



# ***Carta dei Servizi 2018***

## ***con previsione 2019***



## **PREMESSA:**

Il presente documento, denominato “Carta del Servizio” (del Trasporto Pubblico Locale e Noleggio di autobus con conducente), è prodotto dalla GARBELLINI S.r.l. in attuazione:

dell' art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n° 273 (G.U. 11.07.1995 n° 160), sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 ( G.U 22.02.1994, n° 43) schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998 (G.U. 02.02.1999, n° 28); aggiornamento al 30.06.1999;

+ dell'art. 14 della L.R. n. 11 del 2009 con riferimento allo schema tipo della D.G.R. n. 2401 del 04/08/2009 Allegato C.

La “Carta” è sostanzialmente il documento che impegna i soggetti erogatori dei servizi ad operare con azioni mirate alla gestione della “Qualità”, intesa come capacità di soddisfare i bisogni, le attese ed i desideri della clientela.

La Carta dei Servizi di Garbellini S.r.l. è disponibile su tutti i pullman di linea e sul Sito Internet [www.garbellini.it](http://www.garbellini.it) per la consultazione da parte degli utenti.

Rovigo, 30 Gennaio 2019

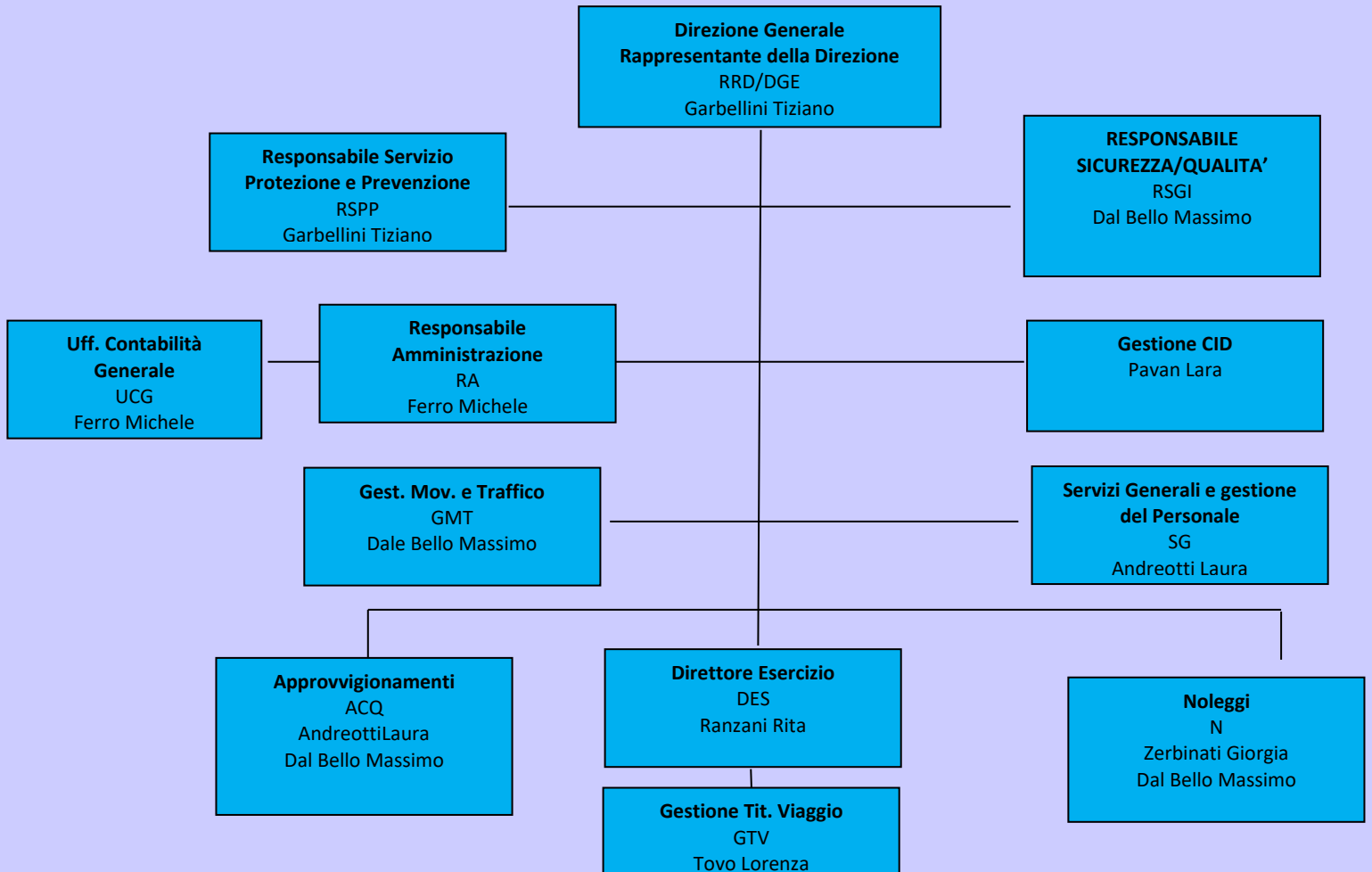
## **STRUTTURA AZIENDALE**

L'Azienda Garbellini Srl è nata ufficialmente a seguito di un conferimento di ramo d'azienda dalla Ditta individuale Agenzia Viaggi e Autoservizi Garbellini di Garbellini Romano, ed ha iniziato la sua operatività il 1° maggio 1997.

Con tale conferimento oltre all'acquisizione dei capitali necessari allo svolgimento dell'attività aziendale, l'Azienda ha anche acquisito il bagaglio di esperienza già maturato con la Ditta individuale operante con regolarità ed efficienza nel settore del trasporto di persone dal 1968.

L'Azienda si compone di 35 dipendenti suddivisi tra Personale Viaggiante (25 addetti allo svolgimento del servizio TPL/ Noleggio) ed Impiegati che svolgono mansioni d'ufficio di carattere amministrativo ed operativo.

L'organigramma aziendale trova definizione nel seguente grafico:



L'Azienda Garbellini Srl svolge il servizio di trasporto pubblico locale extraurbano nell'ambito del territorio della Provincia di Rovigo e svolge altresì servizio di trasporto interregionale ed internazionale di persone trovando realizzazione nella Linea Lugano/Malpensa.

Nell'ambito del TPL la programmazione del servizio comporta la formazione dei turni di servizio standard. Questa attività viene effettuata basandosi sul programma d'esercizio e sugli eventuali capitolati acquisiti.

