



CARTA DEI SERVIZI 2014

Bianchi s.a.s.
di Riccardo Bianchi & C.



CARTA DELLA MOBILITA'

- SEZIONE I** - Parte generale
- SEZIONE II** - Fattori e indicatori di qualità del servizio e standard
- Schede modali: A – Autolinee urbane ed extraurbane
- SEZIONE III** - Procedure di rilascio titoli di viaggio
di reclamo
di rimborso
di risarcimento danni
- ALLEGATI:** A – Soddisfazione del cliente
B – Diritti e doveri del viaggiatore



SEZIONE I – Parte generale

1. Principi fondamentali della Carta
2. Presentazione dell'Azienda
3. Informazioni sulle strutture aziendali e sui servizi forniti

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 27/01/1994 "Principi sull'erogazione di servizi pubblici" (G.U. n. 43 del 22/01/1994) dalla legge 11/07/1995 n. 273 (G.U. n. 160 del 11/07/1995) e dal D.P.C.M. 19/05/1995 (G.U. n. 123 del 29/05/1995)

1.2.1 – **Eguaglianza e imparzialità**

- E' esclusa ogni forma di discriminazione. L'attività dell'Azienda è finalizzata a garantire l'equità e l'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 e portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative 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 (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori, ecc)
- **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.



2. Presentazione dell'Azienda

- 2.1 - L'Azienda BIANCHI S.a.s. di Riccardo Bianchi & C., costituita in forma di Società in accomandita Semplice, opera sin dall'anno 1983, fornisce il servizio di trasporto pubblico urbano ed extraurbano nell'ambito del territorio del Comune di Sabaudia in cui risiedono complessivamente n. 15.800 abitanti circa.
- 2.2 - L'Azienda BIANCHI S.a.s. è stata costituita per soddisfare le esigenze di mobilità della popolazione residente ed il suo organico è costituito da n. 10 addetti, tra personale viaggiante ed impiegatizio.
- 2.3 - L'azienda si propone di ampliare l'operatività anche all'interno di bacini limitrofi e si impegna a monitorare le problematiche connesse, al fine dell'integrazione con servizi svolti da altri vettori allo scopo di rendere più agevole all'utenza il raggiungimento della destinazione del viaggio.

3. Informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti.

- 3.1 - Responsabile dell'Azienda è il titolare Sig. Bianchi Riccardo.
- 3.2 - L'Azienda effettua collegamenti con diversi Comuni che gravitano nell'area del Bacino di traffico, tramite l'integrazione modale con le autolinee Co.tra.l. e con lo scalo ferroviario di Priverno – Fossanova, collegando il Comune di Sabaudia con i più importanti centri del basso Lazio e con il Comune di Roma.
- 3.3 - I servizi gestiti dall'Azienda comprendono: il trasporto pubblico di persone su linee urbane ed extraurbane esercitati in concessione; i servizi di noleggio;
- 3.4 - L'Azienda ha adottato le procedure per dotarsi di un proprio sistema di qualità aziendale (ISO 9002).
- 3.5 - L'Azienda si impegna a fare in modo che il personale a contatto con il pubblico sia facilmente riconoscibile dall'utente ed abbia con lo stesso un corretto rapporto.
A tale scopo provvederà a dotarsi di un proprio "Codice di comportamento interno".

3.6 - Monitoraggio

- 3.6.1 - L'Azienda prevede un 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).
- 3.6.2 - 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.
- 3.6.3 - 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 (1)

(1) In sintesi potrà essere definito quale misuratore della qualità di un servizio il divario tra le aspettative dell'utenza e il grado di soddisfazione effettivo quale fruitore del servizio stesso.

