

CARTA DELLA MOBILITA' AUTOSERVIZI CAIAFFA

EDIZIONE 2024

Sommario

1.0 SCOPO E GENERALITÀ	3
2.0 RIFERIMENTI NORMATIVI	4
3.0 PRINCIPI FONDAMENTALI	4
4.0 PRESENTAZIONE MIRANTE TURISMO	7
5.0 POLITICA PER LA QUALITÀ	9
6.0 LE LINEE GESTITE.....	10
7.0 DOCUMENTI DI VIAGGIO	12
8.0 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE.....	14
9.0 QUALITÀ' DEL SERVIZIO	17
10.0 STANDARD DI QUALITÀ'	18

N° Rev.	Motivi Di Emissione o Revisione Del Documento	Data	Redazione Ed Emissione	Verifica ed approvazioni
1	QUARTA edizione	19/06/2024	CFFLSN	GESTORE ESERCIZIO

1.0 SCOPO E GENERALITÀ

La Carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole e gli standard qualitativi del servizio erogato, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. Con questo documento, l'Azienda si impegna infatti a garantire l'erogazione di un servizio la cui qualità rispetti gli standard stabiliti nella Carta stessa.

La carta dei servizi assolve essenzialmente 3 funzioni :

Strumento di conoscenza perché:

Fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui la clientela può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sulle modalità di diffusione della Carta.

Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato.

Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della Carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni assunti ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Strumento di partecipazione perché:

Mette a disposizione della clientela l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che rappresenta canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda ed i clienti. Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepita dai clienti.

Strumento di tutela perché:

Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti. Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'Azienda dei diritti dei clienti in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'Azienda con la presente Carta.

2.0 RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi, viene annualmente redatta in attuazione dell'art. 2 della legge 11 luglio 1995

n. 273, sulla base dei principi del DPCM del 27 gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM del 30 dicembre 1998.

La nascita della Carta si ispira in particolare a due punti fondamentali della nostra legislazione: **Art. 16 Costituzione italiana** "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale, ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi".

Art. 8 Trattato di Maastricht "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

Di seguito vengono riportati i riferimenti legislativi a partire dalla prima Direttiva del 1994 ad oggi:

-**Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994** recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

-**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995** che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento

-**Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997**

-**Legge 30 luglio 1998 n. 281** recante "Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti"

-**Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998** recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti"

- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 30 dicembre 1998 , pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 2 febbraio 1999** per l'adozione della Carta della Mobilità.

Il Cliente dell'Azienda ha il diritto di conoscere i servizi forniti e di poterli valutare in termini di qualità e di quantità.

Primo scopo della Carta, redatta ai sensi della direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1995 e Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/11/1998, è di consentire il controllo e la verifica da parte del cliente del rispetto degli standard garantiti, ponendo fine al tradizionale rapporto di soggezione del cittadino nei confronti dei pubblici servizi, stabilendo patti chiari e scritti, con l'impegno di rispettare i principi che seguono, elaborati nel rispetto delle elencate disposizioni:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

Si impegna ad assicurare uguale trattamento nell'ambito di aree geografiche di categoria o fasce di Clienti omogenee, evitando qualsiasi forma di discriminazione.

Si impegna a riservare particolare attenzione per garantire l'accessibilità alla rete a Clienti portatori di handicap ed anziani, migliorando, ove consentito dalle norme, la dislocazione delle fermate in relazione alle esigenze dell'utenza con difficoltà motorie e dando priorità all'acquisto di mezzi a pianale ribassato per i servizi urbani. regolamenti, le norme di viaggio e i comportamenti del personale devono ispirarsi ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni.

CONTINUITA'

Si impegna ad erogare il servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni.

E' impegno dell'azienda ridurre, nei limiti del possibile, il numero e la durata di eventuali disservizi derivanti dal fatto che l'autobus si muove su una sede non propria, soggetta a vincoli esterni anche imprevedibili o in ogni modo da cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà del vettore

Il traffico intenso, blocchi o lavori stradali, manifestazioni o altri eventi possono essere causa del non rispetto delle previsioni di transito.

L'azienda si impegna ad effettuare periodicamente verifiche a campione per accertare il rispetto di quanto garantito.

