

CARTA DEI SERVIZI

AUTOSERVIZI SILVESTRI S.r.l. con Unico Socio Via Dala Gesa, 265/E 23030 LIVIGNO (So)
Tel. +39 0342 996 283 Fax +39 0342 996 855 www.silvestribus.it info@silvestribus.it
C.F. e Reg. Imprese di Sondrio n. 92020680143 P. IVA: 00872200142 R.E.A. n. SO - 65757

autoservizi
Silvestri
LIVIGNO

INDICE

1. **Presentazione**
2. **Il territorio servito**
3. **Organizzazione**
4. **Le informazioni sul servizio e i rapporti con il personale**
5. **La tutela del Cliente**
6. **Condizioni di trasporto**
7. **Sistema tariffario**
8. **La qualità**
9. **La Customer Satisfaction**

1. PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di pubblico trasporto e i cittadini che ne fruiscono. La Carta dei Servizi indica le linee del processo di miglioramento della qualità dei servizi offerti e rappresenta uno strumento di tutela dei cittadini – utenti e d’impegno della società Autoservizi Silvestri S.r.l. al suo rispetto. In termini operativi, l’Azienda dichiara alla propria Utente i traguardi che si impegna a raggiungere nell’anno, sia in termini di quantità che di qualità del servizio offerto. La Carta dei Servizi è quindi:

- per gli utenti, uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.
- per l’Azienda, un’occasione di dialogo e di confronto con l’Utente e di monitoraggio del servizio offerto per garantire un costante miglioramento.

CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO: La presente Carta dei servizi è stata redatta in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (Principi sull’organizzazione dei servizi pubblici), della Legge 11.07.1995, n. 273 (Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni) e del decreto del Presidente del Consiglio e dei Ministri del 30.12.1998 (Schema generale Carta della Mobilità) e da ultimo del decreto legislativo 30.07.1999, n. 286 (Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati sull’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15.03.1997, n. 59). Il documento tiene conto anche del Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16.02.2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004.

I PRINCIPI GENERALI: Autoservizi Silvestri S.r.l. s’impegna ad erogare i servizi consentendo:

- di realizzare la trasparenza nel rapporto tra il Gestore e i Cittadini in quanto Utenti del servizio di trasporto pubblico di persone;
- di rafforzare la garanzia della libertà di circolazione dei cittadini;
- di realizzare gli impegni assunti con il Comune di Livigno;
- di realizzare gli standard qualitativi del servizio proposti nell’offerta;
- di migliorare il rapporto con i cittadini in quanto utenti del servizio di Trasporto Pubblico Locale;
- di consentire la partecipazione del cittadino con un sistema di relazioni con il pubblico da attuare attraverso un canale istituzionale di comunicazione tra il Gestore e l’utente.

EGUAGLIANZA: Autoservizi Silvestri S.r.l. s’impegna a erogare i propri servizi di trasporto di persone nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, e offrire servizi con divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. Si impegna a garantire:

- la parità di trattamento, a parità di condizione del servizio prestato, tra le diverse categorie o fasce di utenti;
- l’accessibilità ai servizi di trasporto senza distinzione alcuna tra utenti e fasce di utenti;
- l’accessibilità ai servizi di trasporto degli anziani e delle persone invalide, adottando le necessarie iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di tali categorie di utenti.

IMPARZIALITÀ: Autoservizi Silvestri S.r.l. s’impegna ad erogare i propri servizi di trasporto di persone nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ: Autoservizi Silvestri S.r.l. s’impegna ad assicurare un’erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà del Gestore stesso, e, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore. Autoservizi Silvestri S.r.l. s’impegna ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In caso di sciopero, Autoservizi Silvestri S.r.l. s’impegna a dare tempestiva, capillare e diffusa comunicazione dell’effettuazione del medesimo e garantisce l’effettuazione dei “servizi minimi”.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA: Autoservizi Silvestri S.r.l. s’impegna a garantire e favorire la partecipazione degli utenti, riconosce all’utenza il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, e inoltrare reclami. Autoservizi Silvestri S.r.l. riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano l’utenza con i limiti e le modalità previste dalla normativa di riferimento.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: Autoservizi Silvestri S.r.l. s’impegna ad erogare il servizio, in modo tale da garantire l’efficienza e l’efficacia; s’impegna ad aggiornare il documento elaborato, adottando tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento degli obiettivi o al miglioramento del servizio.

LIBERTÀ DI SCELTA: Autoservizi Silvestri S.r.l. garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE: Autoservizi Silvestri S.r.l. s’impegna a provvedere ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate e ad assicurare la più ampia informazione all’utenza circa la modalità di prestazione del servizio.

RISPETTO AMBIENTALE: Autoservizi Silvestri S.r.l. s’impegna a rispettare l’ambiente nella produzione dei propri servizi attuando una politica di costante miglioramento dell’impatto ambientale.

L'AZIENDA

Autoservizi Silvestri S.r.l. opera prevalentemente in Lombardia e nella vicina Engadina; effettua, inoltre, collegamenti con gli aeroporti di Zurigo, Innsbruck, Monaco di Baviera e riveste un ruolo importante nel comprensorio dell'Alta Rezia, vale a dire nella zona dell'Alta Valtellina, in provincia di Sondrio e nella zona Engadinese, in territorio Elvetico. L'Azienda occupa una posizione di primaria importanza per quanto riguarda il Trasporto Pubblico Locale nel Comune di Livigno. Da oltre cinquant'anni offre servizi di trasporto passeggeri e si è evoluta da piccola impresa individuale a società con le attuali caratteristiche e dimensioni.