- 3.6.4 - In particolare, entro il 31 marzo di ogni anno, l'Azienda predispose una Relazione riassuntiva dei risultati ottenuti nell'esercizio precedente.
La relazione è prevista nel Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva 27/01/1994 e viene, da parte dell'Azienda, comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della



Carta dei servizi pubblici, costituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri,
dipartimento Funzione Pubblica, Corso Vitt. Emanuele n. 116 – 00187 Roma

SEZIONE II – Fattori e indicatori aziendali di qualità /standard

A – Autolinee urbane ed extraurbane - Schede modali

Autolinee urbane ed extraurbane Schede modali A

1. FATTORE DI QUALITA' : SICUREZZA DEL VIAGGIO

Scheda n. 1

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Valore	Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	1,	N. morti/ viaggiatori km. =	0	0	Rilevazione
Incidentalità dei mezzi di trasporto per ogni 100,000 km. Percorsi	2,	N. feriti/ viaggiatori km. =	0	0	Rilevazione
	3,	N. sinistri/ viaggiatori km. =	0	0	Rilevazione
	4,	N. morti/ viaggiatori km. =	0	0	Rilevazione
Incidentalità passiva dei mezzi di trasporto per ogni 100,000 km. Percorsi	5,	N. feriti/ viaggiatori km. =	0	0	Rilevazione
	6,	N. sinistri/ viaggiatori km. =	0	0	Rilevazione
Vetustà dei mezzi di trasporto	7,	% dei mezzi con oltre 10 anni =	70%	50%	Rilevazione
Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio	8,	% soddisfatti =		100%	Sondaggio

1. FATTORE DI QUALITA' : SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

Scheda n. 2

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Valore	Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	1,				
Denunce (furti, danni e molestie)		N. denunce/viaggiatori =	0	0	Rilevazione
Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza	2,	% soddisfatti =		95%	Sondaggio
Percezione complessiva del livello di sicurezza	3	% soddisfatti =		95%	Sondaggio



3. FATTORE DI QUALITA' : REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

Scheda n. 3

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Valore	Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Territorio servito	1,	Popolazione residente/kmq =	110	110	Rilevazione
Regolarità complessiva del servizio	2,	%corse effettive/corse programmate =	100%	100%	Rilevazione
Frequenza corse servizio urbano	3,	minuti/corsa per gruppi di linea (feriale) =	17	15	Rilevazione
Frequenza o quantità corse servizio extraurbano	4,	minuti/corsa per linea-gruppi di linea =	0	0	Rilevazione
Copertura giornaliera (servizio urbano)	5,	n. ore servizio / giorno =	16	16	Rilevazione
Distanza media fermate (servizio urbano)	6,	metri =	300	300	Rilevazione
Distanza media fermate (servizio extraurbano)	7,	metri =	0	0%	Rilevazione
Velocità commerciale servizio urbano (media di tutte le linee)	8,	km. / ora =	30	30	Rilevazione
Velocità commerciale servizio extraurbano	9,	km. / ora =	0	0	Rilevazione
Puntualità (nelle ore di punta)	10,	% autobus in orario (tra 0 e 5 min.) =	98,91%	100,00%	Rilevazione
	11,	% bus in ritardo (tra 5 e15 minuti) =	1,09%	0,00%	Rilevazione
Puntualità (nelle ore rimanenti)	12,	% bus in ritardo (tra 5 e15 min.) =	0,00%	0,00%	Rilevazione
	13,	% bus in ritardo (totale) =	0,00%	0,00%	Rilevazione
Percezione complessiva della regolarità del servizio	164,	% soddisfatti =		90%	Sondaggio

4. FATTORE DI QUALITA' : PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

Scheda n. 4

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Valore	Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Pulizia ordinaria	1,	N. interventi giornal./n. mezzi (nell'arco dell'anno) =	356	356	Rilevazione
Pulizia radicale	2,	Frequenza media in giorni =	7	7	Rilevazione
Percezione complessiva del livello di pulizia	3,	% soddisfatti =		90%	Sondaggio



