

## CARTA DEI SERVIZI

### 1. Che cos'è ed a cosa serve la Carta dei Servizi

È un documento di carattere generale che, facendo propri i contenuti della Legge 273 dell'11.7.1995, è destinato a modificare radicalmente il rapporto tra l'Azienda ed i cittadini, non più soltanto e semplicemente fruitori dei servizi, ma veri e propri clienti.

In tale ottica l'Azienda, nell'adottare la Carta dei Servizi, si assume, con un patto scritto, precisi impegni e doveri verso i cittadini, i quali, a loro volta, chiedono che vengano rispettate le loro legittime aspettative.

Con la Carta vengono individuati specifici fattori di qualità del servizio (affidabilità, puntualità, comfort a bordo dei mezzi, rispetto dell'ambiente, informazioni) e, per ognuno di essi lo standard che dovrà essere rispettato nel periodo cui la Carta stessa fa riferimento.

Gli standard potranno essere adeguati attraverso un confronto costante con le aspettative dei Clienti, confronto dal quale dovrà scaturire l'impegno dell'Azienda a migliorare continuamente la propria organizzazione ed il livello professionale dei propri dipendenti.

Il cittadino potrà raffrontare la propria esperienza di utente/cliente con gli impegni assunti dalla Friulviaggi, e, qualora ritenga che questi siano stati disattesi, potrà presentare reclami, osservazioni e suggerimenti, ai quali l'Azienda fornirà precise ed esaurienti risposte.

Per il Cliente, che viene posto al centro degli interessi e delle attività aziendali, si tratta, quindi, di uno strumento per conoscere gli obiettivi dell'Azienda e, soprattutto, per controllarne la effettiva attuazione.

L'adozione della Carta non deriva soltanto dall'obbligo di un adeguamento alle normative vigenti, ma scaturisce anche da un preventivo lavoro di ascolto delle esigenze, reclami e suggerimenti inoltrati dai clienti, oltre che da indagini effettuate dall'Azienda sulla qualità del servizio offerto.

### 2. Principi fondamentali della "Carta dei Servizi"

#### 2.1 Eguaglianza

La Friulviaggi srl garantisce un uguale trattamento nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di clienti omogenee. Particolare attenzione viene riservata ai soggetti portatori di handicap ed agli anziani. Nel caso specifico del trasporto pubblico di persone il problema potrà riguardare l'accessibilità al veicolo, l'alloggiamento carrozzelle o sedili appositamente predisposti. Gli interventi potranno prevedere una ricalibratura dei servizi specializzati o varianti al servizio ordinario per il recepimento di specifiche esigenze. Inoltre, nell'erogazione del servizio, dovrà essere garantita l'assenza di distinzioni e/o discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione o di opinioni politiche.

#### 2.2 Imparzialità

I regolamenti e le norme di viaggio dovranno ispirarsi ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### 2.3 Continuità

L'impegno prioritario della Friulviaggi srl è quello di assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni. Tuttavia, poiché gli autobus si muovono su un percorso "non proprio" e sono, pertanto, soggetti a vincoli esterni anche imprevedibili (incidenti stradali, blocchi, interruzioni della viabilità ecc.), la regolarità ed affidabilità del servizio, precisano e il principio qui espresso potrà venir meno per cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà dell'Azienda. Competerà, comunque, a quest'ultima, porre in essere tutte le azioni, comprese quelle di tipo informativo, per ridurre, nei limiti del possibile, il disagio del Cliente.

## 2.4 Efficacia ed efficienza

La Friulviaggi srl garantisce il rispetto degli standard prefissati ed avrà cura di migliorare continuamente il livello di efficienza ed efficacia del servizio. Per il raggiungimento di tale obiettivo verranno impiegate opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali. Il Cliente che usufruisce del servizio di trasporto (pubblico o privato), aderisce ad un "contratto di viaggio" assoggettato ai diritti e ai doveri che regolano l'utilizzo del servizio. Sulla base del regolamento di vettura, approvato con determina dirigenziale dalla Provincia di Pordenone, Friulviaggi ha adottato un suo "Regolamento di Vettura", che viene consegnato a tutti i Clienti e ne descrive i diritti e doveri. È cura dell'Azienda aggiornarlo periodicamente in funzione delle leggi cogenti e della necessità di servizio.