LA MISSIONE AZIENDALE

Coerente con la propria storia, natura e ragione sociale, l'attività di Autoservizi Silvestri S.r.l. consiste nel fornire un servizio di trasporto che risponda alle esigenze del Cliente e dell'intera Comunità. Pertanto, l'obiettivo primario della società è quello di consolidare il proprio posizionamento nella zona dell'Alta Rezia, Alta Valtellina e tutta la zona Engadinese, migliorando continuamente le proprie prestazioni, progettando e realizzando soluzioni, innovative e non, per le esigenze di mobilità emergenti dal territorio, con particolare attenzione alle prerogative dell'ambiente alpino. Autoservizi Silvestri utilizza un parco mezzi flessibile e quindi adattabile alle caratteristiche dell'utenza e del territorio.

Autoservizi Silvestri S.r.l. è particolarmente attenta alle necessità di trasporto delle persone portatrici di handicap, e utilizza per il servizio di trasporto pubblico locale del Comune di Livigno solo autobus ribassati e dotati di pedane per favorire l'accesso anche alle persone con difficoltà motorie.

L'azienda è dotata delle seguenti Certificazioni dei Sistemi di Gestione:



SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
Certificato n. 682
Prima emissione: 01.10.2002
Emissione corrente: 31.08.2017
Scadenza: 01.09.2020
Organismo di Certificazione ANCIS



ISO 14001



SISTEMA DI GESTIONE PER L'AMBIENTE
**Certificato Ambientale n. 660SGA
Prima emissione: 18.11.2014
Emissione corrente: 27.10.2017
Scadenza: 17.11.2020
Organismo di Certificazione ANCIS

**N.B. il presente certificato è valido solo per i servizi aeroportuali Lombardi

Autoservizi Silvestri S.r.l. ha dimostrato l'efficacia e l'efficienza del Sistema adottato rispetto agli obiettivi di miglioramento posti dalla Direzione ottenendo, a ottobre 2002, la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità rispetto alla norma UNI EN ISO 9001.

OBIETTIVI

Il conseguimento degli obiettivi generali della conformità dei servizi erogati ed indicati nella presente Carta dei Servizi sono ottenuti attraverso la globale applicazione di quanto previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità e Ambientale e documentati attraverso i relativi Manuali e le procedure connesse. Autoservizi Silvestri S.r.l. mira a perseguire il miglioramento continuo teso alla riduzione delle incidenze ambientali ad un livello corrispondente all'applicazione economicamente praticabile della migliore tecnologia disponibile e della capacità economica dell'azienda.

2. IL TERRITORIO SERVITO

Zona interessata dai servizi:	Lombardia e Engadina (CH) Aeroporti Zurigo, Innsbruck e Monaco di Baviera
Lunghezza rete:	Km. 825
Parco mezzi al 31.12.2017:	n. 37
Km. Percorsi anno 2017:	Km. 1.650.138,00 circa

Autoservizi Silvestri S.r.l. è abilitata a svolgere attività di trasporto di viaggiatori su strada in ambito nazionale ed internazionale. E' in possesso della Licenza Comunitaria n. 13131 rilasciata in data 17.02.2017 e valevole fino al 16.02.2022. Il territorio servito è totalmente montano, a forte vocazione turistica, che raggiunge picchi di presenze durante i periodi di alta stagione.

In particolare Autoservizi Silvestri S.r.l. effettua:

- servizio di trasporto pubblico locale nel Comune di Livigno;
- servizi di linea internazionale (Autorizzazioni Ministeriali):
 - » Livigno – Zernez;
 - » Livigno – Diavolezza – Pontresina;
 - » Livigno – Poschiavo

servizi effettuati in stretta collaborazione con l'Autopostale Svizzera e con la Ferrovia Retica;

- servizi di linea aeroportuali (Autorizzazioni Regionali) - certificati secondo UNI EN ISO 14001

ref. certificato n. 660SGA emesso da Ancis:

- » Livigno – Bergamo Orio Al Serio
- » Livigno – Milano Malpensa;
- servizi di noleggio con conducente autobus e autovettura per tutte le direzioni nazionali ed europee, in particolare transfers da e per gli aeroporti di Milano Linate, Innsbruck, Zurigo e Monaco di Baviera;
- servizi di trasporto scolastico per gli alunni del comune di Livigno;
- servizi specializzati per gli studenti delle scuole superiori che da Livigno frequentano gli istituti di Bormio, Merano e Bolzano;
- servizi specializzati per gli utenti del Centro Diurno per Disabili “La nostra Baita” di S. Antonio Valfurva;
- eventuali servizi di linea stagionali (anche in associazione con altre imprese) Isolaccia – Cancano e giro dei laghi.

3. ORGANIZZAZIONE

Autoservizi Silvestri S.r.l., per svolgere la propria attività, si avvale di:

- autisti esperti nella guida su strade di montagna, anche in condizioni ambientali tipiche dei luoghi alpini;
 - meccanici qualificati e specializzati per effettuare controlli giornalieri e periodici sul parco mezzi e interventi tempestivi in caso di sinistri o guasti;
 - impiegati qualificati con conoscenza delle lingue, in particolare inglese e tedesco, per meglio rapportarsi con gli utenti stranieri, che frequentano la nostra località;
- coordinano il personale il Socio Unico e tre amministratori.