5. FATTORE DI QUALITA' : CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

Scheda n. 5

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Valore	Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Affollamento nelle ore di punta	1,	viaggiatori per km / posti offerti per km	68%	65%	Rilevazione
	2,	posti offerti seduti per km./ viaggiatori per km. =	81%	65%	Rilevazione
Affollamento nelle ore rimanenti	3,	viaggiatori per km / posti offerti per km	29%	30%	Rilevazione
	4,	posti offerti seduti per km. / viaggiatori per km. =	192%	100%	Rilevazione
Climatizzazione del servizio urbano	5,	% mezzi sul totale =	55%	60%	Rilevazione
Climatizzazione del servizio extraurbano	6,	% mezzi sul totale =	0%	0%	Rilevazione
Accessibilità facilitata (pianale ribassato) servizio urbano	7,	% mezzi sul totale =	0%	0%	Rilevazione
Accessibilità facilitata (pianale ribassato) servizio extraurbano	8,	% mezzi sul totale =	0%	0%	Sondaggio
Percezione compl. della confortevolezza del viaggio	9,	% soddisfatti =		75%	Sondaggio

6. FATTORE DI QUALITA' : SERVIZI AGGIUNTIVI

Scheda n. 6

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Valore	Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Elenco eventuali servizi aggiuntivi (giornali a bordo, diffusori di musica per singolo posto, ecc)	1,				
a) giornali a bordo	1,1	% mezzi sul totale =	0%	0%	Rilevazione
b) diffusori di musica	1,2	% mezzi sul totale =	0%	0%	Rilevazione
c) altri	1,3	% mezzi sul totale =	0%	0%	Rilevazione
Percezione complessiva qualità dei servizi	2,	% soddisfatti =		75%	Sondaggio

7. FATTORE DI QUALITA' : SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

Scheda n. 7

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Valore	Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Elenco eventuali servizi aggiuntivi (sistemi di annuncio fermata successiva, pedana mobile, sistemi di ancoraggio per carrozzine, ecc)	1,	% mezzi sul totale =	11%	20%	Rilevazione
Percezione complessiva qualità del servizio	2,	% soddisfatti =		75%	Sondaggio



8. FATTORE DI QUALITA' : INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Scheda n. 8

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Valore	Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Tempestività	1,	Tempo media di attesa (in minuti) =	3	2	Rilevazione
	2,	Tempo media di attesa sui disservizi (in minuti) =	30	20	Rilevazione
Diffusione	3,	Fascia oraria di operatività (anche telefono)	9,00 -13,00 16,00-20,00	9,00 -13,00 16,00 -20,00	Rilevazione
	4,	% mezzi con dispositivi acustici e-o visivi / totale	100%	100%	Rilevazione
Diffusione orari alle fermate	5,	% sul totale	100%	100%	Rilevazione
Numero di depliant o opuscoli informativi a disposizione dell'utenza	6,	numero copie a disposizione	12.000	10.000	Rilevazione
Percezione esaustività informazione	7,	% soddisfatti =	50%	75%	Sondaggio

9. FATTORE DI QUALITA' : ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Scheda n. 9

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Valore	Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali - comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	1,	% soddisfatti =	90%	100%	Sondaggio

10. FATTORE DI QUALITA' : LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO

Scheda n. 10

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Valore	Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Punti vendita nel territorio	1,	N. sportelli aperti / popolazione residente =	1/15,000	1/15,000	Rilevazione
Raccolta reclami	2,				
a) scritta	2,1	N. reclami annuo =	2	30	Rilevazione
b) telefonica	2,2	N. reclami annuo =	10	10	Rilevazione
c) orale	2,3	N. reclami annuo =	20	20	Rilevazione
Riscontro proposta e reclami	3,	Entro numero giorni =	20	30	Rilevazione
Percezione complessiva	4,	% soddisfatti =	50%	75%	Sondaggio



11. FATTORE DI QUALITA' : GRADO INTEGRAZIONE MODALE

Scheda n. 11

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Valore	Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Coincidenza con altre modalità	1,	N. corse intermodali / tot. Corse =	//	//	Rilevazione
Percezione complessiva livello di integrazione modale	2,	% soddisfatti =	//	//	Sondaggio

12. FATTORE DI QUALITA' : ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Scheda n. 12

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Valore	Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Carburante a basso tenore di zolfo	1,	% dei consumi =	100%	100%	Rilevazione
Mezzi elettrici o ibridi (elettrici / combustione)	2,	ore servizio / totale =	0	0	Rilevazione
Mezzi alimentati con carburanti alternativi a bassi effetti inquinanti (metano)	3,	ore servizio / totale =	0	0%	Rilevazione
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2 (vedi Dir. CEE 91/542 CEE e D.M. 23/03/1992 modif. D.M. 23/08/1993 modif. D.M. 27/03/1997)	4,	ore servizio / totale =	33%	50%	Rilevazione
Percezione complessiva	5,	% soddisfatti =	//	//	Sondaggio



SEZIONE III – Procedure di dialogo tra l’Azienda e gli utenti

L’Azienda, nell’esercizio della propria attività, si impegna a facilitare l’acquisizione dei titoli di viaggio limitando al massimo le incombenze a carico della propria clientela.

