CARTA DEI SERVIZI

"SABATO VIAGGI" di SABATO MICHELE

* * * * *

Piazza C. Battisti, 7 - 70023 Gioia del Colle (BA)

2020

CARTA DEI SERVIZI

"SABATO VIAGGI" di Sabato Michele

GIOIA DEL COLLE

2020

PREMESSA

SEZIONE I Parte generale

SEZIONE II Fattori e indicatori aziendali di qualità. Standard.

SEZIONE III Rapporti con l'utenza

PREMESSA

La Carta delle Mobilità,denominata carta dei servizi 2020 è stato adottato dalla "**SABATO VIAGGI" di Sabato Michele**, in attuazione delle disposizioni legislative (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994,della legge 11 luglio 1995,n.273 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998).

E' costituita dalla premessa a da 3 sezioni:

SEZIONE I Parte generale;

SEZIONE II Fattori e indicatori aziendali di qualità. Standard.

SEZIONE III Rapporti con l'utenza.

La **Diciottesima** edizione della Carta dei Servizi,sulla base della ottenuta Certificazione del Sistema di Qualità ISO 9001:2015-ISO 14001:2015 ISO 18001:2007, rinnova e rafforza l'impegno della "Sabato Viaggi"nei confronti del cliente,divulgando in modo costante e trasparente la propria capacità di servizio.

L'adozione della carta dei servizi scaturisce dalla continua e rapida evoluzione dei mercati e dalla necessità di offrire alla clientela un servizio di trasporto con fattori di qualità in termini di:

- sicurezza del viaggio;
- efficienza del servizio;
- comfort del viaggio;
- informazioni e comunicazioni.

Nell'ambito di ciascun fattore sono individuati alcuni specifici indicatori di qualità, adatti a sviluppare in maggiore dettagli il rispettivo fattore.

Gli indicatori di qualità sono dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun fattore di qualità, i livelli della prestazione dei servizi di trasporto erogati.

Ad ogni indicatori corrispondono:

- una specifica unità di misura dei risultati che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- uno standard cioè il livello dei servizi promesso, che è il valore da prefissare per ogni indicatore, tenendo conto della potenzialità dell'Azienda e delle aspettative degli utenti;
- una modalità di rilevazione dei risultati.

Lo standard può essere:

- specifico, se riferito a una singola gestione e può essere verificato dall'utente;
- generale, se espresso da misure unitarie, riferito al complesso delle prestazioni.

Per quanto riguarda le modalità di rilevazione dei risultati, si distinguono:

- il sondaggio;
- altri metodi di rilevazione.

La carta dei servizi descrive gli impegni che l'azienda assume nei confronti dei propri utenti, in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborso e risarcimenti di danni.

Pertanto, ha lo scopo di raggiungere i seguenti obiettivi:

1) migliorare la qualità dei servizi erogati dall'azienda;
2) migliorare il rapporto fra gli utenti e l'azienda.

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998,predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri,costituisce lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti. Lo schema è lo strumento attraverso il quale la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/2004 riceve una traduzione settoriale al fine di favorire l'adozione della carta dei servizi da parte di soggetti fornitori di servizi pubblici di trasporto. La "Sabato Viaggi" pertanto redige la presente carta dei servizi nel rispetto dei sopra citati provvedimenti normativi.

SEZIONE I
PARTE GENERALE

1. PRINCIPI FONDAMENTALI DEL TRASPORTO PUBBLICO

La SABATO VIAGGI rinnova l'impegno ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali previsti dalla direttiva, interpretati nelle caratteristiche del settore :

a) **Eguaglianza e Imparzialità.**

La Sabato esclude ogni forma di discriminazione. Garantisce l'accessibilità ai servizi senza distinzioni di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinione.

Attraverso la progressiva adozione d'iniziative adeguate rende accessibile i servizi di trasporto agli anziani e alle persone invalide.

Assicura pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

b) Continuità.