Le persone moleste o che ricusino di ottemperare alle disposizioni d'ordine, di sicurezza del servizio ed agli inviti del personale aziendale di servizio possono essere allontanate dagli autobus, richiedendo l'intervento delle Forze di Pubblica Sicurezza, senza alcun diritto di risarcimento, fatte salve le eventuali conseguenze di legge.

## 2.5 Partecipazione

L' Azienda favorisce la partecipazione del Cliente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta erogazione del servizio. A tale fine trasmette informazioni sul servizio e riconosce al Cliente il diritto di ottenere le informazioni aziendali che lo riguardano, di presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami. Si prevede un'acquisizione periodica delle valutazioni dei Clienti sulla qualità del servizio reso; verranno, quindi, istituite procedure di rilevazione a campione o sull'intero universo, del giudizio dei fruitori del servizio sulla qualità percepita.

Nell'ambito di tali rilevazioni, i cui esiti verranno portati alla conoscenza dei cittadini attraverso la pubblicazione annuale dei fattori di qualità, verrà prestata particolare attenzione agli scostamenti tra: qualità programmata, qualità resa, qualità attesa dal cliente e qualità percepita dallo stesso.

## **3. Disposizioni per il servizio bagagli ed il trasporto di animali**

Ogni Cliente, può trasportare gratuitamente all'interno del veicolo 1 bagaglio di oggetti personali (bagaglio a mano), se di dimensioni non superiori a cm 40x20x15. Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono tali dimensioni, vi è l'obbligo di essere stivato nelle bagagliere.

I "bagagli non consegnati", cioè tutti gli oggetti in possesso al Cliente, rimangono sempre ed esclusivamente sotto la sua custodia che risponde di eventuali danni recati dal bagaglio stesso alle persone o all'autobus. I "bagagli consegnati", cioè depositati nelle apposite bagagliere, sono soggetti a responsabilità del vettore nei limiti previsti dalle normative relative (L. 450/85).

Friulviaggi srl non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli, carte valori, oggetti d'arte o di antichità, oggetti preziosi od assimilabili."

Su tutti gli autobus in servizio non è autorizzato l'accesso ed il trasporto degli animali.

### 3.1 Richieste di rimborso

Per il rimborso Friulviaggi srl da corso alle pratiche per il rimborso al Cliente nei casi in cui per colpa grave dell'Azienda sia stato:

- sospeso il servizio senza una preventiva informazione;
- non garantito il proseguimento del viaggio fino alla destinazione pagata per guasti al mezzo;
- provocato grave e documentato danno al Cliente per ritardo imputabile ad inefficienze aziendali.

L'entità del rimborso risulta pari al valore del documento di viaggio pagato, che deve essere sempre allegato in copia alla richiesta di rimborso.

Nessun rimborso di prezzo viene ammesso, a qualsiasi titolo richiesto, in caso di interruzione o di ritardo del viaggio per causa di forza maggiore, fermo restando il diritto di richiesta del Cliente.

Per informazioni relativamente al bagaglio smarrito l'utente può rivolgersi al servizio aziendale di informazioni per l'utenza utilizzando il numero 0427-50316.

#### **4. Sanzioni per l'utenza**

Gli utenti sono soggetti a sanzioni amministrative qualora trasgrediscano alle norme del "Regolamento di vettura" in proporzione al danno subito dall'Azienda.

#### **5. I fattori di qualità ed il livello di servizio**

Recependo le disposizioni legislative della delibera della Giunta Regionale N° 1879 del 5.6.1998 che ha definito lo schema tipo della "Carta dei Servizi" ed i Fattori di Qualità relativi agli aspetti peculiari del servizio, Friulviaggi misura annualmente i livelli nel corso dell'anno precedente e li confronterà con i valori a cui dovrà tendere, determinati sia in relazione alle aspettative della Clientela che alle reali potenzialità dell'Azienda stessa.