Gli orari di passaggio previsti sono riportati di seguito sul nostro sito eventuali variazioni di orario sono comunicate tramite avvisi sul sito internet aziendale e social. È impegno dell'azienda adottare ogni possibile azione, anche di tipo informativo, al fine di ridurre il disagio all'utente.

Nel caso di sciopero saranno comunicati con tempestività gli orari in cui potranno non essere effettuate le regolari corse ed i servizi minimi garantiti, tramite avvisi sul sito internet.

PARTECIPAZIONE

Favorisce ed auspica la partecipazione del Cliente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta erogazione del servizio.

Per il raggiungimento di tale obiettivo stimolerà l'acquisizione periodica delle valutazioni degli utenti circa la qualità del servizio reso, anche tramite sondaggi a

EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Carta dei Servizi

campione aventi l'obiettivo prioritario di verificare gli spostamenti tra qualità programmata, qualità resa, qualità attesa dal Cliente e qualità percepita dallo stesso.

L'azienda si impegna a trasmettere informazioni sul servizio, riconoscendo e facilitando al Cliente il diritto di ottenere le informazioni aziendali che lo riguardano, di presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

Si impegna, per quanto di sua competenza, a progettare, produrre ed offrire servizi ed infrastrutture di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

LIBERTA' DI SCELTA

si impegna a garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative volte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali, per la sua parte unitamente a tutti gli altri enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità.

si impegna al rispetto degli standard di qualità riportati nella scheda allegata, ed alla rilevazione, con cadenza annuale della rispondenza del servizio offerto al livello promesso, al fine di verificare ed eventualmente correggere i parametri che si avvicinano ai livelli minimi di qualità e quantità promesse per i servizi.

A tal fine è considerato standard generale il livello quantitativo e qualitativo dei servizi minimi erogati con riferimento a ciascuno dei seguenti fattori di qualità:

- sicurezza del viaggio
 - sicurezza personale del viaggiatore
 - regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
 - puntualità e condizioni igieniche dei mezzi
 - comfort del viaggio
 - servizi aggiuntivi
 - servizi per viaggiatori portatori di handicap
 - informazioni alla clientela
 - aspetti relazioni/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza
 - integrazione morale
 - attenzione all'ambiente
-

4.0 PRESENTAZIONE AUTOSERVIZI CAIAFFA di Alessandro Caiaffa

Attualmente è diretta da **Alessandro Caiaffa** ponendosi sempre come obiettivo la massima soddisfazione del cliente ricercata attraverso un'attenta organizzazione che prevede, tra l'altro, la presenza e reperibilità telefonica 24 ore al giorno per soddisfare prontamente qualsiasi esigenza e urgenze della propria clientela ha acquisito una riconosciuta professionalità nell'espletamento di servizi collegati all'organizzazione di congressi e di eventi in genere, ad escursioni crocieristiche, a trasferimenti, a servizi di Noleggio in Torino e nel Piemonte e Valle d'Aosta.

5.0 POLITICA PER LA QUALITÀ

Obiettivo prioritario di impegnarsi affinché il servizio erogato soddisfi sempre le aspettative dei propri clienti, facendo proprio il principio del miglioramento continuo.

si mette a disposizione dei propri clienti/utenti:

- più di 10 anni di esperienza nella organizzazione dei servizi di trasporto di persone
- vasta gamma di servizi (locali, nazionali)
- un efficiente parco mezzi
- personale specializzato
- tempi rapidi di risposta alle richieste
- tempi rapidi risoluzione di eventuali problemi.

Ponendo al centro la qualità intende perseguire i seguenti obiettivi:

- *a garantire che tutte le attività siano condotte nel rispetto di tutte le norme e leggi vigenti attinenti al proprio settore, nonché del D.lgs. 81/08 e s.m.i., al fine di rispettare ed applicare il disposto normativo per la salute dei lavoratori e la sicurezza nell'ambiente di lavoro con particolare riferimento al rischio chimico, rumore e vibrazione;*
- *a garantire la distribuzione dei DPI con relativa formazione annuale;*
- *sensibilizzare il personale impegnato nelle attività (interno ed esterno), attraverso la pianificazione sistematica delle attività di formazione/addestramento;*
- *riesaminare con cadenza almeno annuale tutto il sistema di gestione per la qualità (procedure, politica, obiettivi, ...), attraverso riunioni ad hoc in cui presenza tutto il personale della organizzazione;*
- *a migliorare le proprie performance in modo continuativo;*

Tutti gli sforzi organizzativi, logistici e commerciali dell'azienda sono mirati al raggiungimento della soddisfazione della clientela.