L'erogazione del servizio è continuo e regolare secondo i programmi, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore. In caso di sciopero, l'utenza viene informata tempestivamente e contestualmente, alla stessa, vengono comunicati i servizi minimi sostitutivi.

c) **Partecipazione.**

L'azienda rende possibile la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (associazioni, enti, ecc.) vuoi per una corretta tutela dell'erogazione del servizio reso, vuoi per acquisire segnalazioni e suggerimenti per migliorare lo stesso.

d) **Efficienza ed efficacia.**

La SABATO VIAGGI, nell'ambito delle proprie competenze, adotta le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizio di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

e) **Rispetto dell'ambiente.**

Con questo obiettivo,la "Sabato Viaggi" vuole migliorare le proprie prestazioni nel rispetto e a tutela dell'ambiente attraverso politiche orientate verso lo sviluppo sostenibile(acquisto di autobus con motori antinquinamento,riduzione dell'inquinamento acustico).

f) **Libertà di Scelta.**

La SABATO VIAGGI garantisce ai cittadini il diritto alla mobilità, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA – OBIETTIVI PRINCIPALI

La "SABATO VIAGGI" di Sabato Michele che esercita attività di gestione di servizi di trasporto persone per viaggi nazionali ed internazionali con autobus G.T., minibus, scuolabus e autovetture. Autonoleggio da rimessa con conducente e non. Autolinee pubbliche di competenza Comunale, Provinciale, Regionale. Trasporto disabili e scolastici. Servizi di trasporto per soggiorno estivo marino per minori e anziani, nasce come ditta individuale il 15.06.1977 e alla stessa data come tale viene iscritta, al n°173911 del Repertorio Economico Amministrativo della C.C.I.A.A. della provincia di Bari.

In data 16.04.1987 allo scopo di fornire servizi più completi all'utenza La Sabato richiede ed ottiene la concessione per l'apertura e gestione in Gioia del Colle di una Agenzia di Viaggi e Turismo denominata **"Sabato Viaggi"** (aut. n. 399 del registro della Regione Puglia). La sede sociale dell'azienda e dell'Agenzia Viaggi è in Gioia del Colle alla piazza C. Battisti, 7.

Attualmente l'azienda per svolgere la propria attività dispone dei seguenti automezzi di cui è proprietaria :

N° 24 Autobus Gran Turismo - N° 11 Autobus di linea -N° 7 Autobus Urbani – N° 39 Scuolabus.

Il predetto parco autobus nelle ore di sosta è parcheggiato presso le due proprie autorimesse site: In Gioia del Colle alla Via Giovanni XXIII° n. c. ,in Bari alla Via S. Giorgio Martire n. 72.
Le predette autorimesse, oltre ad essere dotate dei servizi di autolavaggio e pulizia generale, e attrezzata di officina meccanica e magazzino ricambi idonei a poter eseguire manutenzione ordinaria e piccole riparazioni. L'Impresa, per locazione, dispone inoltre delle seguenti autorimesse:

1) **Roma** Via Collatina,383

3. STRUTTURA AZIENDALE:

La "SABATO VIAGGI" di Sabato Michele ha sede amministrativa e legale in Bari alla Via San. Giorgio Martire,72. Titolare dell'azienda è il Sig. Sabato Michele nato a Gioia del Colle il 26.08.1949.
Gestore dei servizi dell'azienda nonché RSPP è il Sig.Vito Rocco Donato Cardetta nato ad Acquaviva delle Fonti il 04/06/1964.
Ha le seguenti unità locali:

- Gioia del Colle Via Giovanni XXIII° n. c. – Ufficio deposito e autorimessa;
- Gioia del Colle Piazza C. Battisti, 7 – Ufficio Amministrativo ;
- Bari – via S. Giorgio Martire, 72 – Autorimessa;
- Roma Via Collatina,383 –Uffici e Autorimessa

L'azienda si avvale della collaborazione del commercialista e di n°97 dipendenti con le seguenti qualifiche :

n° 1 **Direttore d'esercizio**
n° 9 **Impiegati di concetto**
n° 26 **Assistenti vigilatrici**
n° 42 **Conducenti di autolinee**
n° 18 **Conducenti di autonoleggio**
n° 1 **Lavatore**

