

CARTA DEI SERVIZI

Customer Satisfaction

COPIA CONTROLLATA
Soggetta ad aggiornamento

NUMERO _____ **REV** _____

DATA _____

COPIA NON CONTROLLATA

Non soggetta ad aggiornamento

CONSEGNATA A: _____

REDATTO DA (RSQ): _____

APPROVATO DA (DIR): _____

INDICE

- 1. Generalità**
- 2. Presentazione dell'azienda**
- 3. Servizi Erogati**
- 4. Diritti e Doveri del viaggiatore**
- 5. Condizioni generali di viaggio**
- 6. Divieti e prescrizioni**
- 7. Tutela del cliente**
- 8. Validità della Carta**
- 9. Customer Satisfaction**

1. Generalità

La carta dei servizi, prevista dalla direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27/Gennaio/1994, ha lo scopo di disciplinare la materia dei rapporti tra chi eroga il servizio ed il cliente.

La carta dei servizi costituisce un elemento del Sistema di Gestione Qualità (SGQ) che comprende:

- monitoraggio strutturato dei reclami
- indagine di customer satisfaction
- raccolta informazioni post servizio
- rilevamento delle non conformità (NC) relative al servizio
- valutazione delle azioni correttive (AC) adottate
- attività di miglioramento del processo

La F.Ili RIPANI s.n.c. ha fatto suo il concetto di:

CUSTOMER SOTISFACTION

Lo stato in cui bisogni, desideri, aspettative del cliente sono soddisfatte e portano al riacquisto ed alla fedeltà all'azienda

Da ciò la F.Ili RIPANI s.n.c. pone l'attenzione su quattro aspetti:

- 1 - I bisogni e le aspettative del cliente
- 2 - La percezione del cliente sulla prestazione ricevuta
- 3 - Le azioni interne che l'Azienda svolge per monitorare il servizio
- 4 - Il miglioramento continuo dei processi

La F.lli RIPANI s.n.c. precisa che pone al centro della sua filosofia aziendale cinque fondamenti per l'esplicazione del servizio

AFFIDABILITA'

(l'abilità di fornire quanto promesso in modo continuativo)

FIDUCIA - SICUREZZA

(l'abilità, la conoscenza, la cortesia degli addetti, che comporta la fiducia dei clienti)

CAPACITA' DI RISPOSTA

(la disponibilità ad aiutare il cliente ed a fornire con tempestività il servizio)

EMPATIA

(la capacità di mettersi nei panni del cliente)

ASPETTI TANGIBILI

(le strutture, le attrezzature, i mezzi e l'aspetto del personale)

2. Presentazione dell'azienda

I fratelli Leante e Giuseppe rilevarono nel 1948, dalla ditta Coccagna di Teramo, la concessione per il servizio extraurbano comunale Teramo-Nepezzano-Varano. Nel 1950 l'azienda venne iscritta alla Camera di Commercio di Teramo e venne acquistato un FIAT 626 con il quale iniziarono i primi servizi turistici.

L'Azienda perseguì, e persegue tuttora, un costante miglioramento dei mezzi e della qualità dei servizi di noleggio e da sempre è stata all'avanguardia per la scelta di autobus nuovi di qualità superiore.

Un notevole impegno finanziario è stato inoltre dedicato ai servizi di Trasporto Pubblico Locale tanto da riuscire a conquistare, pur in presenza di sovrapposizioni da parte aziende pubbliche, considerevoli quote di mercato ed un elevato grado di soddisfacimento dei passeggeri.

Attualmente, attraverso la propria agenzia viaggi, produce il 60% del fatturato dei servizi di noleggio ed annovera tra i propri Clienti istituzioni di rilievo ed Agenzie di Viaggi di qualità superiore operanti sul territorio nazionale.

Particolare cura è dedicata ad un costante aggiornamento professionale del personale che costituisce un prezioso ed insostituibile patrimonio dell'azienda.

3. Servizi Erogati

La società, gestisce i seguenti servizi:

Extraurbani, in concessione con la Regione Abruzzo

Altri servizi, sempre nel campo del trasporto di persone, esercitati dalla Società:

- Servizio di noleggio autobus gran turismo, in Italia e all'estero.

4. Diritti e Doveri dei viaggiatori

DIRITTI

Sicurezza e tranquillità del viaggio;
Continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
Pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano, ove possibile, integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe attraverso orari affissi nei capolinea, a bordo degli autobus e su materiale cartaceo presso le località di partenza;
Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
Igiene e pulizia dei mezzi;
Riconoscibilità del personale;
Rispetto delle disposizioni sul "Divieto di fumo" sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
Facile accessibilità alla procedure dei "reclami scritti", nonché tempestiva risposta agli stessi (non superiore a 30 giorni)

DOVERI

Non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto e/o abbonamento;
Non occupare più di un posto a sedere;
Non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
Rispettare il divieto di fumare;
Non aver comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;
Non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni, nonché le indicazioni e le disposizioni ricevute dagli operatori.

5. Condizioni generali di viaggio

NORME GENERALI

I Signori viaggiatori hanno l'obbligo di attenersi alle norme che regolano il trasporto pubblico, nonché alle avvertenze, inviti e disposizioni dell' Azienda e del proprio personale.