1. – Procedure di rilascio titoli di viaggio
2. – Procedure di reclamo e suggerimenti
3. – Procedure di risarcimento

1. Procedura di rilascio titoli di viaggio

Le procedure di rilascio titoli di viaggio sono:

- n. 1 punto vendita presso la sede aziendale
- n. 9 punti vendita a bordo dei mezzi
- n. 4 punti vendita esterni

- i titoli di viaggio sono: biglietti di corsa semplice, biglietti giornalieri, carnet da 10 biglietti di corsa semplice, abbonamenti mensili e settimanali
- le tariffe in vigore sono le seguenti:

- biglietto di corsa semplice	Euro	1.00
- biglietto giornaliero	Euro	2.00
- carnet da 10 biglietti di corsa semplice	Euro	9.00
- abbonamento mensile	Euro	25.00
- abbonamento settimanale	Euro	10.00

2. Procedure di reclamo e suggerimenti

L’Azienda ha provveduto ad istituire appositi punti di raccolta reclami e suggerimenti dell’utenza presso:

- la sede aziendale in Piazza G. Oberdan n. 45

I reclami verranno inoltrati alla Direzione dell’Azienda che provvederà a dare riscontro all’utente entro 30 giorni dal ricevimento.

I suggerimenti verranno anch’essi inoltrati alla direzione aziendale e saranno tenuti in debito conto per il miglioramento in qualità e quantità del servizio.

3. Procedura di rimborso

Eventuali richieste di rimborso per titoli di viaggio verranno esaminate caso per caso e, ove sussista una responsabilità oggettiva dell’Azienda, verrà istruita apposita procedura di rimborso.



4. Procedura di risarcimento

- 4.1 - Poiché la tutela della sicurezza dei terzi trasportati è uno degli obiettivi primari dell'Azienda, la stessa ha provveduto a stipulare polizza assicurativa con primarie compagnie di assicurazione.
- 4.2 - In caso di sinistro derivante dalla circolazione dei veicoli, il danneggiato dovrà fornire tutti i dati e gli elementi richiesti dell'Impresa o dalla compagnia assicuratrice per l'istruzione e la definizione della pratica di risarcimento. I termini per la liquidazione del risarcimento dell'eventuale danno sono quelli previsti dalle norme di legge in materia.
- 4.3 - La stessa procedura verrà seguita per il danneggiamento delle cose trasportate.
- 4.4 - Per la perdita o avaria delle cose trasportate trovano applicazione le norme di legge sulla limitazione di responsabilità del vettore (bagaglio a mano o bagaglio consegnato).

NOTA:

Ogni anno, in occasione della pubblicazione della Relazione di cui al Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva 27/01/1994, 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 esempio:

- 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).



ALLEGATO B

Diritti e doveri del viaggiatore

Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi di trasporto pubblici, vanno riconosciuti i seguenti **diritti del viaggiatore**:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano – se possibile – integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni di capolinea; tempestiva informazione sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (se possibile), in caso di anomalità o d'incidente;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi: efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture. Sale (o ambienti) di attesa attrezzati;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- contenimento dei tempi d'attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni, deposito bagagli ecc.) ed ai varchi / filtri; possibilità di conoscere prima i probabili tempi di attesa;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a 60 giorni);

Il cittadino che viaggia ha i seguenti **doveri del viaggiatore** da rispettare:

- non occupare più di un posto a sedere;
- non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni / indicazioni stabilite dal vettore;
- non usare segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – assieme a quelle del vivere civile – non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti i viaggiatori.