L'organigramma è strutturato come indicato a pag. 16

SEDE

Sede legale/amministrativa e uffici:
Via Dala Gesa, 265/E – 23030 LIVIGNO (SO)
Tel. 0342-996.283 – Fax 0342-996.855
www.silvestribus.it - info@silvestribus.it

OFFICINE: LA MANUTENZIONE E L'ASSISTENZA IN LINEA

Autoservizi Silvestri S.r.l. dispone di:

- un'officina a Livigno (SO) in Via Dala Gesa, 265/D
- un'autorimessa a Livigno, coperta, riscaldata e adeguata alla sosta e alla pulizia del proprio parco mezzi.

Nel corso degli anni, organizzazione e personale tecnico altamente qualificato hanno permesso a Autoservizi Silvestri S.r.l. di programmare ed effettuare interventi mirati sul proprio parco mezzi, garantendo così sicurezza, affidabilità e confort. Direttamente o tramite officine convenzionate si effettuano controlli con strumenti di diagnosi che permettono la gestione di tutti i dati necessari per la manutenzione ordinaria e straordinaria.

Si forniscono inoltre dati necessari per l'analisi e l'eventuale riparazione degli impianti di alimentazione, elettrici, idraulici, pneumatici e si verificano anche le emissioni per i motori diesel, le prove del sistema delle batterie e delle funzioni di configurazione con particolare riferimento ai consumi di carburante. Autoservizi Silvestri S.r.l. si avvale della collaborazione di officine specializzate in analisi dei lubrificanti che permettono di:

- conoscere l'esatto stato delle parti meccaniche
- consigliare interventi di manutenzione preventiva
- aumentare la durata degli organi lubrificanti
- prevenire possibili danni e/o eccessive usure
- ottimizzare l'intervallo di cambio olio
- ridurre i costi di fermo macchina
- garantire maggiore operatività ed efficienza del mezzo
- realizzare notevoli risparmi economici.

PARCO AUTOBUS

Autoservizi Silvestri S.r.l. ha un parco autobus composto da n. 37 mezzi:

- n. 15 autobus per il servizio di trasporto pubblico locale del Comune di Livigno;
- n. 9 autobus per il servizio di noleggio con conducente autobus;
- n. 4 autobus per i servizi di linea internazionale;
- n. 6 autovetture da 9 posti per il servizio di noleggio con conducente autovetture;
- n. 3 autovetture da 9 posti per il servizio di noleggio senza conducente autovetture.

Al fine di aumentare la qualità del servizio, annualmente, Autoservizi Silvestri S.r.l. investe risorse nell'acquisto di nuovi mezzi, tenendo conto degli aspetti territoriali della zona di montagna in cui opera e comunque con particolare sensibilità agli aspetti ambientali ed ecologici. A tale proposito, Autoservizi Silvestri S.r.l. a partire dall'anno 2014 ha inserito nel proprio parco mezzi, autobus EURO 6.

4. LE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO ED I RAPPORTI CON IL PERSONALE

Autoservizi Silvestri S.r.l. – Ufficio – Tel. 0342-996.283

Al fine di soddisfare le esigenze d'informazione, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00, sabato dalle 8:30 alle 12:30, alcune operatrici rispondono alle numerose richieste di informazione dei Clienti. Tale attività ha quindi l'obiettivo di erogare un servizio informativo efficiente.

VARIAZIONI DI SERVIZIO, DEVIACIONI O SCIOPERI

Autoservizi Silvestri S.r.l., per raggiungere il massimo pubblico possibile, emette dalla sede un "Avviso ai Clienti" che viene ripetuto sugli autobus, e alle fermate interessate dalla variazione; gli avvisi sono anche pubblicati sul sito internet aziendale www.silvestribus.it

INFORMAZIONI GENERALI

Autoservizi Silvestri S.r.l. pubblica e diffonde gratuitamente presso i propri uffici gli orari relativi alle stagioni, contenenti informazione relative ai propri servizi e anche informazioni di altri servizi modali che interessano la zona e gestiti anche da altri operatori.

SUI MEZZI

Il 100 % degli autobus adibiti ai servizi di linea è dotato di indicatori di percorso luminosi che riportano le indicazioni della destinazione della linea. Tutti gli autobus del servizio di trasporto pubblico locale sono dotati di un sistema di controllo e comunicazione satellitare,, che consente il controllo istantaneo, tramite GPS, di tutti i mezzi, e che permette agli autisti di svolgere al meglio il proprio servizio, così da consentire una gestione migliore e un'attenta programmazione, inoltre, tutti gli autobus del servizio urbano hanno un sistema audiovisivo di prossima fermata. A bordo degli autobus sono esposte le "Condizioni generali di trasporto" relativamente alle modalità di utilizzo del servizio. Il 100 % degli autobus impiegati per il servizio di trasporto pubblico locale è dotato di schermi per comunicare messaggi agli Utenti, informazioni sul servizio e di carattere generale.

ALLE FERMATE

Gli orari di transito di ogni linea sono esposti su tutte le fermate. Gli orari sono stampati su fogli personalizzati. Oltre all'orario, sono riportate alcune informazioni relative all'azienda (logo, indirizzo) e al periodo di validità dell'orario.

