



AIR MOBILITA' S.r.l.

Via Fasano - Z. I. - Loc. Pianodardine

83100 Avellino (AV)

Tel: 0825-2041; Fax: 0825-204217

e-mail : air@airmobilitasrl.it

Posta Elettronica Certificata airmobilitasrl@pec.it

CF - P.IVA 02977850649

IL TRASPORTO PUBBLICO SU GOMMA

| Data ultimo aggiornamento/ Revisione | Causale | Redazione | Verifica | Approvazione |
|---|--|-----------|----------|--------------|
| 02.05.2018 Rev. 3 | Costituzione AIR Mobilita' S.r.l. mediante conferimento ramo d'azienda di A.IR. S.p.A. Servizio TPL | | | |
| 01.08.2017 Rev. 2 | Nomina nuovo RQ | | | |
| 02.05.2017 Rev. 1 | Organigramma Funzionale | | | |
| 22.02.2017 | Aggiornamento annuale | | | |

| | | |
|---|-----------------------------|----------------------------|
|  | CARTA DELLA MOBILITÀ | CdM Pag. 2 di 14 |
|---|-----------------------------|----------------------------|

SOMMARIO

| | |
|--|----|
| CARTA DELLA MOBILITÀ- RIFERIMENTI NORMATIVI SETTORE TRASPORTI..... | 3 |
| PRINCIPI GENERALI DEL SERVIZIO | 4 |
| PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA..... | 4 |
| STRUTTURA ORGANIZZATIVA – ORGANIGRAMMA ED INFORMAZIONI SUL SISTEMA QUALITÀ | 5 |
| IMPEGNO NEL SOCIALE- INTERCONNESSIONI – CONTINUITÀ NEL SERVIZIO | 6 |
| DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE..... | 6 |
| IL SISTEMA TARIFFARIO..... | 7 |
| ABBONAMENTI GRATUITI STUDENTI..... | 8 |
| LIBERA CIRCOLAZIONE..... | 8 |
| STRUMENTI DI INFORMAZIONE E RELAZIONE CON LA CLIENTELA | 9 |
| NOLEGGIO..... | 9 |
| RIVENDITE AUTORIZZATE TITOLI DI VIAGGIO | 9 |
| INFORMAZIONI PER I VIAGGIATORI CON RIDOTTA CAPACITÀ MOTORIA..... | 9 |
| RACCOLTA- CUSTODIA – RESTITUZIONE OGGETTI SMARRITI..... | 10 |
| RECLAMI – SUGGERIMENTI- RITARDI..... | 11 |
| PROCEDURE DI RISARCIMENTO DANNI | 12 |
| QUESTIONARI PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI..... | 12 |
| TAVOLI DI CONFRONTO..... | 12 |
| FORMAZIONE DEL PERSONALE | 12 |
| SISTEMI DI MONITORAGGIO INTERNO | 13 |
| FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO..... | 14 |



RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta della Mobilità fornisce informazioni pratiche per conoscere i servizi che eroga l'Azienda AIR MOBILITA' S.r.l. che gestisce il sistema di trasporto, su gomma, della provincia di Avellino, di Benevento nonché di alcune linee interprovinciali e interregionali.

La Carta della Mobilità viene annualmente redatta in attuazione dell'art. 2 della Legge 11 Luglio 1995 n. 273, sulla base dei principi del DPCM 27 GENNAIO 1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 DICEMBRE 1998.

Secondo quanto stabilito dalla suddetta normativa, i soggetti erogatori di servizi pubblici devono:

- individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e di quantità di cui assicurano il rispetto;
- predisporre programmi annuali per il progressivo miglioramento degli standard adottati.