I Fattori di Qualità caratterizzanti gli aspetti fondamentali del servizio sono:

##### a. Orari e programmi

Premesso che l'Azienda deve rispettare gli orari ed il programma di esercizio stabilito dal Cliente (pubblico o privato), il rispetto degli obiettivi aziendali è assicurato da:

1. impegno aziendale per garantire il mantenimento del servizio caratterizzato da un'ampia copertura territoriale per il Trasporto con autobus Gran Turismo e da una elevata affidabilità nei servizi erogati ai Comuni (servizio scuolabus);
2. Garantire il servizio anche in caso di variazioni di programma e di percorsi (previa autorizzazione aziendale);
3. Assumere nuovi incarichi in qualsiasi momento dell'anno (previo studio di fattibilità da parte dell'azienda);

##### b. Tempo totale di viaggio

Il rispetto degli obiettivi aziendali è assicurato da:

1. collaborazione, con gli Enti competenti, Forze di pubblica sicurezza, per la soluzione di particolari condizioni che possono influenzare il servizio (richieste di percorribilità, manifestazioni ecc.);
2. interventi formativi di sensibilizzazione del personale di guida e del personale di controllo affinché effettuino in Azienda, tempestivamente ed in maniera codificata, segnalazioni atte al miglioramento del servizio;

##### c. Facilità di uso del servizio

Il rispetto degli obiettivi aziendali è assicurato da:

1. impegno di Friulviaggi srl a mantenere aggiornati gli orari dei servizi continuativi (scuolabus e servizi atipici);
2. impegno di Friulviaggi srl a dare informazioni all'utenza ricorrendo a diversi canali di comunicazione. Ulteriore sviluppo del sito aziendale [www.friulviaggi.it](http://www.friulviaggi.it) con inserimento di informazioni inerenti: orari e variazioni, news aziendali sul servizio, e altre notizie utili per l'utenza, ecc.;
3. attivazione del servizio assistenza tel. 0427 50316, per la richiesta d'informazioni relative a piani di viaggio, orari, fermate;
4. Allo stesso numero possono pervenire reclami e osservazioni sul servizio.

#### d. Sicurezza del viaggio

Il rispetto degli obiettivi aziendali è assicurato da:

1. attuazione di un programma di manutenzioni basato sulla verifica tecnica periodica dei bus;
2. professionalità del personale di guida, opportunamente formato con corsi specifici di aggiornamento tecnico e di aggiornamento sulle norme di circolazione stradale e di immediato intervento in caso di emergenza per incendio a bordo;
3. telefoni di servizio in dotazione al personale di guida per garantire la tempestività di richiesta di soccorso e di intervento immediato;
4. periodiche visite mediche specialistiche per il personale di guida al fine di garantirne la piena efficienza e sicurezza in guida;
5. corsi di pronto soccorso per il personale in guida, con particolare attenzione ad aspetti relativi a operazioni di emergenza per le persone trasportate.

#### e. Affidabilità

Il rispetto degli obiettivi aziendali è assicurato da:

1. l'attuazione di un programma di manutenzione dei mezzi atto a monitorare in maniera continua l'efficacia degli stessi ed a prevenire guasti a caduta;
2. interventi di soccorso bus garantiti su tutto il territorio servito, 24 ore su 24, e con disponibilità di mezzi di scorta atti ad intervenire con tempestività in caso di guasti improvvisi.

#### f. Comfort

Il rispetto degli obiettivi aziendali è assicurato da:

1. rinnovo graduale del parco veicoli per il mantenimento dell'età media dei veicoli inferiore a 8 anni, già raggiunta nel 2003;
2. acquisto di scuolabus con caratteristiche particolari per migliorare il servizio abbattendo il numero di corse giornaliere;
3. Potenziamenti degli impianti di riscaldamento sugli scuolabus;
4. frequenza di pulizia ordinaria sui veicoli scuolabus e noleggio GT; è in completamento la costruzione di un lavaggio semi-automatico per la pulizia esterna dei veicoli.

