

AUTOSERVIZI BELTRAMINI E GIANNOLI SRL

CARTA DELLA MOBILITA'

ANNO 2021

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
RSGQ	Numero: 4 Data: 31/03/19	Numero: 0 Data: 31/03/19	DIREZIONE

AUTOSERVIZI BELTRAMINI E GIANOLI SRL

La Carta della Mobilità è un documento predisposto in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, della legge 11 luglio 1995 n. 273 (G.U. 11/7/95, n. 160) e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 Dicembre 1998 (G.U. n. 26 del 2/2/99).

La Carta della mobilità si prefigge di ottenere i seguenti risultati:

- Il miglioramento della qualità dei servizi forniti.
- Il miglioramento del rapporto tra utenti e AUTOSERVIZI BELTRAMINI E GIANOLI SRL

La carta della mobilità fornisce un quadro completo dell'attività di trasporto pubblico della *AUTOSERVIZI BELTRAMINI E GIANOLI SRL*

Comunicare in modo trasparente e preciso chi siamo e quali sono i nostri obiettivi significa procurare agli utenti gli strumenti necessari per rendere sempre più fattivo ed efficace il rapporto con *AUTOSERVIZI BELTRAMINI E GIANOLI SRL*

Questo documento è la chiave di lettura delle attività svolte in quanto diritti e doveri dell' Azienda nei confronti delle persone che utilizzano i servizi.

Obiettivi prioritari della politica aziendale della qualità sono:

- Massima soddisfazione del cliente
- Miglioramento continuo dei processi aziendali.

L'azienda per conseguire questi obiettivi ha messo a disposizione delle risorse, ma la collaborazione degli utenti sarà indispensabile affinché Società e personale possano mantenere gli impegni assunti.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

Via XXV APRILE 15
21010 Golasecca (VA)
Tel.0331 958122
Fax. 0331 959273

www.beltraminiegianoli.com
email: bgautoservizi@libero.it

La Beltramini e Gianoli Srl opera fin dal 1926 nel settore delle autolinee e noleggio autobus nella provincia di Varese, Novara e Lago Maggiore.

L'esperienza pluriennale, il parco veicoli recente, con mezzi dalla piccola/media alla grande portata, il controllo meccanico periodico e la pulizia dei mezzi sono una garanzia per i nostri clienti e il fiore all'occhiello della nostra azienda.

REDAZIONE E VERIFICA			
RSGQ			
2			

AUTOSERVIZI BELTRAMINI E GIANOLI SRL

Gli automezzi circolanti sono coperti d aassicurazione con massimali fino a 25.000.000,00 di euro, presso la Unipol Assicurazioni, agenzia di Varese.

Inoltre, la Beltramini e Gianoli Srl mette alla guida dei propri mezzi solo abili conducenti, che nel rispetto delle norme dettate dal Regolamento CEE n. 3820/85 sono regolarmente iscritti al libro paga e matricola.

Il PERSONALE in forza alla BELTRAMINI E GIANOLI indossa sempre la divisa pulita e ben ordinata (personale viaggiante) oppure abiti decorosi (impiegati) ed ha estrema cura della propria persona.

L'Azienda cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti.

TIPOLOGIA DEI SERVIZI FORNITI:

La società eroga servizi di trasporto pubblico di linea, noleggio e finalizzati.

Il parco macchine è composto da 13 automezzi tutti di recente immatricolazione. I minibus sono attrezzati anche per effettuare il trasporto di passeggeri con handicap.

REGOLAMENTO DI VETTURA

All'utente sono riconosciuti i seguenti diritti:

SICUREZZA E TRANQUILLITA' DEL VIAGGIO.
CONTINUITA' E CERTEZZA DEL SERVIZIO
PUBBLICAZIONE E FACILE REPERIBILITA' DEGLI ORARI
RISPETTO DEGLI ORARI DI PARTENZA E DI ARRIVO IN TUTTE LE FERDATE PROGRAMMATE DEL PERCORSO.
IGIENE E PULIZIA DEI MEZZI
RICONOSCIBILITA' DEL PERSONALE
RISPETTO DELLE DISPOSIZIONI DEL DIVIETO DI FUMO
FACILE ACCESSIBILITA' ALLA PROCEDURA DEI RECLAMI E VELOCE RISPOSTA DEGLI STES-
SI

Doveri del viaggiatore

E' fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS. La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.

Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata.

Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.