La Carta dei Servizi nasce a seguito dell'attività di rivalorizzazione promossa da alcuni degli Stati membri della Comunità Europea a favore dei servizi pubblici. La carta della mobilità è, nello specifico, la Carta dei Servizi applicata al mondo dei trasporti. 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”

Al fine di approfondire i termini secondo cui la Carta della Mobilità viene elaborata, di seguito vengono riportati i riferimenti legislativi a partire dalla Direttiva del 1994 ad oggi :

- **D.P.C.M. 27 GENNAIO 1994** recante “ Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- **art. 2 Decreto- Legge 12 Maggio 1995 n. 163** convertito in Legge 11 Luglio 1995 n. 273 recante “ *misure urgenti per la semplificazione di procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*”;
- **D.P.C.M. 19 Maggio 1995** che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;
- **D.P.C.M. 30 gennaio 1997**;
- **Legge 30 Luglio 1998 n. 281** recante “*disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti*”;
- **D.P.C.M. 30 Dicembre 1998** recante “ *schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti*”;
- **delibera regionale n. 8687 del 21 dicembre 1999**. Redazione da parte delle aziende di TPL della Carta dei Servizi pubblici del settore Trasporti (Carta della Mobilità);
- **Art. 38 Legge regionale 28 Marzo 2002 n. 3** recante “Riforma del Trasporto Pubblico Locale e Sistemi di Mobilità della Regione Campania”;
- **Art. 2 comma 461 Legge Finanziaria 2008**.

PRINCIPI GENERALI DEL SERVIZIO



PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

L AIR MOBILITA' S.r.l. è una società unipersonale, partecipata al 100% da Autoservizi Irpini S.p.A (A.IR. SpA). Il 26 aprile 2018, con effetto giuridico dal 1 maggio 2018, mediante conferimento di ramo aziendale dell'Autoservizi Irpini S.p.A. (A.IR. SpA) relativo al servizio di "Trasporto Pubblico Locale", viene costituita l' "AIR MOBILITA' S.r.l.", che subentra, pertanto, in tutti i rapporti attivi e passivi facenti capo al ramo d'azienda conferito.

La società svolge attività di gestione del sistema di trasporto pubblico locale su gomma di interesse urbano, regionale e provinciale.

Essa assicura il collegamento, oltre che nel capoluogo irpino, anche con 96 comuni della provincia di Avellino, con Napoli, Benevento, Caserta, Salerno - Università di Fisciano (linee interprovinciali), Nola, inoltre con Roma, Foggia, Campobasso (linee interregionali), oltre che di Mercogliano con Montevergine mediante un impianto a fune tra i più importanti in Europa, il cui esercizio è temporaneamente sospeso per manutenzione e lavori. Oltre al tradizionale TPL, offre ai clienti anche servizi statali con corse per Pescara-Chieti, Sora, L'Aquila, Ancona-Teramo. L'Azienda esercita circa 12.800.00 chilometri con 33 autolinee nella Provincia di Avellino, 21 autolinee nella Provincia di Benevento, oltre 2 autolinee di competenza statale e 3 di competenza regionale senza contributi, nonché 4 autolinee di competenza regionale finanziata, tra cui quella di Nola, impiegando 303 vetture.