La vendita dei servizi offerti è affidata alla propria Agenzia sita in Gioia del Colle alla P.zza Cesare Battisti n.7.
Nonché alle biglietterie esterne di **Acquaviva delle Fonti** (Mirabella Caffè Piazza Kennedy,22 e Hipakoe s.r.l. S.P. 127 Acquaviva – Santeramo Km. 4 + 100) di **Castellaneta Città** (Cin Cin Bar Via Roma,40) **Turi** (Diturintur Piazza Pinto Caracciolo n. 4 e Vierre Viaggi Via Gramsci,27) di **Sammichele di Bari** (Casa In Via Gioia del Colle) di **Conversano** (Bar Assenzio Via G. Matteotti,1 e Laruccia Tabaccheria Via Bari,24) di **Valenzano** (Edicolè Via De Gasperi,27) e di **Capurso** (Edicola Capasso F. Via Casamassima,70). **Laterza** (24H Home Cinema & Service Centro servizi - Via Roma,148).
Gli abbonamenti mensili e settimanali invece sono rilasciati esclusivamente dalle agenzie convenzionate. Essendo quest'ultimi recapiti di viaggio nominativi devono essere accompagnati da una carta di riconoscimento munita di foto.

PROSPETTO DELLE AUTOLINEE IN CONCESSIONE E DELLE RELATIVE PERCORRENZE

a) **REGIONALE** : **Autolinee in concessione a tutto il 30/06/2020 giusta DGR 903/18 della Regione Puglia:**

1) **Laterza - Montursi - Gioia del Colle** (feriale scolastica)
con una percorrenza annua =..... Km **26.040**
2) **Gioia del Colle - Caccamone - Castellaneta - Gioia - Acquaviva con deviazione a S. Basilio** (feriale scolastica)
con una percorrenza annua =..... Km **60.900**
3) **Gioia del Colle - Iesce Z.I.** (operaia feriale)
con una percorrenza annua = ... Km **29.580**
4) **Gioia del Colle - Caccamone - Castellaneta - Castellaneta Marina** (stagionale dal 15/06 al 15/09 di ogni anno)
con una percorrenza annua =..... Km **13.248**
5) **Servizi Aggiuntivi Annuali: Bari - Brindisi(Dgr.845/09) =**..... Km. **374.017**
6) **Servizi Aggiuntivi Annuali: Taranto - Bari (Dgr.277/09) =**.....Km. **56.448**
7) **Bari-Chiatona-Castellaneta Marina-Ginosa Marina-Riva die Tessali(ex Sagittario)**.....=Km. **21.004**
8) **Bari-Torre Cintola-Torre Canne-Rosa Marina-Villanova-Casta Merlata(ex Sagittario)**...=Km. **72.766**

b) **PROVINCIALE**: **Autolinee in concessione a tutto il 30/06/2020 giusta DGR 903/18 della Regione Puglia:**

1) **Capurso - Carbonara - Ceglie - Loseto - Valenzano - Acquaviva** (feriale Scolastica)
Con una percorrenza periodo annua =..... Km **36.390**
2) **Sammichele - Acquaviva** (ordinaria feriale)
Con una percorrenza annua =..... Km **27.720**
3) **Conversano-Turi-Sammichele-Acquaviva-Ospedale Miulli con diramaz.da Gioia-Sammichele Castellana Grotte (ord. con intensificazione fer. scol.)**
Con una percorrenza annua = ...Km **165.430**

c) **COMUNALE**:

1) **Servizio Urbano nel comune di Gioia del Colle**
(Proroga del Contratto di servizio al 30/06/2020 n.1716 di Rep. del 02/10/2018)
con una percorrenza annua =..... Km **82.251**
2) **Servizio Urbano nel Comune di Castellaneta**
(Proroga del Contratto di servizio al 30/06/2020 Delibera Cons. n° 138-139 del 13/09/2018)
Con una percorrenza annua =..... Km **75.767**