REDAZIONE E VERIFICA			
RSGQ			
3			

AUTOSERVIZI BELTRAMINI E GIANNOLI SRL

DOCUMENTI DI VIAGGIO. Prima di accedere a bordo il viaggiatore deve essere in possesso di regolare documento di viaggio, acquistato a terra presso le rivendite autorizzate, o di documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sugli autobus secondo le norme vigenti.

Nelle località sprovviste di rivendita, è possibile acquistare a bordo dell'autobus i biglietti senza alcuna maggiorazione tariffaria.

Il documento di viaggio deve essere convalidato appena saliti a bordo. I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio.

Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica Sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia di Finanza nonché del Corpo degli Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato, solo se in servizio di pubblica sicurezza esibendone il mandato.

Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M.T. oppure M.T.N., nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.

Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento.

Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale.

I biglietti di corsa semplice sono validi solo per la giornata del rilascio.

I viaggiatori sono tenuti a esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale dell'Azienda.

In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi, non è ammesso alcun rimborso da parte dell'Azienda, a qualsiasi titolo richiesto.

TRASPORTO DI BAMBINI. Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha la facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro o di **età inferiore a 4 anni**. I bambini non paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.

TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI. Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc.).

E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.

I cani guida sono ammessi gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito.

Per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

TRASPORTO DI COSE. Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25. Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

L'Azienda risponde delle avarie al bagaglio dei viaggiatori se determinate da cause imputabili al vettore stesso e comunque il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dall'art.2 della Legge 450/85.

NORME COMPORTAMENTALI. E' fatto divieto al viaggiatore di:

a) fumare (Legge n° 584/75) e disturbare;

REDAZIONE E VERIFICA			
RSGQ			
4			

AUTOSERVIZI BELTRAMINI E GIANOLI SRL

- b) occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- c) esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- d) insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
- e) salire in vettura in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti;
- f) fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- g) gettare qualunque oggetto dall'autobus.

Il viaggiatore che contravviene alle norme comportamentali può non essere accettato in vettura oppure può essere fatto scendere dall'autobus prima della fine del viaggio, ad opera del personale dell'Azienda, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione penale.

I viaggiatori devono inoltre attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità al personale stesso che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art.336 del Codice Penale.

I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere, fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato.

Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti e distribuirsi sul corridoio centrale.

L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

ORARI E COINCIDENZE. Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità.

L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze ed, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

INFRAZIONI E SANZIONI. Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido, o di tessera di riconoscimento è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa fissata dalla Regione Lombardia (importo pari a 50 volte la tariffa minima) oltre al prezzo del biglietto.

OGGETTI RINVENUTI. Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico vengono depositati e custoditi per 3 mesi presso l'ufficio della sede di Golasecca.

Se possibile viene contattato il legittimo proprietario e invitato al ritiro dell'oggetto smarrito

RIDUZIONE SERVIZIO. Feste comandate

Nota: il presente regolamento è emanato in riferimento alle norme contenute nel DPR n° 753/80 e, per le linee amministrate dalla Regione Lombardia, nelle Leggi Regionali n° 20/77 e n° 7/82.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

AITOSERVIZI BELTRAMINI E GINAOLI SRL si impegna ad erogare il servizio pubblico di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

1.1 eguaglianza ed imparzialità

- E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività dell'Azienda sono l'equità e la obiettività;

REDAZIONE E VERIFICA			
RSGQ			
5			

AUTOSERVIZI BELTRAMINI E GIANNOLI SRL

- il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e preferenziali 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 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.

1.3 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).

1.4 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.

FATTORI DI QUALITA' E STANDARD

Fattori di qualità

Sono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Indicatori di qualità

Sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, il livello delle prestazioni del servizio erogato.

Standard

REDAZIONE E VERIFICA			
RSGQ			
6			

AUTOSERVIZI BELTRAMINI E GIANOLI SRL

Valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogante. Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi (direttamente misurabili) e/o qualitativi (esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio).

AUTOSERVIZI BELTRAMINI E GIANOLI SRL per migliorare la qualità e l'efficienza del servizio erogato, definisce, standard di prestazione che si impegna a rispettare, in corrispondenza a ciascun indicatore di qualità:

I fattori di qualità considerati sono i seguenti:

1. Sicurezza del Viaggio
2. Sicurezza personale e patrimoniale
3. Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
4. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture
5. Comfort del viaggio
6. Servizi per viaggiatori portatori di handicap
7. Informazione alla clientela
8. Aspetti relazionali e comportamentali
9. Livello di servizio nelle operazioni di sportello

SCHEDE MODALI DEI FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD

1. FATTORI DI QUALITÀ: SICUREZZA DEL VIAGGIO



Il viaggio sugli autobus di AUTOSERVIZI BELTRAMINI E GIANOLI SRL è caratterizzato da un'elevata sicurezza, grazie all'alta qualifica del personale viaggiante e alla professionalità del personale tecnico che periodicamente provvede alla manutenzione preventiva dei mezzi.