#### g. Rispetto dell'ambiente

Il rispetto degli obiettivi aziendali è assicurato da:

1. Controllo periodico delle emissioni inquinanti;
2. graduale sostituzione dei veicoli con più di 15 anni e graduale passaggio dei veicoli Euro 3 - Euro 5 - Euro 6;
3. Manutenzione periodica finalizzata al contenimento dell'emissione dei gas di scarico;
4. Gestione efficace dei rifiuti pericolosi (oli esauriti ecc.) e di quelli della raccolta differenziata.

#### h. Personale

Il rispetto degli obiettivi aziendali è assicurato da:

1. mantenimento dei livelli formativi con attuazione del piano di formazione aziendale relativo al personale di guida con corsi sulla sicurezza e salute dei dipendenti e dei viaggiatori e sugli aspetti comportamentali da tenere in servizio e corsi di aggiornamento sulla circolazione stradale;
2. corsi di aggiornamento sulle tecnologie costruttive e manutentrici dei nuovi veicoli per il personale di officina già in corso di attuazione dal secondo semestre 2010;
3. verifica del corretto utilizzo dell'uniforme aziendale ed esposizione visibile del cartellino aziendale per garantire la riconoscibilità del personale in servizio;
4. miglioramento delle modalità operative per trattare tempestivamente e in maniera completa le segnalazioni sul servizio del personale viaggiante.

#### i. Tutela e monitoraggio

Il rispetto degli obiettivi aziendali è assicurato da:

1. impegno aziendale per dare risposta alle segnalazioni pervenute al numero telefonico 0427 50316 in maniera immediata o differita dopo l'effettuazione di opportuna indagine interna;
2. applicazione di procedure interne per rispondere in maniera scritta ai reclami e suggerimenti pervenuti in Azienda entro e non oltre i 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Tutte le segnalazioni e reclami, sia scritti che verbali, vengono esaminati per formulare le azioni aziendali conseguenti finalizzate al miglioramento del servizio;
3. indagini di "Customer Satisfaction" con cadenza annuale per il controllo della percezione della qualità del servizio offerto da parte del cliente.

### **6. Miglioramenti degli standard**

L'Azienda rivede annualmente gli standard di qualità sulla base di fattori quali:

1. valutazioni sul servizio pervenute da Clienti e loro Associazioni;
2. analisi dei suggerimenti e reclami;
3. confronto con i modi di operare e con risultati di aziende similari nazionali ed europee;
4. indirizzi ricevuti dagli Enti appaltanti del servizio.

Per ottenere un miglioramento degli standard l'Azienda pianifica e intraprende azioni interne ed azioni esterne con il coinvolgimento, nel secondo caso, degli Enti competenti alla regolazione ed al controllo della mobilità. Il miglioramento può essere raggiunto anche attraverso azioni mirate al mantenimento e consolidamento dei livelli raggiunti, che dalle analisi effettuate rappresentano già un elevato grado di efficienza ed efficacia aziendale.

## 7. Reclami e Suggerimenti

Reclami, suggerimenti, istanze, segnalazioni sono importanti strumenti di comunicazione tra l'Azienda ed i suoi clienti/utenti che possono così manifestare diverse aspettative sul servizio o fornire informazioni aggiuntive sullo stesso.

Presso gli uffici nella sede dell'Azienda sono reperibili dei moduli appositamente elaborati per sporgere reclami e dare suggerimenti.

Tale modello si aggiunge alle tradizionali modalità di comunicazione, quali la lettera inviata al seguente indirizzo:

Friulviaggi di Alfio Zammataro srl, Via Gaio n.8 33097 Spilimbergo (PN)

- via telefono al seguente numero 0427 50316
- via e-mail all'indirizzo [info@friulviaggi.it](mailto:info@friulviaggi.it)
- utilizzando anche il modello contenuto nel sito aziendale [www.friulviaggi.it](http://www.friulviaggi.it)

L'Azienda provvede al monitoraggio di tutti i reclami e suggerimenti pervenuti, sia scritti che verbali. Solo le segnalazioni scritte e non anonime ricevono una adeguata risposta scritta al massimo entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento. Alle comunicazioni verbali dei Clienti viene data risposta telefonica immediata o differita se viene riscontrata la necessità di esperire analisi più approfondite.

Copia della presente può essere rilasciata solo previa autorizzazione della Direzione.

***Friulviaggi srl***