1) **Servizio Trasporto Alunni delle scuole dell'Obbligo residenti nell'agro nel comune di Gioia del Colle** (Determinazione n°1200 Reg.Gen. del 10/12/2019)
Con una percorrenza annua scolastica 2019.....**Km 85.150**
3) **Servizio Trasporto alunni nel Comune di Bari Determina Dirigenziale SUA n.2017/09631del 30/08/2017** .....**Km. 60.170**
4) **Comune di Roma servizio trasporto pesonale dipendente ENEA**
(Contratto d'impegno n.175/2018 31/01/2018) con percorrenza annua .....**Km 252.000**

(a) Servizi di noleggio.

Effettua servizi di noleggio mediante contatti diretti con clienti, Enti, Associazioni con l'impiego di autobus muniti di tutti i comfort.

La Società è inscritta nel registro Regionale di cui all'Art.7 della L.R.16/07/2018 n.39 servizi di noleggio con conducente con autobus.

(b) Dati sul servizio offerto di T. P.

Nell'anno 2019(aggiornati al 31/12/2019),sono stati percorsi con l'impiego di n.80 autobus complessivamente km 1.394.182 con il trasporto di n° 796.378 passeggeri, così suddivisi:

SETTORE DI TRASPORTO	KM PERCORSI (aggiornati al 31/12/2019)	PASSEGGERI TRASPORTATI
T.P.L. regionale	654.003	105.438
T.P.L. provinciale	229.540	114.127
T.P.L. urbano	158.018	33.645
Noleggio	89.085	38.210
Servizio Trasporto Scol.	145.320	38.538
Trasporto disabili	7.218	323
TOTALE	**1.283.184**	**330.281**

Il servizio di T.P.L. in concessione regionale,Interregionale, provinciale e comunale serve i seguenti Comuni: N.29:

Acquaviva/Bari/Casamassima/Adelfia/Rutigliano/CastellanaGrotte/Capurso/Caccamone/ Castellaneta/Castellaneta Marina/Carbonara/Ceglie/Castellamare di Stabia/ Gioia del Colle/Iesce/Laterza/ Loseto/ Montursi/Sammichele/ San Basilio/Turi/Valenzano/ Brindisi/Taranto/ Ginosa Marina/Torre Cintola/Villanova/Torre Canne/Ostuni.

(c) Titoli di viaggio e rete di vendita:

- biglietto di corsa semplice valido solo per una corsa ;
- abbonamenti settimanali per il servizio di T.P.L. regionale e provinciale con n.10 e 12 corse;
- abbonamenti mensili per il servizio di T.P.L. regionale e provinciale con n.42 e 52 corse.
-

SICUREZZA DEL VIAGGIO

La SABATO VIAGGI garantisce all'utente la massima sicurezza del viaggio.

Gli indicatori di qualità sono costituiti da:

a) incidentabilità dei mezzi;
b) vetustà dei mezzi;
c) affidabilità del personale di guida.

Nell'anno 2019 si sono verificati n. 3 incidenti di lieve entità senza alcun danno per i passeggeri, su 1.394.182 Km percorsi.

Ciò può far prevedere una notevole riduzione di incidenti nell'anno 2020.

L'anzianità media degli autobus **è di anni 5**. Sono stati acquistati nel 2019 n°14 autobus, immatricolati nel secondo quadrimestre del 2019.

Nell'anno 2019 si sono verificati n. 3 incidenti di lieve entità. Ciò dimostra l'ottima professionalità del personale addetto alla guida dipendente da questa azienda, anche in funzione del totale dei Km. Percorsi.

SEZIONE II
FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'- STANDARD

- Sicurezza del viaggio
- Efficienza del servizio
- Comfort del viaggio
- Informazioni e comunicazioni alla clientela

SICUREZZA DEL VIAGGIO

La SABATO VIAGGI garantisce all'utente la massima sicurezza del viaggio.
Gli indicatori di qualità sono costituiti da:
d) incidentabilità dei mezzi;
e) vetustà dei mezzi;
f) affidabilità del personale di guida.
Nell'anno 2019 si sono verificati n. 3 incidenti di lieve entità senza alcun danno per i passeggeri, su 1.283.184 Km percorsi.
Ciò può far prevedere una notevole riduzione di incidenti nell'anno 2020.