2. FATTORI DI QUALITÀ: SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE



Per quanto attiene la sicurezza personale e patrimoniale dei viaggiatori è da rilevare che nel 2010 non sono stati denunciati né casi di furto né casi di molestie personali. Il personale viaggiante è dotato di telefono cellulare per la richiesta immediata di soccorso di qualsiasi natura.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITA' DI MISURA	Anno 2020	Anno 2021 Valore promesso	Modalità di rilevazione
---------------------------------	------------------	-----------	---------------------------	-------------------------

REDAZIONE E VERIFICA RSGQ				
7				

AUTOSERVIZI BELTRAMINI E GIANNOLI SRL

Denunce (furti, danni e molestie)	1.	N. denunce/viaggiatori. <i>Numero di denunce agli organi di polizia, rilevate nell'arco di un anno</i>	ZERO	ZERO	FONTE AZIENDALE
Percezione complessiva del livello di sicurezza	2.	% soddisfatti.	100 %	100 %	Sondaggio

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2010	Anno 2021 Valore promesso	Modalità di rilevazione
Incidentalità mezzo di Trasporto	1	N. morti. <i>Numero dei decessi rilevati nell'arco di un anno.</i>	0	0	Statistica interna
	2	N. sinistri totale	0	0	
Incidentalità passiva mezzi di trasporto (colpa nostra)	3	N. sinistri passivi	0	0	Statistica interna
	4	% mezzi con oltre 15 anni. <i>Numero di vetture in servizio con anzianità maggiore a 15 anni diviso per il numero totale delle vetture in servizio.</i>	100%	100%	
Percezione complessiva del livello sicurezza del viaggio	5	% soddisfatti	96.23 %	96.5 %	Sondaggio

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



Il servizio si svolge in modo regolare; gli autobus, salvo casi eccezionali, si muovono con buona puntualità.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2020	Anno 2021 Valore promesso	Modalità di rilevazione
Regolarità complessiva del servizio	1.	% corse effettive/corse programmate <i>Numero di corse effettivamente svolte diviso il numero di quelle programmate, come desumibile dagli orari forniti all'utenza.</i>	70%	95 %	FONTE AZIENDALE

REDAZIONE E VERIFICA				
RSGQ				
8				

AUTOSERVIZI BELTRAMINI E GIANOLI SRL

Velocità commerciale servizio extraurbano	2.	km/h. <i>Totale km programma di esercizio diviso tempo di lavoro.</i>	33.72	34	FONTE AZIENDALE
Percezione complessiva livello regolarità del servizio	6.	% soddisfatti	89 %	92%	Sondaggio

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

Gli autobus in servizio sono sottoposti a una pulizia giornaliera che consiste nella scopatura - risciacquo pavimento e rampe di accesso autobus, lavaggio esterno, pulitura vetri, sostituzione appoggiatesta e foderine sporche, vuotatura posacenere e portariviste. Sono altresì soggetti a una più accurata e approfondita pulizia annuale.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2020	Anno 2021 Valore promesso	Modalità di rilevazione
Pulizia ordinaria	1.	N. interventi giornalieri./n. mezzi. <i>Numero totale di interventi di pulizia ordinaria effettuati nell'arco delle 24 ore diviso per il numero dei mezzi che compongono il parco aziendale</i>	1	1	FONTE AZIENDALE
Pulizia radicale	2.	Frequenza media in giorni. <i>Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia radicale dei mezzi.</i>	180	180	FONTE AZIENDALE
Percezione complessiva del livello di pulizia	3.	% soddisfatti.	97 %	100%	Sondaggio

5. FATTORE DI QUALITA': CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

Gli utenti della AUTOSERVIZI BELTRAMINI E GIANOLI SRL usufruiscono per lo più di corse ben servite. Escluse le corse scolastiche piuttosto affollate, il servizio si svolge in modo equilibrato. Gli autobus acquistati di recente sono a pianale ribassato per consentire una accessibilità facilitata; sono inoltre equipaggiati con impianto di climatizzazione.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2020	Anno 2021 Valore promesso	Modalità di rilevazione
Affollamento nelle ore di punta	1.	% posti offerti /viaggiatori <i>Rilievo a campione</i>	99%	99%	FONTE AZIENDALE
	2.	% posti offerti seduti <i>Rilievo a campione</i>	83%.	83%	