La selezione del personale viene effettuata da GMT tenendo in considerazione i seguenti aspetti del candidato:

- grado di istruzione, esperienza e professionalità maturata;
- rispondenza dei dati riscontrati rispetto alle necessità richieste per coprire la posizione;
- per il personale viaggiante, possesso della patente D, E e del certificato di abilitazione professionale CQC.

La programmazione del servizio comprende le seguenti fasi:

- a) individuazione delle residenze di servizio: sono generalmente legate ai depositi e rimesse aziendali che rappresentano i principali punti di origine e destinazione dei servizi effettuati.
- b) Individuazione dei periodi di validità dei turni: vengono determinati in funzione all'andamento della domanda di trasporto (turni invernali, estivi ecc.....)
- c) creazione dei turni necessari a coprire i servizi.

Tale elaborazione deve essere effettuata utilizzando tutte risorse a disposizione e cercando di raggiungere livelli di produttività oraria di ogni singolo turno (minuti di guida / minuti totali del turno), riduzione del supero nastro, delle diarie.

In caso di indisponibilità del personale di guida ad effettuare il servizio si rende necessario verificare le caratteristiche del turno rimasto scoperto e provvedere alla sua copertura

assegnando il servizio scoperto ad un autista dello stesso deposito compatibilmente con quanto assegnatogli in precedenza.

Nell'ambito provinciale di Rovigo le rimesse aziendali sono riferite ai capolinea di:

- Rovigo;
- Ferrara;
- Castelmassa;
- Occhiobello;
- Villanova Marchesana;
- Papozze;
- Magnolina.

Le corse vengono effettuate nei giorni feriali dal lunedì al sabato e sono così suddivise:

Linea Rovigo – Magnolina : 9 corse giornaliere

Linea Rovigo – Villanova – Adria : 15 corse giornaliere



Linea Rovigo – Ferrara: 16 corse giornaliere

Linea Rovigo – Occhiobello: 13 corse giornaliere

Linea Ferrara – Castelmassa: 16 corse giornaliere

N° di Autisti impegnati giornalmente sulle corse: 14.

Nell'ambito della linea internazionale Milano Malpensa – Lugano, le corse giornaliere effettuate corrispondono a 18 con utilizzo di 4 autisti al dì.

Desiderosa di allargare il proprio raggio di competenza e di confrontarsi con realtà alternative esistenti sul territorio, Garbellini S.r.l si accinge a consolidare una collaborazione con l'impresa Flixbus Italia S.r.l intrapresa nel 2018, venendo nella fattispecie ad effettuare servizi di linea interregionali di competenza statale ed internazionali tramite le linee "Bologna/Praga", "Rimini/Ginevra", "Como/Venezia".

