

CARTA DELLA MOBILITÀ

ed. 2021



*Via Carpertino c.s. 1063
70022 ALTAMURA (BA)
TEL.080.3112335 – FAX 0803117537
www.marinobus.it e-mail: info@marinobus.it*

**Autolinee ordinarie, nazionali e internazionali
Noleggio autobus con conducente**

Soc. Marino s.r.l.

SOMMARIO

PREMESSA

SEZIONE I: PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

1.1 SERVIZI IN AUTORIZZAZIONE

SEZIONE II: PARTE GENERALE

2.1 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

2.2 NORME E PRINCIPI ISPIRATORI

2.3 PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE III: FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

3.1 GENERALITA'

3.2 FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ AZIENDALI

SEZIONE IV: TUTELA DEL CLIENTE

4.1 CONDIZIONI DI TRASPORTO

4.2 REGOLAMENTO DI VETTURA (ESCLUSO SERVIZIO PER NAPOLI)

4.3 IL MONITORAGGIO

SEZIONE V: INDICATORI QUALITA'

5.1 RISULTATI DELLE ANALISI DI SOFFISFAZIONE DEI CLIENTI AUTOLINEE

PREMESSA

Questo documento, denominato **Carta della mobilità**, è redatto in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998.

La **Carta della mobilità** è stata comunicata agli utenti mediante pubblicazione sul sito web aziendale e distribuzione delle copie presso le biglietterie convenzionate, e rimane a disposizione del pubblico presso la sede aziendale di Altamura (BA); essa è altresì inviata al Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica.

Poiché la carta è soggetta a revisione, è messa a disposizione di tutti gli utenti sempre la versione aggiornata.

Il presente documento è costituito da questa **premessa** e da **5 Sezioni**:

1. la **Sezione I** è costituita dalla presentazione dell'azienda, della struttura aziendale e dei servizi forniti;
2. la **Sezione II** descrive i principi fondamentali della carta e il recepimento di tali principi da parte della Soc. Marino s.r.l.;
3. la **Sezione III** descrive i fattori e gli indicatori di qualità aziendali e le modalità di fornitura dei servizi;
4. la **Sezione IV** descrive gli impegni che la Soc. Marino s.r.l. assume nei confronti dei propri clienti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e risarcimento danni;
5. la **Sezione V** descrive in dettaglio la carta dei servizi, con i relativi parametri monitorati e gli indicatori specifici calcolati.

SEZIONE I: PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

La Società Marino nasce nel 1986 – ma la sua storia è molto più vecchia – come azienda individuale, allo scopo di assolvere le esigue esigenze di trasporto nei territorio lucano - pugliese, oltre che al noleggio da rimessa con autovetture ed autobus.

Ha percorso un lungo cammino che l'ha vista crescere e trasformarsi per proporsi oggi come azienda del trasporto pubblico, in particolare nel settore di autolinee a lungo raggio, adeguandosi alle radicali mutazioni della società che sempre più numerosa riscopre l'utilità e la convenienza dell'autobus, quale mezzo di trasporto collettivo sia per brevi che per lunghi collegamenti.

L'esperienza vissuta in tutti questi anni ha contribuito alla formazione di un parco autobus omogeneo e di qualità elevata che rispondono anzitutto alle attese dei clienti, clienti sempre più esigenti in un mercato dei trasporti aperto e competitivo; su tutti i servizi di linea e di noleggio vengono impiegati autobus di recentissima costruzione e dotati di tutti i comfort: radio, televisione, videoregistratore, aria climatizzata, toilette, sedili reclinabili.

Il percorso fino ad oggi seguito, sebbene con innumerevoli difficoltà e grazie alla caparbia ed all'impegno profuso, ci ha portato alla creazione di un servizio di trasporto su gomma efficiente che si snoda dalla Basilicata e Puglia per i grossi centri del Nord e di alcune città europee. Con un pizzico di orgoglio ricordiamo che sono oltre 14.000 i chilometri percorsi giornalmente dai ns. servizi di linea, senza contare il settore noleggio da rimessa e trasporti speciali.