CARTA DELLA MOBILITÀ

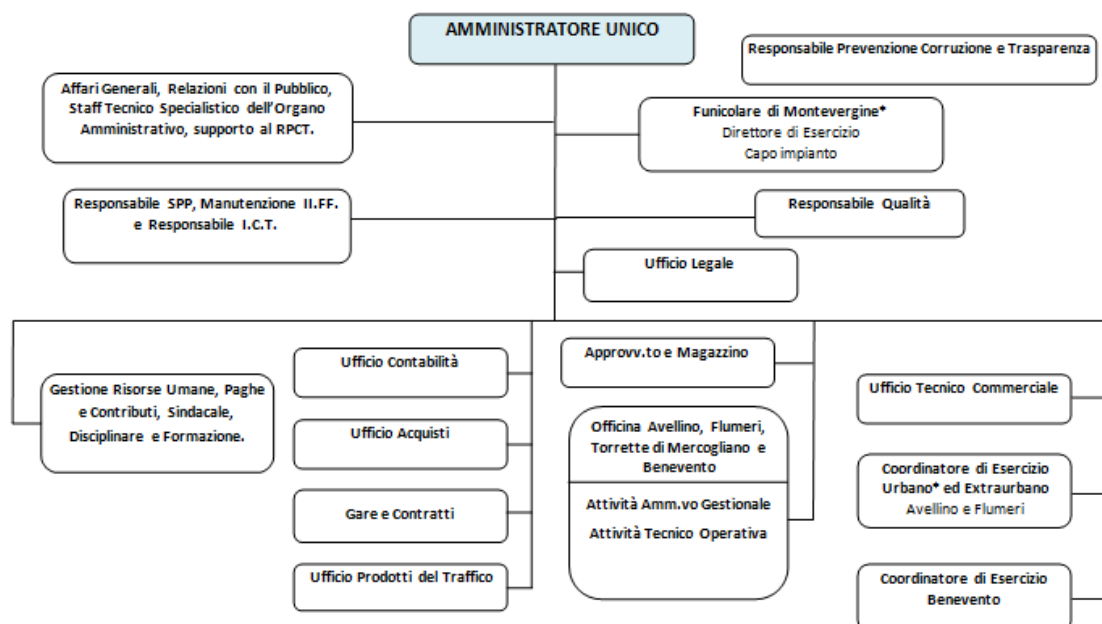
CdM

Pag. 5 di 14

Il servizio è organizzato in due stabilimenti, le attività aziendali sono centralizzate in un unico polo, presso lo stabilimento di Pianodardine - Avellino dove viene gestita anche la manutenzione ordinaria delle vetture.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA – ORGANIGRAMMA INFORMAZIONI SUL SISTEMA QUALITÀ

L' **AIR MOBILITA' S.r.l.** è organizzata sotto forma di Società unipersonale a responsabilità limitata. L'amministrazione della Società è affidata ad un Amministratore Unico. Di seguito si riporta l'organigramma gerarchico funzionale aziendale.



* La Funicolare di Montevertigine ed il Servizio Urbano non sono inseriti nello scopo di certificazione.

La società applica con efficacia un Sistema di gestione per la Qualità conforme alla norma **UNI EN ISO 9001 nell'edizione corrente**, con il seguente scopo di certificazione: *“Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico extraurbano di linea su gomma”*. Inoltre è in possesso anche della certificazione ambientale secondo la norma **UNI EN ISO 14001**, rilasciata dalla Società Bureau Veritas Italia S. p. A nonché della certificazione n. 2955 dell'Istituto Giordano relativa alla norma **UNI EN 13816/2002** avente ad oggetto *“Trasporto Pubblico di Passeggeri: Definizione, Obiettivi, Misurazione della Qualità del Servizio”*. La società sta provvedendo all'upgrade delle suddette certificazioni nella nuova edizione 2015.

| | | |
|---|-----------------------------|--------------|
|  | CARTA DELLA MOBILITÀ | CdM |
| | | Pag. 6 di 14 |

IMPEGNO NEL SOCIALE

Fortemente radicata nella realtà Irpina, la società ha rivolto e continua a rivolgere la sua attenzione ed il suo sostegno al sociale e ai giovani della Provincia Irpina (Alternanza Scuola-Lavoro, Stage formativi, Garanzia Giovani, ecc.).