Obiettivo primario dell'Azienda è quello di misurarsi con continuità nell'ambito di contesti nuovi e stimolanti focalizzando sempre la propria attenzione sulle costanti necessità della clientela e la relativa soddisfazione che ne deriva.

L'approccio propositivo è da sempre un fattore che contraddistingue la Società Garbellini Srl, Azienda che con estrema professionalità e competenza mira ad allargare i propri orizzonti ed a confrontarsi con realtà differenti.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA**

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

### **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'**

E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività dell'Azienda sono 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.

## **CONTINUITA'**

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.

**E' uno strumento fortemente innovativo nel settore pubblico perché introduce principi radicalmente nuovi:**

- la centralità del cliente-cittadino, al quale viene attribuito un potere di giudizio e di controllo diretto sulla qualità del servizio;
- l'adozione di standard qualitativi e quantitativi del servizio e la loro comunicazione;
- il dovere, per i soggetti erogatori, di valutare la qualità dei servizi ed il grado di soddisfazione dei clienti-utenti;
- il rispetto degli standard adottati, assicurando al cittadino-cliente il diritto al rimborso nei casi in cui il servizio reso sia inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati;

- il principio del miglioramento progressivo delle prestazioni, attraverso la revisione periodica degli standard con il concorso dei cittadini.

La logica di fondo della Carta, dunque, obbliga il soggetto erogatore ad impegnarsi su risultati definiti, ossia a misurare, controllare, gestire, migliorare. Ciò fa sorgere la necessità di impostare in modo radicalmente diverso l'erogazione del servizio pubblico e, in particolare, del servizio di trasporto di persone.

Tutte le trasformazioni – normative, economiche, culturali – sopra descritte impongono una revisione degli schemi tradizionali di produzioni dei servizi pubblici.

Si impone, pertanto, una trasformazione dell'organizzazione aziendale in grado di sostenere l'impresa nel confronto con il prossimo futuro.

La sfida del cambiamento trova una valida risposta nel modello organizzativo delle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015, adottate da più di cento paesi.

Tali norme sono state pensate per attuare un Sistema di gestione della Qualità in grado di assicurare il cliente circa il rispetto delle caratteristiche qualitative del servizio o del prodotto fornito.

Di fatto, tali norme hanno una valenza più ampia, in quanto adottano un modello organizzativo che è utile anche per gestire la Carta della Mobilità e per attuare il controllo ed il contenimento dei costi.

Costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

La norma UNI EN ISO 9001:2015 promuove l'adozione di un approccio basato sui processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento del proprio sistema di gestione.

L'approccio per processi permette di mantenere, in continuità, un controllo sui legami fra i singoli processi come pure sui loro incroci ed interazioni. Tale approccio utilizzato nel sistema di gestione evidenzia la necessità per l'azienda:

- ❑ di comprendere i requisiti ed osservarli;
- ❑ di valutare i processi in termini di valore aggiunto;
- ❑ di conseguire i risultati in termini di prestazione ed efficacia dei processi;
- ❑ di mirare al miglioramento continuo dei processi basato su misurazioni oggettive.

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza. A tale fine attua il monitoraggio della soddisfazione del Cliente utilizzando i documenti previsti dal Sistema di gestione della Qualità aziendale certificato UNI EN ISO 9001:2015.

La Politica della qualità di Garbellini S.r.l. prevede che la soddisfazione del Cliente si ottenga erogando servizi che rispondano pienamente ai requisiti cogenti e contrattuali forniti in modo economico e competitivo grazie all'impiego di adeguate risorse e collaboratori specializzati al fine di assicurare:

- la massima efficienza del servizio;
- il miglioramento degli standard qualitativi.



## **FATTORI DI QUALITÀ**

- ✓ SICUREZZA DEL VIAGGIO;
- ✓ REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI;
- ✓ PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE;
- ✓ CONFORTevolezza DEL VIAGGIO (PRESENZA CARROZZELLE/POSTI TROPPO VICINI);
- ✓ INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA;
- ✓ ATTENZIONE ALL'AMBIENTE;
- ✓ MONITORAGGIO DELLA DOMANDA E DELL'OFFERTA;
- ✓ MONITORAGGIO DELL'EFFICIENZA E DELL'EFFICACIA;
- ✓ DIRITTI E DOVERI DEI VIAGGIATORI;
- ✓ LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO;
- ✓ GESTIONE DEI RECLAMI DEI CLIENTI.

I fattori sopra citati rappresentano i Fattori della Qualità che la nostra azienda si è prefissata di migliorare annualmente.