SU INTERNET

Consultando il sito internet www.silvestribus.it è possibile avere tutte le informazioni aggiornate sugli orari delle linee, è possibile stampare anche gli orari specifici della singola fermata, è anche possibile avere informazioni che caratterizzano l'attività di Autoservizi Silvestri S.r.l. E' comunque possibile contattare l'azienda per ogni richiesta relativa ai servizi erogati o per segnalare disfunzioni o suggerimenti inviando una e-mail a info@silvestribus.it

RICONOSCIBILITÀ E PRESENTABILITÀ

Il personale viaggiante è identificabile dalla divisa aziendale prescritta che deve essere mantenuta sempre pulita ed in ordine. Tale personale provvede inoltre con particolare attenzione alla cura della propria persona, evitando forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità. Ha in dotazione una tessera di riconoscimento aziendale, sempre in vista, e che riporta il numero di matricola o il nome dell'addetto nonché la fotografia.

RAPPORTI CON IL PUBBLICO

L'Azienda prevede che nei rapporti e in tutte le comunicazioni con i clienti, il personale mantenga un comportamento cordiale, adotti un linguaggio chiaro e comprensibile e stabilisca rapporti di fiducia e collaborazione.

5. LA TUTELA DEL CLIENTE

PRESTAZIONE DEI RECLAMI

Il reclamo rappresenta un canale di comunicazione molto importante con gli utenti, oltre a dare un contributo fondamentale per il controllo e il miglioramento della qualità del servizio da parte dell'Azienda.

I reclami rivolti a Autoservizi Silvestri S.r.l. possono essere effettuati nei seguenti modi:

- in forma scritta utilizzando i moduli prestampati disponibili presso i gli uffici in Via Dala Gesa, 265/E a Livigno;
- tramite posta, in forma libera, indirizzata a:

Autoservizi Silvestri S.r.l. – Via Dala Gesa, 265/E – 23030 LIVIGNO (SO);

- al telefono chiamando in ufficio al n. 0342-996.283;
- di persona in ufficio in Via Dala Gesa, 265/E a Livigno (SO);
- inviando una e-mail all'indirizzo: info@silvestribus.it
- sulla pagina www.silvestribus.it nella apposita area "reclami" e/o "suggerimenti"

L'Autoservizi Silvestri S.r.l. s'impegna a rispondere ad ogni reclamo nel più breve tempo possibile e, comunque, entro 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

RESPONSABILITÀ IN CASO DI SINISTRI

In caso di sinistro Autoservizi Silvestri S.r.l. si attiverà tempestivamente per assistere i danneggiati. Ove sia accertata la responsabilità dell'Azienda, quest'ultima attraverso il responsabile sinistri provvederà autonomamente ad espletare ogni formalità. Autoservizi Silvestri S.r.l. attualmente si avvale dell'assicurazione:

UNIPOL SAI Assicurazioni S.p.a.
Agenzia di Sondrio "La Garberia"
Panella S.a.s. di Panella M., Panella E. M., Bordoni F. e C.
Largo Pedrini, 3 – 23100 – SONDRIO –
Tel. 0342-212593 – Fax 0342-512385
E-mail: panella.fondiarria@gmail.com

RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE

L'utente è responsabile dei danni che arreca all'Azienda durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti ed a ogni altro dipendente dell'Azienda.

L'utente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio. Per danni causati da utenti incapaci e/o minori di età, risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

6. CONDIZIONI DI TRASPORTO

LE INFORMAZIONI

Autoservizi Silvestri S.r.l. informa l'Utenza sulle modalità di viaggio, orari, percorsi, comunicazioni, utilizzando gli autobus, le infrastrutture aziendali ed altri spazi informativi dedicati. Gli orari ed i percorsi delle linee urbane ed extraurbane sono consultabili:

- alle paline collocate in corrispondenza di ogni fermata;
- sul sito www.silvestribus.it

Per qualsiasi informazione è possibile:

- telefonare in ufficio al numero 0342-996.283;
- inviare una e-mail a info@silvestribus.it

In caso di modifiche di percorso a seguito di eventi programmati, Autoservizi Silvestri S.r.l. comunica preventivamente tutte le variazioni rispetto al servizio standard. In caso d'incidente, improvvise deviazioni e/o variazioni che comportino ritardi con eventuale perdita della coincidenza i passeggeri riceveranno al momento le indicazioni necessarie per il proseguimento del viaggio.

L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, coincidenze perse, scioperi e per ogni evento che dipenda da cause non imputabili alla propria organizzazione.

DOCUMENTI DI VIAGGIO E VERIFICA

Il servizio di trasporto pubblico locale nel Comune di Livigno è gratuito, non prevede che l'utente sia in possesso di un titolo di viaggio.

I servizi di linea internazionale sono soggetti al sistema tariffario delle Ferrovie Federali Svizzere.

I servizi aeroportuali vengono effettuati solo su prenotazione, con anticipo di tre giorni e i titoli di viaggio vengono rilasciati on-line o presso l'ufficio in Via Dala Gesa, 265/E a Livigno (SO).