INTERCONNESSIONI

All'interno dei comuni serviti, operano altri vettori di trasporto che si interconnettono con le linee automobilistiche esercite dall'**AIR MOBILITA' S.r.l.** su alcuni nodi principali.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

L'azienda assicura lo svolgimento del servizio di trasporto secondo gli orari autorizzati e pubblicati, senza interruzione, tutti i giorni dell'anno, ad eccezione delle giornate di CAPODANNO, NATALE e PASQUA ed altre nelle quali il rientro è anticipato, (Vigilia di CAPODANNO e di NATALE). Per favorire l'utenza, in caso di dubbio, è possibile ricevere informazioni circa gli orari principali del servizio telefonando al numero **0825/204250** ed al **numero verde aziendale 800.194947**

Tutte le informazioni possono inoltre essere facilmente reperite accedendo al sito internet istituzionale www.air-spa.it fino al completamento dell'implementazione dei dati sul sito www.airmobilitasrl.it

In occasione di scioperi, il servizio è comunque garantito nelle fasce orarie che vanno dalle 6,00 alle 8,00, dalle 13,00 alle 15,00 e dalle 17,00 alle 19,00.

DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la convalida del documento di viaggio, tra il cliente e la società **AIR MOBILITA' S.r.l.** nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale, la fruizione del servizio.

Al viaggiatore sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio anche attraverso una razionale integrazione dei veicoli di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità delle frequenze e degli orari del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con veicoli alternativi (ove possibile) in

| | | |
|---|-------------------------------|--------------------------------------|
|  | <h2>CARTA DELLA MOBILITÀ</h2> | <p>CdM</p> <hr/> <p>Pag. 7 di 14</p> |
|---|-------------------------------|--------------------------------------|

caso di anomalie o incidenti;

- rispetto degli orari di partenza e delle frequenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei veicoli, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni relative al divieto di fumo sui veicoli.

In riferimento ai doveri dei viaggiatori, tra le norme di carattere amministrativo, vige l'obbligo per i passeggeri di munirsi di regolare titolo di viaggio, compilarlo in ogni sua parte, convalidarlo e conservarlo integro per tutta la durata dello stesso. I viaggiatori sprovvisti di biglietto, non obliterato o non valido saranno soggetti oltre al pagamento del titolo di viaggio anche ad una sanzione amministrativa così come previsto dalla L.R. 16/2014. Per tutte le altre informazioni relative alle condizioni generali di trasporto (accesso autobus, tariffe/sanzioni, trasporto bambini/bagagli/animali, etc) si rimanda al regolamento di viaggio il cui estratto è esposto su tutti gli autobus aziendali.

IL SISTEMA TARIFFARIO

L' AIR MOBILITA' S.r.l., come le principali aziende di Trasporto Pubblico campane, ha aderito al sistema tariffario integrato della Regione Campania, gestito dal Consorzio Unicompania che cura il sistema tariffario e la distribuzione ed il marketing dei titoli di viaggio in tutta la Regione. Tale sistema prevede che, con un unico biglietto e durante la validità temporale dello stesso, ci si può spostare in tutto il territorio campano, anche attraverso l'utilizzo combinato dei servizi delle altre aziende aderenti.

Tuttavia, la Regione Campania, ha varato, dal 1° gennaio 2015, il nuovo sistema tariffario regionale. Tale sistema prevede:

- l'adozione di un **modello chilometrico** per la definizione delle **16 fasce tariffarie** previste;
- l'introduzione di un **nuovo titoli integrato**, il **TIC**;
- l'**obbligo** per tutte le aziende di emettere i **titoli aziendali**.

La Regione Campania, il 12/11/14, ha riconosciuto il **Consorzio UnicoCampania** quale **sogetto unitario per la gestione del nuovo sistema tariffario regionale**. Tutte le Aziende, obbligate all'integrazione tariffaria ai sensi della D.G.R. 128/14, hanno individuato nel **Consorzio** il **sogetto unitario per la gestione dell'integrazione tariffaria**.





CARTA DELLA MOBILITÀ

CdM

Pag. 8 di 14

Per procedere all'attuazione delle D.G.R. e in particolare all'emissione dei biglietti aziendali si sono rese necessarie **modifiche allo Statuto e al Regolamento del Consorzio**.