Nell'allegato 1 alla Carta dei servizi il lettore potrà verificare attraverso tabelle specifiche l'operato svolto per raggiungere tali obiettivi e i propositi per l'anno a venire.

## **RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**

La Direzione manifesta il proprio impegno in una serie di attività finalizzate al raggiungimento di obiettivi coerenti con la propria Politica Qualità/RTS.

Alcune attività considerate fondamentali dalla Direzione sono:

- ❑ l'indagine sistematica e la comprensione dei bisogni, delle esigenze e delle aspettative presenti e future dei Clienti;
- ❑ la promozione di azioni volte a migliorare la consapevolezza, la motivazione ed il coinvolgimento del personale, all'interno delle strutture;
- ❑ il perseguimento del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi.

## **ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE**

Il soddisfacimento dei requisiti dei clienti è un aspetto fondamentale del Sistema Integrato dell'Azienda. La strategia utilizzata a tale scopo è di individuare, definire e soddisfare i requisiti espliciti (requisiti di legge, richieste ecc.) ed impliciti (modalità di comunicazione ed accesso per il cliente, monitoraggio della soddisfazione tramite analisi dei reclami, dei questionari di soddisfazione, di interviste dirette, ecc.).

## **POLITICA DELLA QUALITA' E DELLA SICUREZZA STRADALE**

### **CERTIFICAZIONE 39001: 2012**

L'obiettivo primario per l'Azienda, *in possesso del certificato di idoneità rilasciato da Bureau Veritas Italia Spa secondo la norma 39001: 2012*, è quello di migliorare il proprio sistema di gestione integrato che permetta di assicurare in modo continuativo la conformità dei servizi ai requisiti richiesti dal cliente, alle legislazioni applicabili e alle Normative di riferimento.

Inoltre l'Azienda si pone come obiettivo di individuare chiaramente le aspettative e le esigenze del cliente per convertirle in requisiti da rispettare, offrendo il miglior rapporto prezzo/qualità e fornendo servizi tali da assicurare la più ampia soddisfazione, in un'ottica di miglioramento continuo e di eccellenza.

Per far questo si impegna a creare, sviluppare e diffondere a tutti i livelli una cultura, incentrata sulla soddisfazione del cliente, e la disponibilità di risorse umane e tecnologiche

adeguate promuovendo un coinvolgimento di tutti verso il miglioramento dei servizi offerti e la sicurezza stradale.

Si impegna inoltre a coinvolgere tutte le risorse umane nelle attività di miglioramento della conformità del prodotto/servizio e a divulgare i concetti chiave della Politica integrato.

In un sistema così concepito sono basilari l'addestramento e la sensibilizzazione dei responsabili di funzione e dei loro sottoposti, mediante corsi specifici e sistematici.

L'Azienda ha previsto inoltre una costante e periodica verifica della corretta applicazione delle procedure gestionali, delle istruzioni di lavoro e della Politica integrato in tutte le aree, attraverso Audits interno. Infine l'efficienza e l'efficacia dei processi saranno tenuti sotto costante controllo mediante l'analisi sistematica dei dati e delle loro prestazioni.

## **POLITICA DELLA SICUREZZA STRADALE**

L'azienda guarda avanti e si pone nuovi e ambiziosi obiettivi. In particolare, si vuole fare dell'innovazione il denominatore comune del percorso che la porterà a gestire il servizio di trasporto utenza pubblica, scuolabus. ecc.

La Politica della Sicurezza Stradale si concentra, in particolare, nei seguenti ambiti:

- la formazione al personale , condotta in modo sistematico, esteso e dettagliato con riferimento alle mansioni specifiche di ciascuno;
- la gestione della flotta aziendale con personale dedicato e procedure attive;
- il monitoraggio degli incidenti /infortuni (compresi quelli su strada), i cui esiti sono riportati ai livelli rilevanti dell'azienda e sono spesso accompagnati dal” riesame “

dell'evento, che consente di definire opportune azioni correttive da diffondere poi a tutto il personale;

- la preparazione del personale per il primo soccorso;
- la qualifica dei fornitori , talvolta effettuata (anche) in base a considerazioni e valutazioni sugli aspetti legati alla sicurezza;
- la dotazione di equipaggiamenti a bordo dei mezzi per la sicurezza ed il primo soccorso;
- la messa a disposizione dei dipendenti di un fascicolo con informazioni importanti per la gestione in sicurezza di eventi inattesi ( esempio : avarie, ecc.)
- la presenza di altri sistemi di gestione (ISO 9001:2015).
- Acquisizione, utilizzo e dismissione dei veicoli in ottica di sicurezza stradale;
- gestione degli aspetti di attenzione relativi alla riduzione del rischio stradale, dandone specifica evidenza a livello di politica aziendale, ruoli, funzioni e responsabilità;

- definire gli obiettivi ed i “ fattori di performance “ del sistema, ed i metodi per monitorarli e raggiungerli;
- potenziare le procedure di reportistica e monitoraggio degli incidenti , che sono complete e dettagliate solo in caso di presenza di feriti, in quanto situazioni configurabili come infortuni sul lavoro ma non quando avvengono eventi incidentali su strada senza ferimento di persone;
- potenziare gli aspetti di sensibilizzazione, informazione e coinvolgimento dei dipendenti sui temi legati al rischio stradale.