L'obiettivo da raggiungere, non è solo l'economicità del servizio o l'efficienza dell'azienda, ma soprattutto la soddisfazione del cliente, che diventa ormai il punto su cui si svilupperanno le attività Aziendali. Ciò comporta l'adozione di nuovi strumenti di lavoro, che acquisiranno un ruolo sempre più importante delle funzioni dell'azienda, che guarderà con attenzione ai bisogni dell'Utenza destinataria del prodotto offerto, al fine di poter ragionare in termini di concorrenza con gli altri mezzi di trasporto nel mercato della mobilità e quindi poter guardare con serenità al futuro "europeo" della ns. Azienda.

Attualmente la Soc. Marino s.r.l. è amministrato da un Amministratore Unico ed ha la propria sede legale, deposito ed officina attrezzata ad Altamura (BA), in Carpertino c.s. 1063, un ufficio con deposito annesso a Torino oltre che ad un Terminal Bus a Cerignola per l'effettuazione dell'operazione di coincidenza. Essa dispone inoltre di n.380 recapiti per la vendita dei biglietti di viaggio e punti di informazione per gli Utenti.

La soc. MARINO s.r.l. mantiene dal 2006 la certificazione del Sistema Qualità previsto secondo le normative UNI EN ISO 9001, adeguata quest'anno alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2015. Inoltre ha conseguito la certificazione del proprio Sistema di Gestione Ambientale ai sensi della norma UNI EN ISO 14001:2015.

1.1 SERVIZI IN AUTORIZZAZIONE

L'azienda è autorizzata per l'esercizio delle seguenti autolinee ministeriali:

ORDINARIE

1. Gallipoli - Arezzo
2. Gallipoli – Milano
3. Nardò – Torino (diurna)
4. Ceglie – Torino
5. Gallipoli – Torino
6. Nardò – Montecatini (stagionale)
7. Altamura – Livorno
8. Matera – Napoli
9. Bologna – Bolzano
10. Gallipoli – Napoli
11. San Giovanni Rotondo – Roma – Fiumicino
12. Bologna – Firenze – La Spezia
13. Torino – Bologna – Roma – Napoli

INTERNAZIONALI

14. Nardò – Singen
15. Matera – Keln
16. Santeramo – Liegi
17. Santeramo – Lyon
18. Nardò – Colonia

SEZIONE II: PARTE GENERALE

2.1 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo elaborato non solo per illustrare al pubblico i propri servizi, ma soprattutto per creare un'unione stabile fra azienda e utenti.

La Carta è redatta infatti con un duplice scopo:

- da una parte, la Carta rappresenta il "contratto" che l'azienda stipula con l'utente e che si impegna a rispettare rigorosamente garantendo un servizio improntato all'efficienza ed adeguato alle effettive esigenze dei cittadini – utenti;
- dall'altra parte, la Carta diventa lo strumento mediante cui gli utenti possono controllare la bontà del servizio offerto e evidenziare gli eventuali disservizi.

La qualità dei servizi erogati è controllata da azienda e utenti mediante una serie di *indicatori di qualità*, definiti e calcolati nei paragrafi successivi.

2.2 NORME E PRINCIPI ISPIRATORI

I principi generali che ispirano la Carta dei Servizi traggono fondamento dall'art. 16 della Costituzione Italiana che stabilisce che *"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..."*, concetto poi ripreso dall'art. 8 del Trattato di Maastricht nella parte in cui fissa che *"ogni cittadino dell' Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli stati membri..."*.

Tali principi generali sono stati accolti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 concernente i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dal Decreto Legge 12/05/95 n° 163 convertito in Legge 11/07/95 n° 273, artt. 2 e 3 ter e dallo schema generale di riferimento valido per il settore trasporti, pubblicato in allegato al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30/12/98.

2.3 PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Soc. Marino s.r.l. si basa sul rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Uguaglianza

- Imparzialità
- Continuità
- Accessibilità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia
- Libertà di scelta

Uguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti.