LA SALITA, IL VIAGGIO, LA DISCESA

- PER SALIRE/SCENDERE

1. Tutte le fermate della rete servita sono a richiesta con esclusione dei capilinea.
2. La salita e la discesa dagli autobus devono avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate quando la vettura non è in movimento; l'eventuale attraversamento della sede stradale deve sempre avvenire attendendo nel golfo di fermata la ripartenza e l'allontanamento dell'autobus; è vietato nel modo più assoluto attraversare transitando davanti al mezzo.
3. L'utenza deve segnalare per tempo al conducente l'intenzione di salire sull'autobus (con un cenno della mano) o scendere dall'autobus (azionando l'apposito pulsante di prenotazione, oppure tramite avviso verbale). Qualora questo non avvenga in tempo utile per fermare l'autobus in sicurezza, l'utente verrà fatto scendere alla fermata successiva.
4. E' vietato nel modo più assoluto usare impropriamente il segnale di richiesta di fermata (art. 340 C.P.).
5. E' vietato salire o scendere dall'autobus dalle porte diverse da quelle prescritte e indicate con apposita segnaletica, sostare sulle stesse ingombrando le entrate e le uscite, ostruendo il passaggio ad altri utenti.
6. Nei servizi dedicati al solo trasporto scolastico (materne ed elementari) è obbligatoria alla fermata la presenza dei genitori o personale delegato per curare il ritiro dei bambini; l'Azienda declina ogni responsabilità sulla loro incolumità e sicurezza nel caso d'incustodia alla fermata.
7. Non è ammesso l'incarozzamento sull'autobus qualora sia stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo (Art. 169 C. 3-7 C.d.S.).
8. Sono escluse ed allontanate dall'autobus le persone che si trovano in evidente stato di ubriachezza, indossino un abbigliamento sudicio, indecente e/o maleodorante, offendano la decenza e/o possano recare disturbo con il loro comportamento agli altri passeggeri.

- DURANTE IL VIAGGIO

L'utente ha diritto:

1. Ad un trasporto regolare, tranquillo e sicuro.
2. Al rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità.
3. Al riconoscimento del personale e della mansione svolta.

L'utente ha il dovere di:

1. Prendere posto in modo da non limitare la visibilità o la libertà di movimento del conducente (art. 169 c. 4 C.d.S.).
2. Non occupare più di un posto a sedere per ogni singola persona o simularne l'occupazione con qualsiasi bagaglio (art. 22 D.P.R. n. 753/80 – art. 610 C.P.).
3. Agevolare le persone anziane o con ridotta capacità motoria, le donne in stato di gravidanza o con bambini appresso, i diversamente abili ai quali è riservata la precedenza nei posti a sedere o assegnati; cedere il posto ai mutilati ed invalidi civili (art. 27 L. n. 118/71)
4. Utilizzare gli appositi sostegni per sorreggersi evitando i rischi dovuti ad improvvise fermate nel caso di viaggio in piedi. Qualora questo non succeda l'Azienda declina ogni responsabilità per eventuali danni subiti.
5. Non aprire i finestrini quando questo disturbi altri utenti, sporgersi o gettare oggetti fuori dall'autobus (art. 27 D.P.R. n. 753/80 – art. 674 C.P.).
6. Non fumare (art.28-30 D.P.R. n. 753/80 – L. 584/1975 e successive modifiche), bestemmiare, schiamazzare, cantare, suonare, mendicare, usare un linguaggio poco consono tenendo un comportamento sconveniente o molesto tale da recare disagio e/o disturbo agli altri passeggeri.
7. Non commettere atti vandalici: sporcare, insudiciare, manomettere o danneggiare gli autobus (art. 29 D.P.R. n. 753/80 – art. 635-639 C.P.), fermo restando l'obbligo dell'utente al risarcimento del danno.
8. Non azionare i dispositivi di emergenza (apertura porte ecc.) o staccare i martelletti per la rottura dei vetri salvo i casi di grave e incombente pericolo (art. 26 D.P.R. n. 753/80)
9. Non svolgere attività sull'autobus quali: pubblicità, commercio, vendita, distribuzione, affissione di stampe o altro salvo esclusiva preventiva autorizzazione (art. 30 D.P.R. n. 753/80).
10. Non trasportare sugli autobus materiali maleodoranti, nocivi, infiammabili e/o pericolosi, oggetti e armi che possano arrecare disturbo o danno a persone o cose (art. 17-18 D.P.R. n. 753/80).
11. Non disturbare in qualsiasi modo il conducente (che come tale è tutelato dall'art. 336-594 del C.P.) durante la guida dell'autobus impedendo di fatto, l'esercizio delle sue funzioni (art. 659 C.P. – art. 17 D.P.R. n. 753/80). E' possibile rivolgersi al conducente solamente per richiedere brevi informazioni.
12. Non porre in essere azioni o reati che saranno oggetto di denuncia/querela da parte dell'Azienda alle autorità competenti.
13. Consegnare al conducente gli eventuali oggetti smarriti rinvenuti nell'autobus.

LE COINCIDENZE

Fatte salve le diverse disposizioni aziendali:

1. sono garantite nel limite temporale di 5 cinque minuti di attesa, tra autobus ed autobus;
2. sono garantite nel limite temporale di 15 quindici minuti di attesa, tra autobus e treno.

TRASPORTO BAGAGLI, CARROZZINE E ANIMALI

1. L'utente può accedere a bordo dei mezzi portando con sè bagagli e cose di numero e di dimensioni tali da non pregiudicare la sicurezza del trasporto e la fruizione del servizio da parte degli altri utenti e compatibilmente con lo spazio disponibile. I bagagli e le cose viaggiano sotto la custodia e sorveglianza dell'utente, il quale deve adottare tutti gli accorgimenti necessari, tenuto conto della tipologia della corsa e dell'affluenza dei viaggiatori. In ogni caso è vietato occupare i sedili o intralciare le porte di accesso con le cose da trasportare.

