente **premessa** e da 3 **Sezioni**:

0. la **Premessa** descrive la struttura e gli aspetti generali del documento;
1. la **Sezione I** descrive i principi fondamentali della Carta, le peculiarità della Azienda e fornisce sintetiche informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti;
2. la **Sezione II**, costituita da 24 Schede, descrive i fattori di qualità ed i rispettivi indicatori di qualità adottati dalla Azienda nonché i corrispondenti valori derivanti a livello di standard con la precisazione delle modalità di rilevazione.

In particolare si distinguono 12 *fattori di qualità*, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

Il *fattore di qualità* costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

I *fattori* sono: sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, etc..

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 degli utenti (per l'anno di inizio è determinato in base alle reali potenzialità dell'Azienda);
- una *modalità di rilevazione* dei risultati.

In particolare lo *standard*, che è un valore, può essere:

- A. prefissato in base a un metodo quantitativo (dati misurabili);
- B. prefissato in base a un metodo qualitativo (garanzia rispetto ad aspetti determinati del servizio.
Es.: comportamento del personale).

Inoltre, lo *standard* quantitativo (A) può essere:

- specifico, quando, riferito alla singola prestazione, è espresso da misure minime o massime e può essere, direttamente, verificato dall'utente (es.: tempo di attesa alle fermate);
- generale, quando è espresso da misure medie, riferite al complesso delle prestazioni oggetto del medesimo indicatore (es.: percentuale di mezzi in orario).

Per quanto concerne le *modalità di rilevazione* dei risultati si distinguono:

- il sondaggio (considerazione del livello di percezione globale del servizio);
- altri modi di rilevazione.

La scelta delle specifiche tipologie atte a rilevare i risultati sono demandate alla scelta dell'Azienda che ha utilizzato la rilevazione diretta sul campo.

1. la **Sezione III** descrive gli impegni che l'Azienda assume nei confronti dei propri utenti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e di risarcimento danni.

La **Carta dei Servizi** ha lo scopo di raggiungere questi obiettivi:

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

SEZIONE I

Principi fondamentali della Carta

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).

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

▪ **Eguaglianza ed imparzialità**

- E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principi 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.

▪ **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

▪ **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 (Associazioni delle Aziende,

Associazioni dei Consumatori).

▪ **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 SezioneII di questa Carta, secondo la metodologia anticipata in Premessa.

▪ **Libertà di scelta**

- L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

INTRODUZIONE

Denominazione:	SOCIETA' IORIO ANGELO srl
Natura Giuridica:	Società a responsabilità limitata
Sede Legale ed Operativa:	Vico Ospedale 2 – 82026 Morcone (BN)
Attività:	Erogazione di servizi di trasporto di persone su ruota e di trasporto pubblico di linea in concessione.
Iscrizioni:	Registro Ditta BN 127821
Partita Iva	IT01527000622
Telefono	0824956018
Fax	0824956018
Email:	bibiteiorioangelosrl@gmail.com;
Pec:	ioriosrl@legalmail.it
Sito web:	www.autolineeiorioangelosrl.it

STORIA

L'azienda costituita in forma di società in Iorio Angelo srl opera nel ramo autolinee dal 1973

Attualmente l'azienda ha in concessione a seguito della stipula dei contratti di servizio ponte con la Regione Campania le seguenti autolinee:

- MORCONE- MACCHIA-MORCONE CENTRO- CONTR. FUSCHI
- MACCHIA- MORCONE CENTRO- CONTR. FUSCHI- CONTR. VIRIGNELLA;
- MORCONE- CONTR. FONTANAVEDICA-CONTR. VIRIGNELLA-MORCONE ;

Risulta composta dal titolare più 02 dipendenti (autisti).

Dispone di n. 02 autobus. Alcune delle corse espletate, servono anche da coincidenza con altre modalità di trasporto (servizio di trasporto su rotaie) per un chilometraggio di circa 100.000 km annui.

L'azienda fa sì che i dipendenti a contatto con gli utenti siano dotati di cartellino di riconoscimento, abbiano una corretta cura personale e siano dotati di divisa di colore blu.

Inoltre l'Azienda prevede che le comunicazione sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti e stabilisce un rapporto di fiducia e di collaborazione con gli utenti.

MONITORAGGIO

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

- gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- l'andamento del fenomeno del reclamo (vedi Sezione III).

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), rispetto agli obiettivi, sono 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) nella Carta.

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

SEZIONE II

Fattori e indicatori aziendali di qualità / standard

MANUTENZIONE AUTOBUS

Il raggiungimento di elevati standard di qualità e sicurezza dei servizi erogati, è connesso strettamente all'utilizzo e al mantenimento in condizione di efficienza e di efficacia degli autobus.

La Società **IORIO ANGELO** srl stabilisce i seguenti tipi di manutenzione:

- manutenzione ordinaria;
- manutenzione preventiva;
- manutenzione in emergenza,

Manutenzione ordinaria

La manutenzione ordinaria consiste:

- a) Sostituzione pneumatici: è in funzione della situazione stradale di percorrenza e dello stato dei pneumatici. Comunque avviene almeno ogni 20.000/25.000 km.
- b) Sostituzione olio motore: ogni 4 mesi circa, data l'esiguità dei km. percorsi.
- c) Sostituzione olio cambio e differenziale: ogni 30.000 km. o secondo le prescrizioni della Casa costruttrice dell'autobus.
- d) Controllo organi di direzione e impianto frenante: ogni 25.000/30.000 km.
- e) Tagliandi/revisioni: una volta all'anno.
- f) Lavaggio esterno e pulizia interna autobus: inizio servizio e comunque soggette al giudizio del conducente.