In particolare, è prevista:

-l'**emissione** anche dei **titoli aziendali**;

-la delega al Consorzio UnicoCampania della **gestione delle tariffe aziendali**, oltre che di quelle integrate.

Raccogliendo in seno ad Unico le diverse opzioni tariffarie, si è inteso conservare le economie di scala, già realizzate dal Consorzio, evitando la frammentazione dei servizi e mantenendo alto il livello di guardia contro le frodi e la falsificazione.

ABBONAMENTI GRATUITI STUDENTI

Con la pubblicazione dell'apposito Regolamento, la Regione Campania ha dato esecuzione alla delibera, del 22 dicembre 2015, per rendere gratuita la mobilità degli studenti nel percorso da casa a scuola e viceversa (si veda, nello specifico, la deliberazione della Giunta Regionale n. 451 del 02/08/2016 recante "*Disposizioni in materia di trasporto gratuito per gli studenti e di agevolazioni tariffarie per altre categorie di utenti*"). Per maggiori informazioni si veda il regolamento di viaggio **AIR MOBILITA' S.r.l.**

LIBERA CIRCOLAZIONE

In ossequio al "**Protocollo d'intesa per il miglioramento degli standard di sicurezza sui mezzi pubblici a favore dei viaggiatori e del personale in servizio e contro la vandalizzazione dei mezzi di trasporto**", firmato dagli appartenenti alle Forze dell'Ordine e la Regione Campania, sono ammessi a viaggiare gratuitamente, gli agenti ed ufficiali delle Forze dell'Ordine appartenenti ai Comandi regionali di: Arma dei Carabinieri, Polizia di Stato, Guardia di Finanza, Polizia Penitenziaria. Gli appartenenti alle Forze dell'Ordine possono usufruire della circolazione gratuita esibendo, al personale di guida, il tesserino personale di riconoscimento o distintivo di appartenenza al Corpo. All'occorrenza devono fornire assistenza al personale di bordo e agli utenti del trasporto pubblico, in caso di commissione di reati o per interventi di ripristino dell'ordine pubblico. Tuttavia, qualora gli appartenenti alle Forze dell'Ordine non vogliano dichiarare la propria identità, sono tenuti a corrispondere un contributo pari all'80% del titolo di viaggio.

STRUMENTI DI INFORMAZIONI E RELAZIONI CON LA CLIENTELA



NOLEGGIO

Il servizio di noleggio viene esercitato per enti pubblici e privati, associazioni, istituti scolastici di ogni ordine e grado, privati che intendono viaggiare in regime di sicurezza, affidabilità e professionalità, per esigenze occasionali o programmate, con autobus dell' **AIR MOBILITA' S.r.l.** L'Azienda assicura la pluriennale esperienza dei propri autisti, garantendo un servizio di massima professionalità e sicurezza, che viene effettuato con autobus di gran turismo, muniti di tutti i confort, che hanno diversa capacità da 50 a 78 di posti a sedere per trasporto passeggeri. Il servizio viene effettuato su richiesta della clientela e previo accettazione di apposito preventivo. A tale scopo, la richiesta di noleggio deve contenere la/e data/e in cui si delibera venga effettuato il servizio, la durata, la/e località di partenza e di destinazione, l'orario di partenza e quello di rientro ed il numero dei componenti in gruppo.

RIVENDITE AUTORIZZATE TITOLI DI VIAGGIO

Biglietti validi sulle autolinee statali e per Roma possono essere prenotati e contestualmente acquistati presso le rivendite esterne autorizzate. Inoltre sulla tratta interregionale Avellino-Roma è possibile procedere all'acquisto del titolo di viaggio e alla prenotazione del posto direttamente on line con pagamento a mezzo di carta di credito o presso le ricevitorie SISAL. Le informazioni possono essere reperite o sul sito <http://www.air-spa.it> (in attesa della piena operatività del web site aziendale) o al **Call Center 0825 2041** o al **numero verde aziendale 800.194947**.