La Direzione esprime e diffonde tali obiettivi adoperandosi per il loro conseguimento.

6.0 LA LINEA GESTITA

AUTOLINEA STABILIMENTO UTIL INDUSTRIES SPA – VILLANOVA D'ASTI

Il programma d'esercizio prevede le seguenti corse:

LUN-VEN FERIALE OBBLIGATORI

- Ore 05:05 ALPIGNANO – PIANEZZA – COLLEGNO > VILLANOVA D'ASTI
- ORE 6:20 VILLANOVA D'ASTI > COLLEGNO – PIANEZZA – ALPIGNANO
- Ore 07:05 ALPIGNANO – PIANEZZA – COLLEGNO > VILLANOVA D'ASTI
- Ore 13:00 ALPIGNANO – PIANEZZA – COLLEGNO > VILLANOVA D'ASTI
- ORE 14:20 VILLANOVA D'ASTI > COLLEGNO – PIANEZZA – ALPIGNANO
- ORE 17:15 VILLANOVA D'ASTI > COLLEGNO – PIANEZZA – ALPIGNANO
- Ore 21:05 ALPIGNANO – PIANEZZA – COLLEGNO > VILLANOVA D'ASTI
- ORE 22:20 VILLANOVA D'ASTI > COLLEGNO – PIANEZZA – ALPIGNANO

SABATO MATTINA OBBLIGATORIO

- ORE 06:20 VILLANOVA D'ASTI > COLLEGNO – PIANEZZA – ALPIGNANO

SABATO SU RICHIESTA VERSIONE A

- Ore 05:05 ALPIGNANO – PIANEZZA – COLLEGNO > VILLANOVA D'ASTI
- ORE 6:20 VILLANOVA D'ASTI > COLLEGNO – PIANEZZA – ALPIGNANO
- Ore 13:00 ALPIGNANO – PIANEZZA – COLLEGNO > VILLANOVA D'ASTI
- ORE 14:20 VILLANOVA D'ASTI > COLLEGNO – PIANEZZA – ALPIGNANO
- Ore 21:05 ALPIGNANO – PIANEZZA – COLLEGNO > VILLANOVA D'ASTI
- ORE 22:20 VILLANOVA D'ASTI > COLLEGNO – PIANEZZA – ALPIGNANO

SABATO SU RICHIESTA VERSIONE B

- Ore 05:05 ALPIGNANO – PIANEZZA – COLLEGNO > VILLANOVA D'ASTI
 - ORE 6:20 VILLANOVA D'ASTI > COLLEGNO – PIANEZZA – ALPIGNANO
 - Ore 11:05 ALPIGNANO – PIANEZZA – COLLEGNO > VILLANOVA D'ASTI
 - ORE 12:20 VILLANOVA D'ASTI > COLLEGNO – PIANEZZA – ALPIGNANO
 - Ore 17:05 ALPIGNANO – PIANEZZA – COLLEGNO > VILLANOVA D'ASTI
 - ORE 18:20 VILLANOVA D'ASTI > COLLEGNO – PIANEZZA – ALPIGNANO
 - ORE 24:20 VILLANOVA D'ASTI > COLLEGNO – PIANEZZA – ALPIGNANO
-

7.0 DOCUMENTI DI VIAGGIO

La linea Atipica oggetto del servizio citato in pagina precedente non prevede Titoli di Viaggio per natura stessa della linea gestita direttamente dal Committente al Dipendente stesso / passeggero pertanto il vettore AUTOSERVIZI CAIAFFA non è responsabile di gestione dei titoli.