EFFICIENZA DEL SERVIZIO

La efficienza del servizio è stata garantita nel 2019 dai seguenti indicatori di qualità:
a) copertura giornaliera: ore di servizio 24 ore su 24.
b) Puntualità: ritardi mediamente 5 minuti all'arrivo 3%
c) Regolarità complessiva:
- n. corse programmate 97.15 %
- n. corse ripristinate 0,5 %
- mezzi di scorta disponibili 9

La diciottesima edizione della Carta dei Servizi è impegno per l'Azienda nei confronti del CLIENTE di migliorare sempre e di più tutti i propri servizi.
Nel 2020 i suindicati standard potranno migliorare come segue:
d) copertura giornaliera: ore di servizio 24 ore su 24.
e) Puntualità: ritardi 3 minuti all'arrivo 2%
f) Regolarità complessiva:
- n. corse programmate 98,50 %
- n. corse ripristinate 0,4 %
- mezzi di scorta disponibili 10

COMFORT DEL VIAGGIO

Tutti gli autobus sono dotati di aria condizionata, poltrone reclinabili, radio, TV e video registratore, frigo bar. N.25 autobus sono, inoltre dotati, di sistema di guida satellitare.

La pulizia degli autobus viene eseguita come segue:

- pulizia ordinaria: interna ed esterna – ogni giorno;
- pulizia straordinaria: ogni 10 giorni;
- pulizia radicale : interna ed esterna: ogni 60 giorni
- Rispetto della Legge 561/2006 sui periodi di guida e i relativi periodi di riposo .
- Rispetto della Legge 81/2008 e s.m.i. e Accordo Stato –Regioni del 21/12/2011-per la prevenzione e protezione dai rischi inerenti alla tipologia del servizio svolto. Con regolari corsi di formazione e informazione del personale tutto(Autisti-Assistenti vigilatrici-Impiegati-Meccanici e lavaggisti).
- Tutti gli autobus,infine,sono dotati di strumentazione per la sicurezza stradale sia attivi che passivi.

PERSONALE: Il giudizio del Cliente su tale aspetto è riferito alla percezione avuta durante il viaggio sull'atteggiamento e cortesia del personale di bordo.

Quest'aspetto del servizio ha raggiunto e superato il risultato del precedente anno (del 87%/100% contro il 82%/100%).La "Sabato Viaggi" si ritiene altamente soddisfatta dei risultati raggiunti.

INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA

L'informazione alla clientela viene effettuata con tempestività e con la diffusione dell'orario del servizio.

Le variazioni nei programmi vengono comunicati con un preavviso di 7 giorni con affissione di avvisi negli autobus, nei centri di prenotazione, nei punti vendita e con sistemi WEB.

Le informazioni sull'orario di servizio vengono assicurati dalle ore 07.30 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.30 dal lunedì al sabato, ai seguenti numeri:

telefono 0803484668 – 0803485021 -080/5428280 - tel/fax 0803482816,.

Per urgenti necessità contattare il Sig. Michele Sabato Titolare e Direttore di Esercizio cell. 348-2607654.

La comunicazione con il cliente viene effettuata dal personale dotato di divise con la scritta "SabatoViaggi".

L'azienda dispone di un sito Internet : **www.sabatoviaggi.it** e di un indirizzo di posta elettronica **infosabatoviaggi@libero.it .**

SEZIONE III

RAPPORTI CON L'UTENZA

- Reclamo
- Rimborso
- Risarcimento danni.
- Rapporto personale-clientela

E' stato già esposto precedentemente che è necessaria la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio con la possibilità di formulare reclami e suggerimenti.Quindi, ogni cliente può con riferimento alla qualità del servizio ricevuto dalla nostra Azienda rivolgersi direttamente per inoltrare reclami o per fornire suggerimenti sullo svolgimento dei servizi.