E' garantita la vendita a bordo dei titoli di viaggio con l'applicazione del sovrapprezzo. Il biglietto si acquista dal conducente con denaro contante e di piccolo taglio. Per il rimborso dei titoli di viaggio si rimanda al regolamento di viaggio aziendale.

INFORMAZIONI PER I VIAGGIATORI CON RIDOTTA CAPACITA' MOTORIA

Già da diversi anni l'A.I.R. Autoservizi Irpini, e oggi **AIR MOBILITA' S.r.l.**, ha assunto l'impegno per un costante e progressivo miglioramento delle condizioni di accessibilità di mezzi e infrastrutture del trasporto pubblico, perché ne possano fruire in autonomia e sicurezza anche le persone con disabilità, ed è stato sottoscritto un Protocollo d'Intesa con le Associazioni dei disabili per l'accessibilità e la fruibilità in autonomia dei servizi di mobilità. L'accessibilità del servizio di superficie all'utenza con una diversa



| | | |
|---|-----------------------------|---------------|
|  | CARTA DELLA MOBILITÀ | CdM |
| | | Pag. 10 di 14 |

abilità motoria è facilitata da un parco autobus impiegato sulle tratte urbane equipaggiato, per la gran parte degli automezzi, di pedana mobile per la salita delle sedie a ruote nonché area attrezzata per il loro ancoraggio. **AIR MOBILITA' S.r.l.**, nell'ambito del trasporto extraurbano, è dotata di due vetture per garantire lo spostamento delle persone con ridotta capacità motoria.

E' possibile richiedere il passaggio di un mezzo attrezzato per una specifica corsa in tutte le linee extraurbane, a frequenza non elevata (con passaggi superiori ai 15 minuti). Per prenotare è sufficiente telefonare al numero: (Ufficio Movimento 0825/204437) 3 giorni (72 ore) prima rispetto alla data prevista di utilizzo, comunicando l'orario e la fermata di salita.

RACCOLTA –CUSTODIA-RESTITUZIONE DEGLI OGGETTI SMARRITI

L'azienda provvede alla raccolta, custodia e restituzione degli oggetti smarriti dalla clientela disponendo le procedure descritte di seguito:

L'**AIR MOBILITA' S.r.l.** declina ogni responsabilità per lo smarrimento di qualsiasi tipo di oggetto a bordo degli autobus. Gli oggetti smarriti, rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico, vengono gestiti dall'Azienda secondo una procedura interna rientrante nel Sistema di Gestione per la Qualità.

Per effettuare il ritiro è necessario recarsi di persona presso gli sportelli dell' **AIR MOBILITA' S.r.l.** muniti di un valido documento di identità (o con delega del proprietario in carta semplice, con allegato documento di riconoscimento) e corrispondere i relativi diritti di custodia.

Per motivi di igiene e sicurezza, i beni deperibili e quelli in evidente cattivo stato di conservazione, per i quali non è possibile individuare il proprietario nelle 24 ore, vengono distrutti o smaltiti secondo l'ordinaria procedura prevista per i rifiuti solidi urbani.

Ufficio Oggetti Smarriti- Bacino di Avellino

Centralino 0825.2041

Tel. 0825.204211

Ufficio Oggetti Smarriti - Bacino di Benevento

Tel. 0824.1924545

Orari di apertura dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00

Il personale aziendale che, a qualsiasi titolo, rinviene uno o più oggetti smarriti sugli autobus in



CARTA DELLA MOBILITÀ

CdM

Pag. 11 di 14

esercizio o negli stazionamenti dell'azienda dislocati nell'ambito provinciale li consegna agli addetti all'esercizio della struttura fissa aziendale più prossima al luogo del ritrovamento. L'addetto che riceve tali oggetti provvede a sua volta ad annotare la tipologia e la quantità nell'apposito registro dedicato, debitamente vidimato dal Responsabile Qualità.