## **ATTIVITA' DI PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI**

### GESTIONE DELLE ATTIVITA' DI PRODUZIONE



I processi di erogazione del servizio del GRUPPO GARBELLINI riguardano servizi di trasporto pubblico di linea, servizio atipico, di noleggio occasionale. Il processo è articolato nel seguente modo:

- acquisizione del programma di esercizio per i servizi di linea, acquisizione della richiesta del Cliente e dell'autorizzazione d'esercizio per il servizio atipico e acquisizione delle richieste dei clienti per i servizi da noleggio;
- programmazione del servizio;
- assegnazione dei turni;
- controllo della vestizione dei turni;
- effettuazione del servizio;
- controllo di effettuazione del servizio;
- verifiche effettuate a campione;
- documenti di registrazione.

La procedura relativa alla “Gestione del servizio pubblico di linea e dei servizi atipici” governa il processo di erogazione dei servizi di linea in concessione e definisce anche il criterio adottato dall’azienda nei casi in cui si verificano condizioni che impediscono il regolare svolgimento del servizio assegnato (indisponibilità del personale di guida, avaria del veicolo, eventi esterni all’azienda: modifiche del programma o rinuncia da parte del cliente, deviazioni dei percorsi, scioperi, ecc....).

Il controllo del processo viene applicato anche alla gestione dei sinistri occorsi durante lo svolgimento del servizio o all’interno dei depositi.

I processi di erogazione del servizio sono attuati in condizioni controllate mediante:

- la conformità a norme, direttive e regolamenti di riferimento;

- procedure documentate che definiscono le modalità di pianificazione, di erogazione e di controllo dei servizi;
- il monitoraggio e il controllo dei parametri del servizio come stabilito dalle leggi e dalle norme emanate dall'Ente concedente;
- criteri e modalità di esecuzione delle attività, tipologia e frequenza dei controlli, prove da eseguire;
- l'adeguata formazione e addestramento del personale coinvolto nel processo di erogazione dei servizi.

## **IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA'**

L'identificazione e la relativa rintracciabilità del processo di erogazione del servizio è garantita sia agli operatori che ai clienti nel seguente modo:

*a) autobus:*

- identificazione interna: numero di telaio fornito dal produttore e numero di matricola aziendale (numero sociale)
- identificazione/rintracciabilità esterna: colorazione del veicolo a seconda del servizio svolto (regionale, granturismo, noleggio).

*b) personale viaggiante:*

- identificazione interna: numero di matricola aziendale;
- identificazione esterna: divisa e tesserino di riconoscimento apposto sulla stessa;

*c) servizi di trasporto:*

- identificazione interna: codice del tipo di servizio, della linea, del turno, della corsa;

- identificazione esterna: orari, paline segnaletiche e cartelli o indicazioni di percorso apposti sull'autobus con l'identificazione della località di destinazione o, per i servizi di noleggio, con informazioni fornite dal committente.

## **GESTIONE MOVIMENTAZIONE E TRAFFICO**

Compito della funzione è la gestione del personale viaggiante, la pianificazione dei servizi e delle sostituzioni.

- Predispone gli orari dei servizi di linea;
- gestisce la rotazione dei servizi e effettua la destinazione giornaliera dei servizi di linea e atipici;
- gestisce le variazioni nei servizi di linea e atipici;
- programma i controlli sull'erogazione dei servizi;
- gestisce la formazione del personale viaggiante;
- predispone nell'ordine di servizio giornaliero i servizi di noleggio;
- valuta gli interventi di manutenzione da effettuare sui veicoli;
- gestisce la movimentazione dei beni nell'officina e nel magazzino;
- gestisce il controllo dei cronotachigrafi;

- verifica la gestione della flotta ovvero l'insieme delle attività gestionali relative al parco autoveicoli di una azienda. La gestione della flotta comprende:
  - attività di natura finanziaria: acquisto, noleggio, gestione del leasing, vendita dell'usato, stipula di assicurazioni
  - attività di natura logistica: collocazione, trasporto, assegnazione, autorizzazione dei guidatori
  - attività di mantenimento dei mezzi, quali: sostituzione pneumatici, revisioni, manutenzione ordinaria e straordinaria sia per ragioni di efficienza che di sicurezza
  - attività di gestione corrente, quali: tessere carburante, telepass, bollo, contatti con la compagnia di assicurazioni, "multe", sinistri
  - attività di pianificazione missioni: pianificazione consegne, pianificazione interventi.