Manutenzione preventiva

La manutenzione preventiva consiste nell'eseguire almeno i sottoelencati controlli:

- > Carrozzeria;
- > Selleria;
- > Guarnizioni;
- > Impianto frenante;
- > Impianto raffreddamento motore;
- > Impianto elettrico;
- > Organi di trasmissione;

- > Organi di direzione;
- > Dispositivi di sicurezza.

Manutenzione in emergenza

Per manutenzione in emergenza si intende il soccorso ad un autobus in “panne” durante il servizio. La procedura che i conducenti devono seguire è:

- ❖ Segnalazione mediante telefono, al titolare dell’Azienda, dell’avaria;
- ❖ Rilevazione del guasto e della sua entità;
- ❖ Per guasti di piccola entità viene disposto l’invio di un tecnico che, nel minor tempo possibile, provvede alla riparazione;
- ❖ Per guasti di elevata entità viene disposto l’invio sul posto di un autobus in sostituzione.

INCIDENTI, EMERGENZE E PRIMO SOCCORSO

Il personale dell'Azienda tutela la sicurezza degli utenti in caso di incidenti e/o emergenze. La procedura da seguire, in caso di incidente, è la seguente:

- ◆ Mantenimento della massima calma e resoconto della situazione;
- ◆ Richiesta di soccorso;
- ◆ Evacuazione delle persone trasportate;
- ◆ Rottura dei cristalli con l'apposito martelletto in caso di evacuazioni difficoltose;
- ◆ In caso di incendio uso corretto dell'estintore di bordo;
- ◆ Segnalazione dell'avaria con l'apposito triangolo regolamentare;
- ◆ Richiesta di eventuale personale medico, fra i presenti, in caso di feriti;
- ◆ Attendere i soccorsi.

Nel caso di malore di un passeggero:

- ◆ Fermare l'autobus in zona sicura;
- ◆ Rendersi conto del malore;
- ◆ Chiamare i soccorsi;
- ◆ Confortare il passeggero sofferente;
- ◆ Chiedere se fra i presenti vi è un eventuale personale medico;
- ◆ Attendere i soccorsi

SEZIONE III

Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti

Procedura di reclamo

Si distinguono: il reclamo ed il suggerimento.

- Il reclamo è un'azione dell'utente (cliente), presentata con le modalità di cui sotto all'Azienda per comunicare una non coerenza con le proprie aspettative di uno o più requisiti definiti dalla Carta dei Servizi.
- Il suggerimento è un'azione dell'utente (cliente) presentata all'Azienda per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporti più vicina alle aspettative dell'utente stesso.

Forme e modalità di reclamo

Il reclamo si presenta nelle seguenti tipologie:

- a) reclamo per insoddisfazione;
- b) reclamo per inadempimento dell'Azienda;
- c) richiesta di tutela, per il riconoscimento dei diritti dell'utente (cliente), inutilmente trascorsi i termini per la risposta aziendale.

I reclami possono essere avanzati sia in forma diretta, vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta tradizionale o a mezzo email aziendale).

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.

Viene altresì reso noto un numero telefonico (con nota apposta sulla documentazione aziendale o esposta nei luoghi di erogazione del servizio) atto sia a fornire informazioni in merito alle possibilità di reclamo, sia a recepire i reclami stessi.

L'Azienda può predisporre appositi moduli prestampati atti alla realizzazione del reclamo, caratterizzati da facile comprensione e facile compilazione. Nello stesso modulo di cui sopra può essere previsto uno spazio, del pari facilmente identificabile, per i suggerimenti.

L'Azienda si impegna a dare riscontro all'utente entro 30 gg. dalla data del ricevimento risultante dal proprio protocollo interno, segnalando la struttura o la persona incaricata della pratica, e a dare risposta nel merito entro 30 gg. dalla medesima data di protocollo.

Linea telefonica per i reclami **3355490875** mail : bibiteiorioangelosrl@gmail.com

Procedura di rimborso

L'Azienda porta a conoscenza degli utenti, che per le procedure di rimborso vengano privilegiate soluzioni di tipo amichevole e, in caso di insuccesso, forme di conciliazione extragiudiziale (es: arbitrato).

Procedura di risarcimento dei danni alle persone o alle cose (Coperture assicurative)

L'Azienda porta a conoscenza degli utenti (clienti), la tipologia di casi e di situazioni che danno diritto a forme di risarcimento a favore degli stessi, dei termini da rispettare e dei tempi mediamente occorrenti.



Ogni anno, l'Azienda sintetizza in un documento, che mette a disposizione dei clienti o dei terzi che ne abbiano interesse, i dati relativi a questa Sezione della Carta:

Ad es.:

- tipologia dei reclami e loro percentuale sul totale dei reclami ricevuti;
- tempi medi di soluzione;
- confronto con i dati degli anni precedenti;
- suggerimenti ricevuti;
- suggerimenti accolti (anche parzialmente).



Sia il reclamo che il suggerimento sono indicatori potenzialmente utili a considerare in concreto la soddisfazione e le aspettative degli utenti, in concorso con gli altri mezzi usati dall'Azienda (es,: indagine sulle soddisfazione del cliente).

Il loro ruolo non va peraltro sopravvalutato poiché essi devono venire accuratamente indagati, caso per caso, al fine di accertare il loro grado di realtà e di veridicità prima:

- di fornire risposta all'utente;
- di adottare eventuali decisioni correttive o preventive.

In tale prospettiva il reclamo ed il suggerimento, mezzi utili anche allo scopo del miglioramento continuo della qualità, vengono gestiti in Azienda nell'ambito della stessa struttura responsabile per la qualità, la quale mantiene le relative registrazioni per il periodo previsto