Gli oggetti ritrovati vengono depositati in armadietti metallici posizionati all'interno degli ambienti destinati agli addetti all'esercizio, al piano terra, per il deposito di Pianodardine (AV) e presso l'impianto di Flumeri al primo piano, e presso l'impianto di Benevento. La chiave di detti armadi viene custodita dagli addetti all'esercizio per le operazioni di restituzione e/o conservazione del materiale ritrovato.

Gli oggetti smarriti rimangono in custodia in azienda per il periodo di un mese dal ritrovamento, fatta eccezione per i materiali deteriorabili che vengono smaltiti nell'arco temporale di 2 giorni.

RECLAMI - SUGGERIMENTI – RITARDI

L' Azienda provvede a dotare le rivendite esterne autorizzate di stampati per informazioni Aziendali, oltre che affiggere a bordo dei propri automezzi estratti del *“regolamento di viaggio e di trasporto”* al fine di rendere edotta l'utenza sulle condizioni generali di trasporto.

I reclami sono gestiti attraverso la compilazione di un modulo strutturato per esplicitare l'oggetto, il motivo del reclamo nonché le eventuali osservazioni migliorative. L'Azienda s'impegna a rispondere a mezzo posta/mail entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo esclusivamente a quelli corredati dei dati anagrafici completi del reclamante. Allo stesso modo e nei medesimi tempi, l'Azienda valuterà opportunamente i suggerimenti forniti dagli utenti, trasmessi a mezzo fax al numero **0825/204217** o spediti a mezzo posta a **AIR MOBILITA' S.r.l.** – Via Fasano Z.I. Pianodardine – 83100 Avellino, ovvero a mezzo mail sul sito aziendale, oggi ancora, <http://www.air-spa.it/> .

A richiesta dell'utente, l'Azienda rilascia attestazioni per la certificazione dei servizi programmati nonché per eventuali ritardi delle corse superiori a 15 minuti. Le attestazioni potranno essere ritirate presso la sede centrale.

PROCEDURE DI RISARCIMENTO DANNI

L' Azienda ha stipulato delle polizze assicurative per la copertura dei rischi diversi derivanti dall'esercizio degli autoveicoli di proprietà aziendale, con i più alti massimali presso le società assicurative.

(Per maggiori informazioni si veda il regolamento di viaggio)



QUESTIONARI PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

L' Azienda, allo scopo di rilevare il grado di soddisfazione del cliente, in termini di *qualità attesa* e *qualità percepita*, richiede la collaborazione degli utenti in occasione dei periodici sondaggi di gradimento.

I parametri, dei quali viene richiesta periodicamente la valutazione, rappresentano i fattori di qualità che meglio individuano il grado delle prestazioni attese e percepite dall'utenza in relazione alla qualità progettata ed erogata dall'azienda. Le indagini di Customer Satisfaction e del Mystery Client possono essere inquadrare nella più ampia attività di valutazione della qualità dei servizi erogati dall' **AIR MOBILITA' S.r.l.**, secondo quanto previsto dalla UNI EN ISO 9001 e UNI EN 13816.

TAVOLI DI CONFRONTO

Gli utenti possono partecipare a tavoli di confronto con l'Azienda per il tramite delle Province, Comuni, Enti Territoriali, Istituti Scolastici, Associazioni di Consumatori, ecc.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

La Società ha provveduto a dettare delle norme generali al personale per il corretto adempimento della prestazione lavorativa, ciò allo scopo di raggiungere i due obiettivi principali che sono:

- migliorare la qualità dei servizi erogati
- agevolare quanto più possibile i rapporti con l'utenza.

Tutto il personale dipendente ha l'obbligo di svolgere con la massima diligenza il proprio servizio, osservando le prescrizioni delle leggi, dei regolamenti e delle istruzioni impartite. Esso deve adoperarsi con diligenza anche nei casi non previsti dalle norme, ai fini della sicurezza e della regolarità dell'esercizio, nonché della salvaguardia delle persone e delle cose al momento sotto la responsabilità dell'Azienda.