L'uguaglianza si traduce nel divieto di ogni tipo di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, stato sociale, capacità fisica.

Inoltre, l'uguaglianza è perseguita favorendo l'accessibilità al servizio di trasporto mediante idonee infrastrutture, e migliorando il rapporto con alcune fasce di clientela (anziani e giovani), per cui sono previste delle agevolazioni economiche.

Imparzialità

Vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, per tutti gli utenti.

Continuità

L'azienda assicura l'effettuazione del servizio secondo gli orari e gli avvisi pubblicizzati o accordati con i committenti del servizio di noleggio da rimessa, fatti salvi i casi di forza maggiore, casi fortuiti o stati di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda. In tali casi, vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata degli eventuali disservizi e il disagio per i passeggeri.

L'azienda si impegna ad effettuare un'ampia divulgazione preventiva dei servizi minimi programmati in caso di sciopero. Inoltre, in caso di necessità o interruzioni programmate, saranno garantiti dei servizi sostitutivi, dandone tempestiva comunicazione.

Accessibilità

Su tutti i frontali degli autobus è indicata, ben visibile dall'esterno, l'identificazione dell'autolinea. Nelle principali località di fermata sono disposte le apposite paline.

I titoli di viaggio possono essere acquistati presso le Autostazioni, le biglietterie convenzionale, le agenzie di viaggio ed eccezionalmente nelle località laddove non è possibile acquistare il titolo di viaggio, è consentita la prenotazione direttamente presso la sede della Marino. Inoltre è possibile l'acquisto on line con pagamento con carta di credito, oltre che mediante la rete di esazione della Sisal con oltre 20.000 punti vendita in Italia, grazie a convenzione con la Ibus di cui la Soc. Marino è socio.

Partecipazione

L'utente ha il diritto di partecipare alla prestazione del servizio pubblico, al fine di verificare la corretta erogazione del servizio fornito e collaborare al miglioramento dello stesso.

Per tale motivo l'azienda si impegna a tenere sempre informati gli utenti sul servizio che eroga e a rispondere ad ogni loro richiesta; inoltre provvede a raccogliere e valutare periodicamente le informazioni di ritorno dall'utenza (suggerimenti, proposte di miglioramento, reclami, ecc...).

Inoltre la Marino è impegnata ad assicurare particolare attenzione nei confronti di utenze particolari, quali anziani o portatori di handicap, disponendo posti prenotati nelle prime file.

Efficienza ed efficacia

L'azienda adotta le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali al fine di perseguire il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio. In particolare, essa si impegna a implementare in azienda un Sistema Qualità conforme alla norma ISO 9002, ottenendone la certificazione da parte di un Ente terzo.

Libertà di scelta

L'azienda garantisce il diritto alla mobilità degli utenti, fornendo un'ampia gamma di soluzioni possibili e provvedendo ad istituire corse suppletive in casi di richieste eccezionali.

SEZIONE III: FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

3.1 GENERALITÀ'

Nella Carta dei Servizi vengono generalmente delineati:

- i fattori di qualità,
- gli indicatori di qualità,
- gli standard.

I fattori di qualità rappresentano gli elementi base che determinano la qualità del servizio; essi sono definiti mediante indicatori di qualità aziendali, che vengono rappresentati da variabili quantitative o da parametri qualitativi in grado di rappresentare in concreto, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrisponde:

- una particolare modalità di rilevazione che potrà essere effettuata tramite osservazione sul campo, sistema informatico, sondaggio, ecc...;
- una unità di misura (se l'indicatore è quantitativo), espressa in percentuale o con frazioni.

I valori misurati, che sono determinati attraverso un riscontro periodico, permettono di identificare il livello del servizio offerto, fotografando e scandagliando quindi la realtà aziendale.

Gli indicatori permettono inoltre di stabilire il livello del servizio da promettere, cioè lo standard, considerando le potenzialità dell'azienda e le aspettative degli utenti.