E' consentito trasportare gratuitamente:

- un bagaglio a mano di dimensioni non superiori a 25x30x50 cm.;
- attrezzatura per lo sci e snowboard, convenientemente sorretta e maneggiata, se trasportata sui mezzi del trasporto urbano o negli spazi dedicati se trasportata sui mezzi extraurbani;
- uno strumento musicale, un fucile da caccia purché scarico e custodito nell'apposito fodero;

In base al sistema tariffario abbinato alla tipologia del servizio, per ogni bagaglio eccedente la franchigia è dovuto il pagamento dell'apposito biglietto bagaglio per viaggio.

E' consentito trasportare:

- n. 2 bagagli di dimensioni massime 80x45x25 cm.;
- n. 1 bicicletta, sull'autobus attrezzato con apposito vano, previa richiesta al conducente al momento di salire a bordo.

I bagagli vengono messi in bagagliera da parte dell'autista o da parte del cliente stesso. Per quanto riguarda colli non ordinari (oggetti di valore, fragili) l'autista è istruito per gestire nel migliore dei modi il bagaglio. Al titolare verrà data informazione che tali oggetti viaggiano a suo rischio e pericolo.

In caso di rinvenimento di oggetti smarriti, gli addetti consegnano presso la sede l'oggetto rinvenuto dove viene identificato con la linea e la data di ritrovamento. L'azienda trattiene gli oggetti per un periodo di almeno 2 mesi dopodichè non viene più garantita la presenza, periodicamente l'organizzazione destina gli oggetti smarriti non più reclamati in beneficenza.

Al momento del ritiro da parte dell'utenza, gli addetti incaricati verificano la congruità delle informazioni fornite dall'utente con quanto in loro possesso (es. data, aspetto dell'oggetto, e per i beni di tipo elettronico eventuali caratteristiche e codici), il tutto per la salvaguardia dell'utente.

2. Il trasporto di persone su sedia a rotelle e di bambini in carrozzina/passeggino è ammesso su mezzi di trasporto che espongono apposita indicazione e compatibilmente con lo spazio disponibile. A bordo del mezzo sia la sedia a rotelle che la carrozzina devono essere posizionate nell'area predisposta e durante la marcia devono rimanere frenate. Qualora lo spazio per carrozzine a bordo dell'autobus sia già occupato, non è ammissibile, per motivi di sicurezza, far salire un altro passeggero nelle medesime condizioni, poichè deve essere garantita la salita e la discesa di tutti i passeggeri senza impedimenti o interferenza di sorta. Bambini in carrozzina possono essere trasportati solo sotto la vigilanza di un accompagnatore.

E' consentito trasportare gratuitamente:

- una carrozzella per diversamente abili;
- una carrozzina o un passeggino per bambini;

3. Sotto la responsabilità dell'utente e compatibilmente con lo spazio disponibile gli animali possono essere ammessi al trasporto.

E' consentito trasportare gratuitamente:

- un animale di piccola taglia tenuto in grembo o racchiuso in apposito contenitore nel rispetto delle misure citate;
- i cani guida per non vedenti o ipovedenti, ammessi indipendentemente dalla taglia.

Per ogni animale eccedente la franchigia è dovuto il pagamento dell'apposito biglietto bagaglio per viaggio.

E' consentito trasportare:

- altri animali a condizione che non siano di grossa taglia, non prendano posto sui sedili, insudicino o deteriorino la vettura o rechino disturbo agli altri Utenti. I cani devono sempre essere muniti di museruola e tenuti al guinzaglio;

L'utente deve adottare tutte le cautele e portare con sé attrezzature necessarie affinché l'animale non arrechi danno o disturbo agli altri viaggiatori (guinzaglio, museruola, ecc.).

Nell'eventualità che l'animale provochi in qualunque modo danno a persone o cose, il proprietario ne è responsabile ed è tenuto al risarcimento dello stesso.

CINTURE DI SICUREZZA

Si rammenta l'obbligo per i passeggeri seduti di allacciare le cinture di sicurezza qualora l'autobus ne sia provvisto.

7. IL SISTEMA TARIFFARIO

Per quanto riguarda il servizio di trasporto pubblico locale nel Comune di Livigno, attualmente il servizio è gratuito e non è previsto che l'utente sia in possesso di titoli di viaggio; eventuali decisioni in merito comporteranno l'integrazione della presente carta.

Il servizio di linea internazionale è soggetto al sistema tariffario delle Ferrovie Federali Svizzere.

Le tariffe dei servizi di linea aeroportuali sono periodicamente comunicate alla Regione Lombardia, che ne controlla la congruità.

8. LA QUALITÀ

L'adozione del sistema qualità permette di avere sotto controllo i propri processi produttivi monitorando i parametri legati all'erogazione del servizio, in modo tale da poter individuare tempestivamente eventuali punti di debolezza ed adottare misure di miglioramento.