Il personale destinato ad avere relazioni con il pubblico deve svolgere il proprio servizio, indossando la divisa aziendale e portando ben visibile il cartellino di riconoscimento ed usando la massima correttezza nel rispetto delle “*Norme comportamentali*”, definite all'uopo in un apposito documento dedicato. In particolare il personale deve evitare forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.



A contatto con l'utenza deve, inoltre, mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra l'Azienda ed i suoi clienti. In tal senso il personale deve avere sempre un contegno cortese e premuroso, ma non confidenziale, adoperando, in ogni circostanza un linguaggio corretto, evitando espressioni contrarie alla morale o alla religione. Il personale deve prestare la propria collaborazione e trattare i passeggeri con pari rispetto senza manifestare assolutamente preferenze per alcuno.

SISTEMA DI MONITORAGGIO INTERNO

L'Azienda prevede un sistema di monitoraggio della qualità delle attività e dei servizi atto a considerare gli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità, il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità, l'andamento del fenomeno del reclamo.

Le modalità di rilevazione dei risultati saranno realizzate attraverso tre sistemi:

- rilevazione a campione;
- rilevazione attraverso sondaggio sul campo.



CARTA DELLA MOBILITÀ

CdM

Pag. 14 di 14

FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La qualità del servizio può essere percepita attraverso una serie di fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio e, nell'ambito di ciascuno di essi, da specifici indicatori della qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

| FATTORE BASE | INDICATORI AZIENDALI | Servizio di TPL | |
|---|--|-----------------|-------------------------|
| | | Obiettivi | Risultati 31.12.2017 |
| Normative cogenti e di settore | -Rispetto e conformità | 100% | 100% |
| Sicurezza di viaggio | - Percezione complessiva della sicurezza - % utenti soddisfatti | 80% | 84,2% |
| | - Manutenzione preventiva/ordinaria vetture e attrezzature | 100% | 100% |
| Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi) | - Quantità corse anno (TPL) | 303.736 | 303.736 |
| | - Copertura giornaliera (per concessione 85%) | 85% | 100% |
| | - Regolarità del servizio | 100% | 100% |
| | - Percezione complessiva regolarità del servizio - % utenti soddisfatti | 80% | 87.3% |
| Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture | - Frequenza pulizia delle vetture | giornaliera | giornaliera |
| | - Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche - % utenti soddisfatti | 70% | 75% |
| Confortevolezza di viaggio | - Vetustà autoparco (% vetture con oltre 12 anni d'età) | 50% | 50% |
| | - % Mezzi climatizzati | 100% | 100% |
| | - Percezione complessiva confortevolezza di viaggio - % utenti soddisfatti | 70% | 76% |
| Servizi Aggiuntivi | - Percezione complessiva servizi aggiuntivi - % utenti soddisfatti | 70% | 75,6% |
| Informazioni alla clientela | - Punti di vendita biglietti | 400 | 400 |
| | - Percezione complessiva informazioni alla clientela - % utenti soddisfatti | 70% | 77,6% |
| Livello di servizio allo sportello | - Riscontro reclami | Max entro 10gg | Max entro 10gg |
| | - Percezione complessiva livello di servizio allo sportello - % utenti soddisfatti | 80% | 84% |
| Aspetti relazionali | - Percezione complessiva aspetti relazionali - % utenti soddisfatti | 80% | 82,3% |
| Attenzione all'ambiente | - Carburante a basso tenore di zolfo | 100% | 100% |
| | - Percezione complessiva attenzione all'ambiente - % utenti soddisfatti | 70% | 70% |
| Affidabilità degli autobus | - Percezione complessiva % utenti soddisfatti | 80% | 85% |