Lo scopo della gestione della flotta è quello di migliorare l'efficienza e la produttività della attività legate al settore trasporti, riducendone i costi complessivi ed al contempo riducendo o eliminando i rischi corrispondenti, in particolare garantendo l'aderenza alle

legislazioni vigenti.



## DIRITTI DEL VIAGGIATORE

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Continuità e certezza del viaggio;
- Comunicazione tempestiva degli orari di servizio e delle tariffe vigenti;
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo;
- Igiene e pulizia dei mezzi e dei punti di vendita;
- Accessibilità alla procedura dei Reclami e tempestiva risposta agli stessi da parte della Ditta Garbellini S.r.l.;
- Rispetto delle disposizioni sul **DIVIETO DI FUMARE** su tutti i mezzi e negli uffici della Ditta;
- Riconoscibilità del personale o della ragione sociale della Ditta: tutto il personale viaggiante è dotato di divisa di lavoro.

## **DOVERI DEL VIAGGIATORE**

- Viaggiare sui mezzi di trasporto con biglietto o abbonamento validi;
- Non occupare o impegnare più di un posto a sedere;
- Agevolare le persone anziane o disagiate e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- Non danneggiare o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- Rispettare il divieto di fumare;
- Tenere un comportamento idoneo al fine di non arrecare disturbo agli altri utenti;
- Rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- Non usare impropriamente dispositivi di emergenza;
- Rispettare le istruzioni e le disposizioni del personale addetto al servizio e alla sicurezza;
- Il rispetto degli orari di rientro preventivamente concordati al fine di permettere al personale viaggiante di non superare il numero massimo di ore di guida consentite per legge.

## **CONVALIDA DEL BIGLIETTO E DELL'ABBONAMENTO**

Il viaggiatore al momento della salita in autobus provvede alla richiesta del biglietto all'autista o in alternativa esibisce per il controllo l'abbonamento personale accompagnato dalla ricevuta rilasciata dagli uffici competenti.

## **ACQUISTO DEL TITOLO DI VIAGGIO**

L'acquisto del titolo di viaggio è effettuato esclusivamente a bordo dei mezzi, mentre l'acquisto degli abbonamenti settimanali/mensili/annuali avviene presso uno dei quattro punti vendita della Ditta riportati di seguito:

Garbellini Ufficio – Viale della Scienza 13, Rovigo

Biglietteria, Autostazione Pullman – P.le Cervi Rovigo

Mangherini Srl – Via della Forza 6, Pontelagoscuro ( Fe )

Con l'acquisto del documento utile per viaggiare viene stipulato un contratto che impegna il Cliente e la Ditta Garbellini S.r.l. ad un rapporto caratterizzato da condizioni reciproche di diritti e doveri.

## ORARI

Informazioni dettagliate sul servizio e sugli orari delle singole corse si possono ottenere consultando il prospetto degli orari esposto presso le singole fermate o attraverso il libretto degli orari fornito gratuitamente sui mezzi aziendali, presso le rivendite convenzionate, presso la sede della Ditta o consultando il sito internet **[www.garbellini.it](http://www.garbellini.it)**.

Il 90% delle paline di fermata riporta gli orari delle corse.

All'occorrenza sono esposti sugli autobus e presso gli uffici avvisi per il pubblico in merito a variazioni di percorrenza, scioperi, ed altri problemi legati all'erogazione del servizio.

## **SANZIONI**

Al passeggero trovato a viaggiare sprovvisto di documento o con documento irregolare saranno applicate le sanzioni previste dai regolamenti in vigore, ovvero:

- Per i pagamenti effettuati entro il 5° giorno dall'accertamento dell'infrazione: sanzione amministrativa pari a € 52,00 a cui vanno sommati il prezzo del biglietto di corsa semplice e il costo della notifica pari a € 5,60;
- Per i pagamenti effettuati dal 6° al 60° giorno dall'accertamento dell'infrazione: sanzione amministrativa pari a € 65,00 a cui vanno sommati il prezzo del biglietto di corsa semplice e il costo della notifica pari a € 5,60;
- Oltre il 60 ° giorno l'infrazione verrà trasmessa all'Autorità di Bacino - Servizio Trasporto Pubblico della Provincia di Rovigo.