I FATTORI DELLA QUALITÀ

La legge 26 del 12.02.99 stabilisce i 12 Fattori della Qualità, ovvero i fattori che identificano e definiscono le caratteristiche principali del servizio di trasporto pubblico. I 12 Fattori della Qualità sono i seguenti:

1. Sicurezza del viaggio
2. Sicurezza personale e patrimoniale
3. Regolarità e puntualità del servizio
4. Pulizia e igiene
5. Servizi per i viaggiatori portatori di handicap
6. Confort del viaggio
7. Informazioni all'Utenza
8. Grado di integrazione modale
9. Livello di servizio allo sportello
10. Attenzione all'ambiente
11. Aspetti relazionali e comportamentali del personale
12. Servizi aggiuntivi

Per ciascuno di questi Fattori della Qualità, sono stati individuati degli Indicatori, ovvero delle variabili che descrivono con maggior dettaglio i 12 Fattori. Alcuni di questi indicatori misurano un dato oggettivo (es. n. autobus con pianale ribassato), altri il grado di soddisfazione del cliente (es. la percezione del cliente sul livello di sicurezza del viaggio).

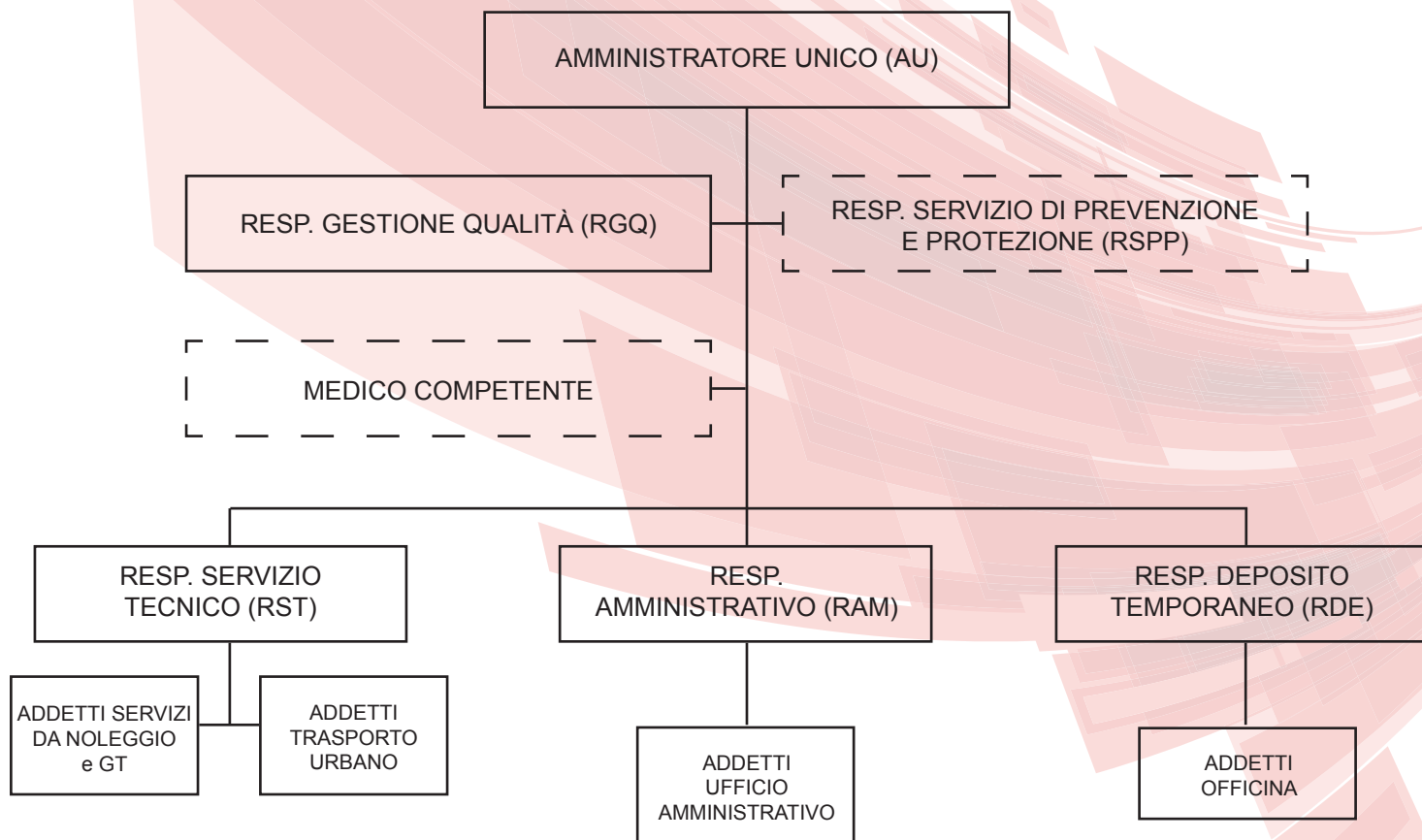
INDICATORI della Carta dei Servizi

Nei seguenti allegati sono riportati gli indicatori elaborati dall'Azienda.

*Gli indicatori sono soggetti ad un aggiornamento **annuale** da parte della direzione.*

AGGIORNAMENTO della Carta dei Servizi

Il presente documento viene aggiornato con frequenza annuale da parte della Direzione. Utenti e committenti possono accedere all'aggiornamento direttamente sul sito internet aziendale o chiedendone copia presso la sede aziendale.



* La figura del Direttore di Esercizio è svolta da AU E RST ne è il sostituto avendone i requisiti.