Lo standard, se riferito a indicatori quantitativi, può essere a sua volta generale o specifico: è generale se si riferisce a un valore medio delle prestazioni riferite a un medesimo indicatore, è specifico se riferito alla singola prestazione. Gli standard specifici sono quelli che si prestano meglio alla verifica da parte di clienti e utenti.

Fattori, indicatori e standard della Soc. Marino s.r.l. vengono calcolati e riportati nelle tabelle riepilogative alla Sezione V.

3.2 FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ DELLA SOC.

MARINO I fattori di qualità del servizio erogato sono di seguito elencati:

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi;
- comfort del viaggio;
- servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei nodi);
- informazioni alla clientela;
- aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- attenzione all'ambiente.

Tutti gli indicatori sopraelencati vengono calcolati su base annua e riportati in un'apposita tabella.

SEZIONE IV: TUTELA DEL CLIENTE

4.1 CONDIZIONI DI TRASPORTO

Per tutte le procedure relative alla tutela del cliente, comprendenti la gestione dei titoli di viaggio, le condizioni di viaggio, il trasporto di animali, il trasporto di minori, i bagagli, la gestione dei reclami, nonché le norme comportamentali e i diritti del passeggero, si rimanda al documento "Condizioni generali di trasporto", revisionato e aggiornato costantemente e pubblicato sul sito web aziendale.

4.2 REGOLAMENTO DI VETTURA

Il cliente è tenuto al rispetto al regolamento aziendale di vettura:

1. ad agevolare il lavoro degli autisti
2. a salire sull'autobus dalla parte anteriore e scendere da quella centrale o posteriore, e ad autobus fermo

3. ad esibire il documento di viaggio al personale di servizio
4. a fornire le proprie esatte generalità all'addetto al controllo
5. a non parlare all'autista durante la marcia dell'autobus
6. a utilizzare non più di un posto a sedere
7. ad osservare il divieto di fumare
8. a non ingombrare il corridoio dell'autobus e la porta di accesso
9. a non arrecare disturbo ad altri passeggeri
10. a non gettare rifiuti dall'autobus, sporcare il mezzo
11. a mantenere un comportamento dignitoso nel rispetto degli altri
12. a non effettuare volantinaggio, se non preventivamente autorizzato
13. a non abbandonare il veicolo in caso di fermate intermedie
14. a segnalare al personale di servizio eventuali oggetti smarriti, e ad avvisare tempestivamente gli autisti o l'azienda dello smarrimento di un proprio oggetto.

4.3 IL MONITORAGGIO

L'azienda, coerentemente con quanto previsto dalla già richiamata direttiva del Presidente del Consiglio del 27/01/94, si impegna a svolgere periodiche misurazioni per il calcolo degli indicatori di qualità, al fine di:

- verificare i valori dei singoli indicatori ed accertare se vi è rispondenza con il livello di servizio promesso (gli standard di qualità) che la Carta si è posta quale obiettivo;
- adeguare continuamente gli standard alle richieste dei clienti;
- rilevare la soddisfazione del cliente, per ciascuno dei fattori base della qualità, tramite un sondaggio sistematico dell'opinione pubblica;
- misurare e controllare l'andamento del fenomeno reclamo.

La verifica dei livelli di qualità del servizio è attuata con un monitoraggio interno, riguardo alla qualità erogata dall'azienda, e con un monitoraggio esterno, sulla qualità percepita dai clienti.

Il monitoraggio è condotto a cadenze prefissate, ogni tre mesi per le verifiche interne e ogni sei mesi per quelle esterne.

I risultati vengono rilevati attraverso questionari, rilevazioni a campione, sondaggi, ecc....

Dall'analisi combinata di misurazioni interne ed esterne si possono calcolare gli indicatori di qualità e allo stesso tempo individuare le criticità, adottando di conseguenza le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi per raggiungere gli standard prefissati.