La falsificazione o l'uso fraudolento del documento di viaggio è punito dalla sanzione amministrativa e da una possibile denuncia presso l'Autorità competente ( art. 62 c.p.).

## **DOVERI DEI CONDUCENTI**

### **COMPITI E PRINCIPALI ATTIVITA'**

L'attività lavorativa giornaliera dell'Autista si può così schematizzare:

- ritiro della “tabella di marcia”( in cui vi è indicato il percorso, gli orari da rispettare , il turno di lavoro) ed “ foglio di via”( che contiene tutte le informazioni riguardanti il mezzo ed altre indicazioni utili all'erogazione del servizio);
- avviamento del mezzo e verifica del buono stato ( funzionamento dell'apparato elettrico, presenza dell'aria nei freni, ecc);
- conduzione del mezzo secondo il percorso che gli è stato indicato ; in alcuni casi, ma costituiscono l'eccezione, l'autista può verificare o vendere i titoli di viaggio;

- riconsegna del mezzo oppure cessione del mezzo ad altro autista (conducente) alla fine del turno di lavoro;
- segnalazione di eventuali problemi all'addetto al movimento.
- controllare il mezzo in tutte le sue parti meccaniche e valutarne quotidianamente l'efficienza e la sicurezza. Ogni disfunzione del mezzo deve essere immediatamente segnalata;
- non affidare ad altri la guida;
- non effettuare fermate aggiuntive o diverse da quelle previste dall'itinerario di percorso predisposte;
- non far salire nello scuolabus persone estranee e non autorizzate per lo specifico itinerario.

## **PRINCIPI DI COMPORTAMENTO**

Ogni Autista è tenuto ad osservare scrupolosamente le norme stabilite del Codice della Strada garantendo un comportamento tale da porre sempre in primo piano la sicurezza dei passeggeri ed il rispetto della disciplina della circolazione stradale.

Particolare cautela deve essere posta per prevenire ogni possibile causa di disagio agli utenti.

Tale cautela si attua osservando velocità moderata e fermate/frenate, accelerazioni e rallentamenti sempre adeguati alla situazione e atti a garantire la sicurezza dei passeggeri.

È necessario rispettare i tempi di marcia previsti per garantire il principio della sicurezza in modo da evitare e prevenire ogni eventualità d'incidente.

Relativamente all'abbigliamento deve essere indossata la divisa data in dotazione all'azienda in base alla stagione.

Cortesìa, pazienza nel comportamento sono principi irrinunciabili di ogni autista che svolge la propria attività.

Ogni autista deve inderogabilmente astenersi dal fumare durante il servizio, bere alcolici o assumere psicofarmaci.



Se sottoposto a cure mediche deve accertarsi che nel foglietto di istruzioni, dei farmaci assunti, non sia prescritto il divieto di guida; in tal caso deve informare GMT prima di prendere servizio.

## **NOLEGGIO CON CONDUCENTE**

L'Azienda svolge il servizio di noleggio in Italia e all'Estero quale attività complementare ed indispensabile agli effetti economico – finanziari.

La Ditta Garbellini S.r.l. garantisce all'utente la piena identificabilità dei propri mezzi con l'apposizione del logo aziendale "Garbellini G G G" sulle fiancate degli autobus e attraverso l'esposizione del contrassegno regionale contenente il numero di autorizzazione nella parte anteriore degli stessi.

Tutto il personale viaggiante è munito di tesserino di riconoscimento nel quale si indicano nome della Ditta, cognome e nome e numero di matricola personale.

Ciascun autista risulta debitamente formato, previo affiancamento da parte del Responsabile del Movimento, ed istruito sulle norme di sicurezza.

*I contratti dei servizi di noleggio con conducente* sono contratti di carattere privato, registrati, stipulati con terzi per esigenze diverse di trasporto in cui i percorsi e gli orari sono predeterminati, e l'offerta è riservata a particolari tipi di utenti.

## **PRENOTAZIONI**

Il noleggio avviene, salvo disponibilità, previa prenotazione presso gli uffici della GARBELLINI S.r.l.

### **ROVIGO:**

Viale della Scienza, 13 45100 Rovigo (RO)

Tel.: 0425.47.47.23 Fax: 0425.47.15.29

e-mail: noleggio@garbellini.it

**SOTTOMARINA:**

Via Madonna Marina, 64 30019 Sottomarina di Chioggia (VE)

Tel.: 041.55.43.400 Fax: 041.55.44.967

e-mail: sottomarina@garbellini.it

**GESTIONE DEI RECLAMI:**

Eventuali reclami sono gestiti con la documentazione prevista dal Sistema di gestione della Qualità aziendale alla quale si allegano le comunicazioni ricevute via fax/e-mail da parte dei Clienti.