┌ ─ ─ ─ ┐
 └ ─ ─ ─ ┘ Attività esterne

N°	Processo	Procedura di riferimento (ove presente)	Indicatore	Obiettivo per il 2018	Rilevamento dicembre 2013	Rilevamento dicembre 2014	Rilevamento dicembre 2015	Rilevamento dicembre 2016	Rilevamento dicembre 2017
1	SERVIZIO URBANO	PG 8-3; 8-4; 8-5	N° reclami Tempi di risposta ai reclami	< = 5 30 gg	2 < 30	6 < 30	5 < 30	6 < 30	6 < 30
2	SERVIZIO URBANO	PG 8-3; 8-4; 8-5	Pannelli luminosi sugli autobus	100%	n° 15 su 15	100%	100%	100%	100%
3	SERVIZIO URBANO	PG 8-3; 8-4; 8-5	autobus con carburante EURO 3	Miglioramento continuo classe ecologica	7 su 18	14%	14%	0%	0%
	NOLEGGIO		EURO 4 EURO 5EVV EURO 6 EURO 3 EURO 5 e 5EVV EURO 6	Miglioramento continuo classe ecologica	2 su 12	22%	21% 50% 14% 13% 50% 25%	13% 47% 40% 0% 44% 56%	13% 47% 40% 0% 30% 70%
4	SERVIZIO URBANO	PG 8-3; 8-4; 8-5	n° incidenti/segnalazioni	< di 20	23	12	20	26	23
	NOLEGGIO				12	7	12	19	10
5	SERVIZIO URBANO	PG 8-3; 8-4; 8-5	Autobus con pianale ribassato	mantenerli tutti	18 su 18	100%	100%	100%	100%
6	SERVIZIO URBANO	PG 8-3; 8-4; 8-5	anzianità mezzi	< 7 < 5 < 5	5,611	4,62	6,17	4	4,6
	NOLEGGIO				4	4,56	5,67	3,22	3,3
	TOTALE				4,8055	4,59	5,92	3,61	3,95
7	SERVIZIO URBANO	PG 8-3; 8-4; 8-5	pulizia mezzi	quotidiano quotidiano	quotidiano	100%	100%	100%	100%
	NOLEGGIO				quotidiano	100%	100%	100%	100%
8	SERVIZIO URBANO	PG 8-3; 8-4; 8-5	disinfezione mezzi	periodico 2 volte periodico 2 volte	maggio - novembre	2 volte anno	2 volte anno	2 volte anno	2 volte anno
	NOLEGGIO				maggio - novembre	2 volte anno	2 volte anno	2 volte anno	2 volte anno
9	NOLEGGIO	PG 8-3; 8-4; 8-5	climatizzati	100%	13 su 13	100%	100%	100%	100%
10	SERVIZIO URBANO	PG 8-3; 8-4; 8-5	autobus riscaldati	100%	18 su 18	100%	100%	100%	100%
11	SERVIZIO URBANO	PG 8-3; 8-4; 8-5	autobus con pedane x disabili	> 80%	18 su 18	93%	100%	100%	100%
12	SERVIZIO URBANO NOLEGGIO	PG 8-3; 8-4; 8-5	n° di feriti	0	0	0	2	0	0

N°	Processo	Procedura di riferimento (ove presente)	Indicatore	Obiettivo per il 2018	Rilevamento dicembre 2013	Rilevamento dicembre 2014	Rilevamento dicembre 2015	Rilevamento dicembre 2016	Rilevamento dicembre 2017
13	SERVIZIO URBANO	PG 8-3; 8-4; 8-5	distanza media tra le fermate	300m	300m	300m	300m	300m	300m
14	SERVIZIO URBANO NOLEGGIO	PG 8-3; 8-4; 8-5	n° morti	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0
15	SERVIZIO URBANO	PG 8-3; 8-4; 8-5	ritardo	media < 5 min.	Dati POIS	< 5 min	< 5 min	< 5 min	< 5 min
16	SERVIZIO URBANO NOLEGGIO TOTALE	PG 8-3; 8-4; 8-5	Km mezzi	controllo controllo controllo	669752 525667 1195419	650603 490479 1141082	720550 460073 1180623	820731 446960 1267691	835697 388369 1224066
17	SERVIZIO URBANO NOLEGGIO TOTALE	PG 8-3; 8-4; 8-5	consumo gasolio litri	controllo controllo controllo	266125 139144 405269	258423 133308 391731	275406 129331 404737	287554 126960 414514	301346 114463 415809
18	SERVIZIO URBANO NOLEGGIO TOTALE	PG 8-3; 8-4; 8-5	percorrenza media con 1 lt di gasolio	controllo controllo controllo	2,52 3,78 2,95	2,52 3,68 2,91	2,62 3,56 2,92	2,85 3,52 3,06	2,77 3,39 2,94
19	SERVIZIO URBANO NOLEGGIO TOTALE	PG 8-3; 8-4; 8-5	posti seduti	controllo controllo controllo	416 481 897	299 382 681	320 403 723	296 362 658	307 455 762
20	SERVIZIO URBANO	PG 8-3; 8-4; 8-5	posti in piedi	controllo	1257	955	994	980	991
21	TOTALE	PG 8-3	Reclami Clienti	Diminuire	2	6	5	6	6
22	SERVIZIO URBANO NOLEGGIO TOTALE	PG 8-3; 8-4; 8-5	posti totali	controllo controllo controllo	1673 481 2154	1254 382 1636	1314 403 1717	1276 362 1638	1298 455 1753