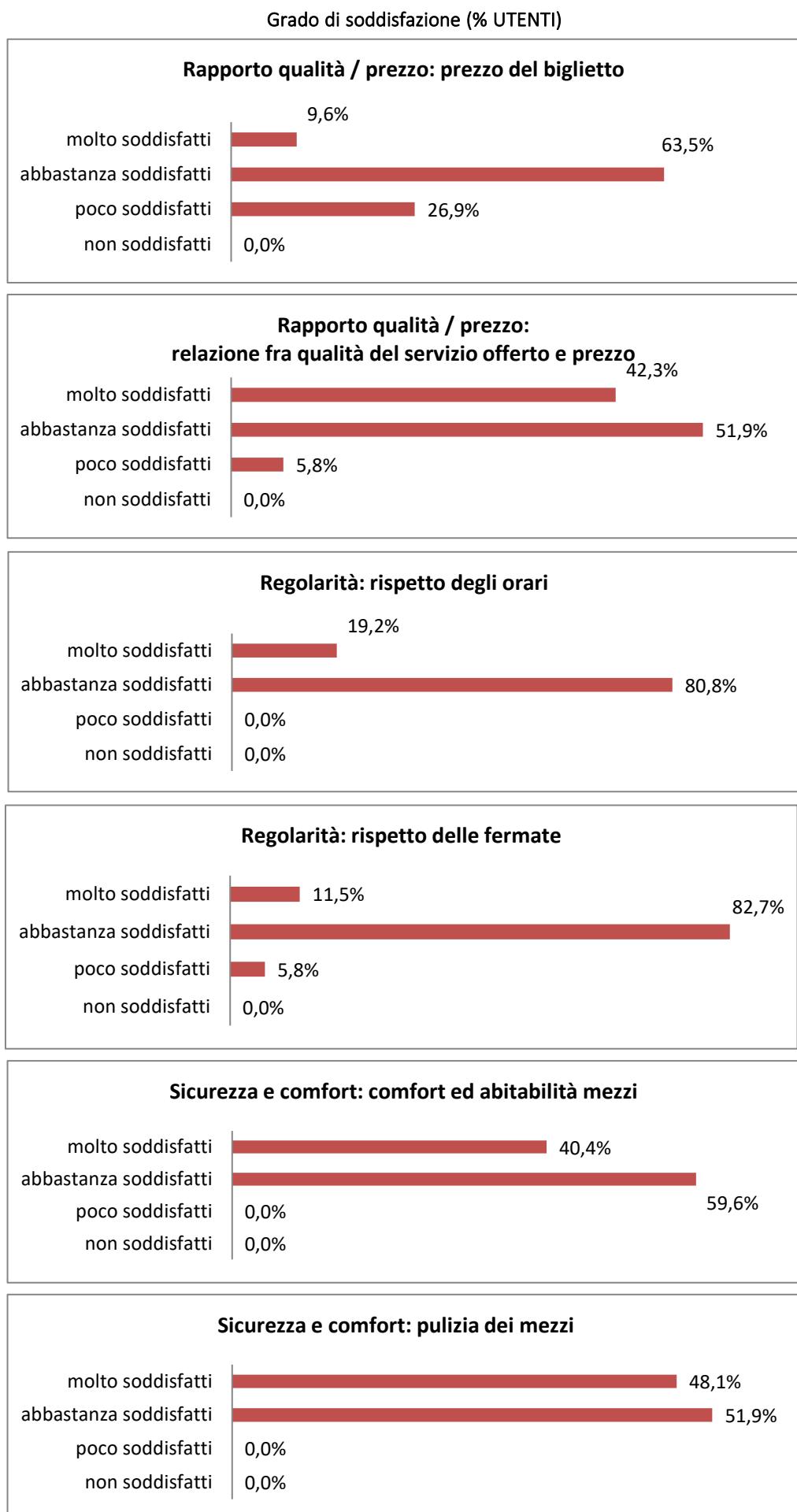
I risultati conseguiti rispetto agli obiettivi saranno pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso sulla Carta). In particolare entro il 31 marzo di ogni anno la Marino predisponde una relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente.