La Garbellini S.r.l. assicura una tempestiva verifica e risposta ai Reclami che sono trattati da personale competente che prende in carico il reclamo dandone comunicazione al cliente entro le 24 ore e provvede a dare risposta definitiva entro 5 giorni lavorativi.

In caso di decisione favorevole all'utente reclamante, l'impresa dispone per il rimborso degli eventuali danni subiti, in caso di decisione sfavorevole, l'impresa ne dà comunicazione all'utente motivando le decisioni prese.

La gestione dei Reclami del Cliente si avvale della collaborazione dei Responsabili eventualmente coinvolti dal Reclamo.

Chiunque raccolga un Reclamo del Cliente informa il Responsabile Commerciale, che, una volta avvisato il Titolare e il personale cui compete la gestione delle attività oggetto del Reclamo, lo registra utilizzando l'apposita modulistica. Il Noleggio ha il compito di rispondere immediatamente a tutti i Reclami del Cliente, verificandone prima di ogni altra cosa l'effettiva validità ed in seguito avviando, se necessario, le opportune Azioni Preventive e/o Azioni Correttive.

L'analisi dei Reclami del Cliente (a tal proposito è possibile applicare anche tecniche statistiche) è uno degli strumenti principali per verificarne la soddisfazione e per controllare

l'efficacia del Sistema Integrato nel tempo ed è discussa durante il periodico Riesame del Sistema Integrato da parte del vertice dell'Azienda.

La soddisfazione del Cliente non è misurata solo attraverso la verifica dell'assenza di contestazioni e/o reclami ma anche tramite un Questionario di Soddisfazione Cliente utilizzato come canale di dialogo diretto finalizzato ad un continuo miglioramento del servizio offerto.

#### ALLEGATO 1 alla Carta dei Servizi ed. 2018 Monitoraggio dei fattori della qualità

<b>FATTORE DELLA QUALITÀ</b>	<b>DATI DA MONITORARE</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>RISULTATI 2018</b>	<b>OBIETTIVI 2019</b>
<b>Sicurezza del viaggio</b>	Incidentalità mezzi di trasporto	N° sinistri Passivi/ milioni bus km	11/365	< 0,05

	Autisti con più di tre anni di esperienza alla guida	N° autisti con patente da più di tre anni/n° autisti totale	100%	100 %
	Vetustà mezzi	% mezzi con oltre 12 anni	43%	40%
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettive/corse programmate	100%	100%
		N° mezzi di scorta disponibili in ore di punta	1 bus di scorta ogni 6 ad ogni capolinea esterno	1 bus di scorta ogni 6 ad ogni capolinea esterno

	Puntualità (nelle ore di punta: si intendono le fasce orarie 7/9 – 12/14 – 17/19)	% bus in orario (0/5')	97%	97,5%
		% bus in ritardo (5'/15')	2,5%	2%
		% autobus con ritardi superiori ai 15'	0,5%	0,5%
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria interna ed esterna	Frequenza	Giornaliera	Giornaliera
	Pulizia radicale	Frequenza	2 volte al mese	2 volte al mese
		Frequenza	Giornaliera	Giornaliera

	Pulizia impianti di servizio			
Confortevolezza del viaggio	Affollamento corse utilizzate da utenza	Posti offerti totali per km prodotti/viaggiatori per km	9,56	9,56
	Climatizzazione	% mezzi sul totale	100%	100%
Informazione alla clientela	Tempestività e diffusione	Tempo minimo di preavviso	3 giorni	3 giorni
		Tempo medio di attesa per informazioni	3 minuti	3 minuti



	Diffusione	Fascia oraria del servizio informazioni nei giorni feriali	8.30/19.30	8.30/19.30
		% paline di fermata dotate di pannello orario	90%	92%
	N°punti vendita	4/200.000 abitanti	4	3
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	% di consumi di carburante a basso tenore di zolfo	100%	100%
	Mezzi con motore a	% con mezzi con	73%	78%

	scarico controllato secondo lo standard EURO 3-4-5	motore a scarico controllato		
Monitoraggio della domanda e dell'offerta	Rilevamento utenti abituali ed occasionali	Frequenza rilevamenti per ciascuna linea	Mensile	Mensile
	Rilevazione offerta	Frequenza rilevazioni	Mensile	Mensile
Monitoraggio dell'efficacia ed efficienza	Rilevazioni parametri di efficienza ed efficacia del servizio	Frequenza rilevazioni	Annuale	Annuale