I reclami e/o i suggerimenti possono essere avanzati in forma diretta, sia verbalmente (anche tramite telefono), sia in forma indiretta, per iscritto. In caso di reclami avanzati in forma diretta l'utente ha a disposizione i seguenti numeri telefonici:

- **080.3484668 tel./fax.**
- **080.348.28.16 tel./fax. - Posta E Mail "SabatoViaggi@ libero. it".**

In caso di forma indiretta, vale a dire per iscritto, l'utente riceverà una risposta nel termine massimo di 3 gg. Il reclamo e il suggerimento sono indicatori utili a considerare la soddisfazione e l'aspettativa degli utenti. In particolare, **il reclamo costituisce una forma di tutela per il cliente**, che può denunciare eventuali violazioni alle norme sancite dalla Direttiva
del Presidente del Consiglio del 27.01.94.

I rimborsi sono previsti per i titoli di viaggio non utilizzati.Il rimborso,sotto pena di decadenza,deve essere richiesto prima della scadenza del biglietto presso la biglietteria che lo ha emesso.Quando trattasi di rimborso richiesto per fatto proprio del viaggiatore,e non per cause imputabili all'Azienda, sull'importo pagato e da rimborsare viene effettuata una ritenuta pari al 20%.

Alla domanda devono essere allegati i titoli di viaggio originali o ogni altro documento che comprovi il diritto al rimborso.

Il viaggiatore non ha diritto al rimborso per biglietti o abbonamenti smarriti, distrutti o rubati.

Eventuali altri rimborsi devono essere richiesti alla Direzione dell'azienda a Gioia del Colle, piazza C. Battisti,7. Le istanze prodotte, saranno esaminate e riscontrate ai clienti nel temine di 30 giorni.

Il risarcimento dei danni alle persone è coperto da polizze assicurative R.C.T. per danni causati a terzi compresi i viaggiatori.

Il contatto con i clienti avviene attraverso il personale al quale viene raccomandata la professionalità la serietà e la cortesia. Un comportamento, un linguaggio non corretto può far scaturire un giudizio negativo nei confronti dell'Azienda, in quanto per il viaggiatore "l'autista rappresenta l'Azienda".

Il personale ha conoscenza del "Codice Disciplinare Aziendale".

Diritti e Doveri del Cliente Nell'espletamento del servizio di trasporto pubblico,la "Sabato Viaggi" tiene a sottolineare quali sono i diritti e doveri dei propri clienti.

I DIRITTI del cliente sono relativi a:

-Sicurezza e tranquillità del viaggio;
-Continuità del servizio possibilmente attraverso un'integrazione con altri mezzi e modalità di trasporto;
-Tempestività nel reperire orari ed informazioni sul servizio trasporto;
-Puntualità e rispetto degli orari di tabella compatibilmente con la generale situazione della viabilità;
-Pulizia degli autobus e dei luoghi di attesa;
-Riconoscimento del personale;
-Contenimento delle attese in biglietteria;
-Rispetto delle norme di comportamento negli autobus e nelle strutture aziendali con particolare riferimento al divieto di fumo;
-Facile accesso ai canali di comunicazione con l'azienda ed in particolare alla procedura dei reclami con tempi di risposta certi e contenuti.

Relativamente ai **DOVERI**,il Cliente deve:

-Rispettare le indicazioni dell'Azienda e quelle ricevute dagli addetti;
-Viaggiare con titolo di viaggio regolarmente vidimato;
-Non tenere comportamenti che possano arrecare danno all'Azienda o agli altri Clienti;
-Agevolare le persone anziane o diversamente abili durante la salita sui mezzi e durante il viaggio.

Validità della carta

La presente carta dei servizi ha validità fino al 28.02.2021.

Le variazioni saranno tempestivamente comunicate attraverso appositi canali.

La carta dei servizi è soggetta a revisione annuale.

Gioia del Colle, lì 28 Febbraio 2020.

RIESAMINATO FIRMA

Gestore dei Servizi ----------