SOC. MARINO S.R.L.			ANNO DI ESERCIZIO: 2021									
Segmento modale/settore: AUTOLINEE NAZIONALI E INTERNAZIONALI NOLEGGIO AUTOBUS CON CONDUCENTE												
Fattori di qualità	INDICATORI DI QUALITÀ											
	Tipologia	Unità di misura	Valore indicatore 2019	Valore indicatore 2020	Valore indicatore 2021	Obiettivo di qualità 2021	Obiettivo di qualità 2021					
Sicurezza del viaggio	Incidentalità diretta dei mezzi di trasporto	N. incidenti/mln km percorsi	65/24,8 mln = 2,63	15/12,9 mln = 1,16	93/15,7 mln = 5,92	0,45	0,45					
	Coinvolgimento passeggeri in incidenti	n. feriti gravi	1	0	0	0	0					
	Parco autobus	N. totale mezzi	123	121	107	140	140					
	Età dei mezzi	% bus con oltre 10 anni	1,63 %	0,83%	0%	0%	0%					
		% bus con meno di 5 anni	%	%	68%	90%	90%					
Sicurezza personale e patrimoniale	Reclami per smarrimento, furti, danni	n. reclami	56	13	21	30	15					
	Reclami per disservizio	n. reclami	399	373	420	380	380					
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate rispetto a quelle programmate	99%	95%	98%	99%	99%					
	Puntualità del servizio	% corse in orario sul totale (tra 0' e 15')	96%	96%	97%	97%	97%					
Pulizia dei mezzi	Pulizia ordinaria (al rientro dal servizio)	n. pulizie giornalieri/tot pulizie preventive	99%	99%	99,5%	99%	100%					
Comfort del viaggio	Autobus dotati di chaise - longue	% bus	80%	80%	92%	80%	98%					
Informazioni alla clientela	Tempo medio di risposta reclami	giorni	3,34	2,1	1	< 7	< 7					
Aspetti relazionali e comporta mentali	Presentabilità degli autisti	n. rapporti negativi (dal Personale di Controlleria o Ufficio)	3	0	2	0	0					
Livello di servizio	Viaggiatori	n. viaggiatori all'anno	1,65 mln	0,86 mln	1,05 mln	1,7 mln	1,7 mln					
	Incidenza reclami	reclami rispetto a 10.000 viaggiatori	0,046	0,83	0,42	0,001	0,001					
	Ritardo risoluzione reclami	n. reclami con risposta sup. a 20 gg.	7	0	0	0	0					
Attenzione all'ambiente	Mezzi con standard EURO 3	% mezzi sul totale	1,63%	0%	0%	0%	0%					
	Mezzi con standard EURO 5	% mezzi sul totale	13,01%	10,74 %	0%	10%	0%					
	Mezzi con standard EURO 6	% mezzi sul totale	85,37%	89,26%	1000%	90%	1000%					
Noleggi	N. noleggi	N. noleggi all'anno	285	42	45	400	400					

5.1 RISULTATI DELLE ANALISI DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI AUTOLINEE

ANNO DI RIFERIMENTO: 2021

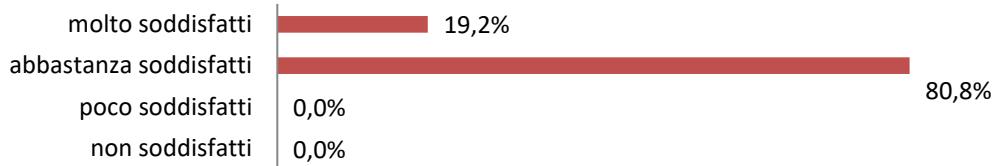
N. questionari pervenuti nel 2020 (tramite sito web): 52



Sicurezza e comfort: sicurezza dei mezzi / comfort di guida



Sicurezza e comfort: sicurezza di fermate e aree di sosta



Serizio / cortesia: informazioni chiare e tempestive



Serizio / cortesia: rapporto con i conducenti



Servizio / cortesia: rapporto con gli addetti alla prenotazione o al pagamento



Servizio / cortesia: gestione reclami