REDAZIONE E VERIFICA				
RSGQ				
9				

AUTOSERVIZI BELTRAMINI E GIANNOLI SRL

Percezione compl. della confortevolezza del viaggio	3.	% soddisfatti.	95 %	100%	Sondaggio
---	----	----------------	------	------	-----------

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

Gli ultimi autobus acquistati sono tutti attrezzati con pedana mobile e sistema di ancoraggio carrozzina.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2020	Anno 2021 Valore promesso	Modalità di Rilevazione
Elenco servizi aggiuntivi (pedana mobile, sistemi di ancoraggio per carrozzine, ecc.)	1.	% mezzi sul totale. <i>Numero di vetture attrezzate con servizi aggiuntivi diviso per il totale dei mezzi.</i>	37%	38%	FONTE AZIENDALE
Percezione complessiva servizio	2.	% soddisfatti.	98 %	98%	Sondaggio

7. FATTORE DI QUALITA': INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Eventuali disservizi, ritardi, incidenti, guasti sono segnalati alla clientela in tempo reale. Tutti gli autisti sono dotati di telefono cellulare e sono in costante contatto con il servizio movimento.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2020	Anno 2021 Valore promesso	Modalità di Rilevazione
Diffusione	1.	Fascia oraria di operatività del servizio informazioni (anche telefonico)	Lun-Sab 8.30-18.00	Lun-Sab 8.30-18.00	FONTE AZIENDALE
Diffusione orari alle fermate	2.	Nr Orari gratuiti distribuiti	300	300	FONTE AZIENDALE
Percezione esaustività informazioni	3.	% soddisfatti.	98 %	99%	sondaggio

REDAZIONE E VERIFICA			
RSGQ			
10			

AUTOSERVIZI BELTRAMINI E GIANOLI SRL

8. FATTORE DI QUALITA': ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Il personale di guida trovandosi costantemente a contatto con il pubblico, si presenta in divisa tenuta in buon ordine, e usa nei riguardi degli utenti la massima cortesia e disponibilità; in conformità a quanto disposto dalla Direttiva del 27/01/1994 il personale guida in modo tranquillo e sicuro trasmettendo all'utenza a bordo sensazioni di certa affidabilità.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2020	Anno 2021 Valore promesso	Modalità di Rilevazione
Percezione complessiva del comportamento	1.	% soddisfatti. <i>Presentabilità: ordine e pulizia personale.</i>	92.59 %	95 %	Sondaggio

9. FATTORE DI QUALITA': LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2020	Anno 2021 Valore promesso	Modalità di Rilevazione
Punti vendita territorio	1.	N. sportelli aperti/pop. Residente Numero totale delle rivendite diviso il numero totale della popolazione residente	5	5	Fonte aziendale
Raccolta reclami	2.	Reclami scritti	0	0	Rilevazione interna
Riscontro proposte e reclami	3.	Riscontro in termini di giorni alle proposte ai reclami	entro 30 gg.	entro 30 gg.	Rilevazione interna
Percezione complessiva	4.	% soddisfatti.	97.70 %	99%	sondaggio

SEZIONE III RAPPORTI CON L'UTENZA

Informazioni all'utenza

AUTOSERVIZI BELTRAMINI E GIANOLI SRL assicura la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di svolgimento del servizio. Presso le biglietterie, le pensiline e le paline sono esposti orarie comunicazioni dirette ai viaggiatori inerenti al servizio.

Aspetti Relazionali

REDAZIONE E VERIFICA			
RSGQ			
11			

AUTOSERVIZI BELTRAMINI E GIANOLI SRL

Il personale di Viaggi Granturismo Fogliani s.r.l. è riconoscibile attraverso la dotazione di apposito cartellino di riconoscimento riportante in modo visibile nome cognome e logo aziendale.

Il personale di guida deve indossare la divisa aziendale in ordine, deve trattare con rispetto e cortesia gli utenti.