8.0 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

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

- a) sicurezza e tranquillità del viaggio;
- b) continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- c) facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (se possibile), in caso di anomalità o d'incidente;
- d) facile accessibilità al mezzo di trasporto ;
- e) igiene e pulizia dei mezzi ;
- f) riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- g) rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- h) rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi;
- i) facile accessibilità alla procedura per proporre reclamo e alle procedure conciliative e giudiziarie.

Al cittadino che viaggia spettano i seguenti doveri:

- a) non occupare più di un posto a sedere;
 - b) non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
 - c) rispettare il divieto di fumare;
 - d) non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
 - e) non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
 - f) non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
 - g) attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni e alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
 - h) rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
 - i) 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 quelli che viaggiano.
-

SERVIZIO CLIENTI
Il ns. personale è sempre a Vs disposizione 24/24h

Potete contattarci inoltre, via telefono, o mail.

Autoservizi Caiaffa – via Panealbo 50 10095 Grugliasco TO tel 331.7952272 P.i. 12200150014

OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti rinvenuti sugli Autobus sono consegnati al Responsabile e restano a disposizione dei Clienti presso la Sede nelle fasce orarie suddette.
Quando è possibile risalire ai proprietari degli oggetti smarriti, i nostri Operatori si attivano in tal senso.

NORME PER IL TRASPORTO DEI BAMBINI:

E' consentito trasportare passeggini o carrozzine per bambini esclusivamente nel bagagliaio.

NORME PER IL TRASPORTO DI COSE:

Il passeggero può trasportare un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm. 50x30x25. Per i bagagli di ingombro superiore e per eventuali altri bagagli è necessario riporli nel bagagliaio.

Non è possibile trasportare prodotti o cose tra quelli classificati nocivi e pericolosi.

NORME PER IL TRASPORTO DEGLI ANIMALI DOMESTICI:

Il passeggero può portare con sé animali domestici di piccola taglia purché dotati di apposito "trasportino" ed in modo da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri.

COPERTURA ASSICURATIVA

E' stipulata un'assicurazione con la primaria compagnia "REALE MUTUA"
massimale unico da **€ 50.000.000,00** per la copertura totale del rischio
Responsabilità Civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore (R.C.A.) a
favore e tutela dei viaggiatori.

TUTELA AMBIENTALE

L'AZIENDA attua tutti gli interventi tecnicamente ed economicamente possibili per contenere l'inquinamento atmosferico e tutelare l'ambiente.

LA QUALITÀ PERCEPITA

Da quando il Sistema Qualità aziendale è stato implementato e quindi certificato ed al fine di soddisfare un requisito della Norma di riferimento, abbiamo attivato modalità di monitoraggio per rilevare il grado di soddisfazione del Cliente.

Nel corso degli anni abbiamo potuto acquisire indicatori che ci permettono di ritenere più che soddisfacente la qualità percepita dei nostri servizi.

Con lo scopo del miglioramento continuo e con la precisa volontà di conoscere sempre più approfonditamente gli argomenti ed i parametri sui quali confrontarci, abbiamo deciso per l'anno in corso di orientare le indagini campionando annualmente servizi specifiche.

La sintesi dei risultati dell'indagine svolta annualmente durante il mese di maggio è elaborata sui dati pervenutici dai questionari clienti. I dati sono stati elaborati con riferimento ad un valore espresso compreso tra 1 e 10, ed hanno realizzato un punteggio medio superiore a 9.

11.0 STANDARD DI QUALITÀ

FATTORI E PARAMETRI	Obiettivi 2024/2026
REGOLARITÀ: AFFIDABILITÀ	100%Corse programmate/effettuate
SICUREZZA: INCIDENTALITÀ PASSIVA	0 feriti/viaggiatori/km 0 morti/viaggiatori/km 0 denunce/passeggeri
PULIZIA: ORDINARIA	1 volta al giorno
IGIENIZZAZIONE VEICOLO	Ogni corsa effettuata
COMFORT/AMBIENTE	
CLIMATIZZAZIONE	100%
ACCESSIBILITÀ FACILITATA	100%
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE (%Autobus con motore euro 6)	100%
INFORMAZIONI ALL'UTENZA DIGITALI DI BORDO	100%