Deve inoltre:

- Non leggere durante la guida
- Non utilizzare apparecchi telefonici salvo che per esigenze di servizio, ma con autobus fermo
- Rispettare orari, compatibilmente con il traffico
- Essere attento alle esigenze del cliente, sempre che non pregiudichino la sicurezza del viaggio
- Agevolare la salita dei passeggeri

Relazioni con i clienti/ utenti

1. I canali di informazione

Al fine di soddisfare le esigenze di informazione e di contatto, AUTOSERVIZI BELTRAMINI E GIANOLI SRL ha costituito un ufficio dedicato alla comunicazione con la clientela presso la sede di Golasecca, nei giorni feriali dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00.

Qui è possibile ricevere informazioni su orari, linee, tariffe, normative, abbonamenti, sanzioni, modalità e costi della sosta in area urbana, richieste di indennizzo. Sempre nell'ambito dell'ufficio relazioni con il pubblico Viaggi Granturismo Fogliani s.r.l. ha concordato la condivisione delle informazioni aziendali con il comune di San Giuliano. In questo modo al cittadino viene data l'opportunità di accedere a tutte le informazioni utili all'uso del servizio di trasporto pubblico locale oltre che la stampa di tutti gli orari in diverse linee.

E' stata inoltre realizzata una pagina web contenente le informazioni aziendali (servizio, linee, tariffe ed altro) disponibile al seguente indirizzo bgautoservizi@libero.it

2. Procedure per il reclamo

Eventuali violazioni ai principi e agli impegni assunti dall'Azienda nella presente Carta devono essere segnalate alla Sede della Beltramini E Gianoli Srl o presso le rivendite in base alla convenzione stipulata.

La presentazione scritta del reclamo deve contenere, oltre alle generalità dell'utente, tutti gli estremi in suo possesso relativamente all'accaduto, o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione affinché l'azienda possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti.

L'azienda prende in carico anche il reclamo verbale e telefonico, se fondato viene predisposta la risposta al cliente. In caso di possibilità viene data risposta scritta altrimenti viene contattato telefonicamente il cliente.

3. Tempi di risposta in caso di reclamo

Risposte esaustive a tutti reclami e suggerimenti entro 30 gg dalla data della ricezione.

4. Uffici interni di controllo

AUTOSERVIZI BELTRAMINI E GIANOLI SRL ha istituito un apposito ufficio di controllo interno con sede a Golasecca per ricevere i reclami da parte dei clienti sulle inadempienze degli impegni assunti con la carta.

REDAZIONE E VERIFICA			
RSGQ			
12			

AUTOSERVIZI BELTRAMINI E GIANOLI SRL

Rimborsi e risarcimenti

RIMBORSO PER SERVIZI NON EFFETTUATI O IRREGOLARI

La BELTRAMINI E GIANOLI SRL prevede forme di rimborso solo nel caso in cui, per anomalie imputabili all'azienda, la partenza avvenga con ritardo superiore ai 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo.

Non sono previste forme di rimborso qualora il servizio non venga effettuato o sia irregolare per cause imputabili a forze maggiori.

Nei casi previsti il rimborso consiste nel riconoscimento del prezzo del biglietto acquistato e, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla tariffa della tratta cui si riferisce l'abbonamento.

Qualora l'utente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto, l'Azienda riconosce, quale concorso alle spese sostenute e documentate, il rimborso di un importo fino ad un massimo di dieci volte il costo del biglietto della tratta non effettuata.

La richiesta scritta di rimborso deve essere inoltrata entro le 48 ore successive all'evento documentando in maniera adeguata (giorno, fermata, ora, linea, eventuale ricevuta fiscale, etc.)

RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITA' CIVILE

L'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a cose o persone cagionati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:

- Per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);
- Per smarrimento dei bagagli trasportati (esclusi denaro, prezioso e titoli) per i quali è stato pagato il relativo biglietto: in questo caso con un limite massimo di risarcimento come previsto dall'art. 2 legge 450/85
- Per danni involontariamente cagionati agli indumenti

Per poter accedere al rimborso l'utente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare l'ufficio amministrativo (orario: dalle h 8.00 alle h 12.30 e dalle h 14.00 alle h 18.00, dal lunedì al venerdì) che provvederà ad esperire le procedure necessarie

Responsabilità dell'utente

L'utente è responsabile dei danni che arreca al personale, al patrimonio aziendale, agli altri passeggeri ad alle loro cose durante il viaggio.

L'utente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri e alle loro cose.

Per danni causati da disabili e/o incapaci e/o minori di età, risponde l'esercente di patria potestà o tutela.

REDAZIONE E VERIFICA			
RSGQ			
13			