I viaggiatori devono essere in possesso del titolo di viaggio valido, sono tenuti a conservarlo per l'intero percorso a richiesta del personale incaricato.

I titoli di viaggio che necessitano di convalida devono essere abilitati all'inizio della corsa.

In caso di mancato funzionamento delle abilitatrici, il viaggiatore dovrà darne comunicazione al conducente e scrivere a penna con inchiostro indelebile sul titolo: ora, giorno, mese ed anno dell'utilizzo.

BAMBINI

Se di statura inferiore al metro o non hanno compiuto 4 anni di età, viaggiano gratuitamente se accompagnati (non più di uno per adulto pagante).

ANIMALI

Son ammessi al trasporto animali domestici di piccola e media taglia muniti di congegni atti a renderli inoffensivi (museruole, scatole, ecc.)

Devono essere tenuti in modo da non arrecare disturbo ai viaggiatori e non ingombrare la piattaforma, la corsia o le porte.

E' permesso il trasporto in gabbie o ceste, di dimensioni non superiori a cm. 25x45x80

Gli accompagnatori di animali sono tenuti al risarcimento di eventuali danni provocati a vetture, cose e viaggiatori.

Sono ammessi al trasporto gratuito i cani guida per i non vedenti.

Per tutti gli altri animali deve essere acquistato il relativo biglietto secondo le tariffe in vigore.

BAGAGLI

Il biglietto è obbligatorio per il bagaglio che supera le dimensioni di cm. 25x45x50. Non possono essere trasportati bagagli che superano le dimensioni di 25x45x80.

Il trasporto dei bagagli o degli animali potrà essere limitato o rifiutato per esigenze legate al servizio, a giudizio del personale dell'Azienda.

6. Divieti e prescrizioni

E' VIETATO:

Fumare (art 28 DPR 11.07.1980 - n° 753)

Sporgersi dai finestrini

Danneggiare, deteriorare o sporcare le vetture (art 29 DPR 753/80)

Gettare oggetti dai finestrini (art 27 DPR 753/80)

Salire o scendere da porte diverse da quelle stabilite (art 25 DPR 753/80)

Portare in vettura armi o oggetti che per forma o volume risultino pericolosi o molesti (art 83 DPR 753/80)

Salire in vettura in stato di ubriachezza, sudici o vestiti in modo indecente (art 31 DPR 753/80)

Disturbare il conducente o gli altri passeggeri

SANZIONI

I trasgressori sono soggetti a sanzioni amministrative da Euro 27,50 a Euro 275,00, alla perdita del diritto di accesso al rilascio di titoli di viaggio agevolati (abbonamenti per studenti e lavoratori) oltre al regime sanzionatorio previsto dalle vigenti leggi regionali.

AVVERTENZE

Usare tutte le precauzioni necessarie alla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e degli animali che sono sotto la propria custodia.

L'Azienda non è responsabile delle conseguenze derivanti dalla inosservanza dei divieti e delle precauzioni.

MULTE

Chiunque venga trovato a viaggiare senza titolo di viaggio (per se, per il bagaglio o per gli animali) o con titolo di viaggio irregolare, oltre al pagamento del titolo evaso dal capolinea di partenza a quello di arrivo, incorrerà nelle sanzioni amministrative previste dalla legge regionale nr. 40 del 23 luglio 1991 e successive modifiche ed integrazioni.

La sanzione amministrativa per i possessori di regolare abbonamento, i quali al momento del controllo ne risultino sprovvisti, è pari al biglietto di corsa semplice per la tratta usufruita.

In caso di mancato pagamento della sanzione all'atto della contestazione, gli utenti sono tenuti ad esibire un documento idoneo a comprovare la propria identità, contenente, per i minori il cognome e nome del soggetto tenuto alla sorveglianza, ai sensi dell'art. 2 della legge 689 del 24.11.1981.

Le sanzioni per le infrazioni ai "divieti e prescrizioni" e le multe per le irregolarità dei titoli di viaggio sono elevate dal personale aziendale incaricato.

OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti smarriti potranno essere richiesti nella sede di Teramo, via Tirso nr. 22. Trascorsi 3 mesi dal ritrovamento l'Azienda provvederà all'alienazione.

7. Tutela del cliente

La società F.Ili RIPANI s.n.c. ha provveduto ad istituire un apposito ufficio, dove possono essere inoltrati reclami, suggerimenti e richieste di informazioni tramite telefono, fax, posta.

L'ufficio è presso la sede aziendale sita in Teramo alla via Tirso nr. 22, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 19.00

I reclami saranno inoltrati alla Direzione aziendale che provvederà ad evadere tutte le richieste scritte entro 30 giorni dalla data del ricevimento, salvo necessità di particolari riscontri od approfondimenti.

All'atto della presentazione del reclamo il cliente dovrà indicare le proprie generalità e fornire tutti gli estremi che ritiene non formino oggetto di censura o violazione.

RIMBORSI

Nessun rimborso è previsto qualora il ritardo o l'interruzione di servizio sia dovuto a circostanze estranee al controllo dell'Azienda (calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali, guasti al veicolo, scioperi, ecc.).

I viaggiatori avranno diritto al rimborso nel caso in cui il servizio venga annullato senza una preventiva informazione e qualora si verificano ritardi imputabili all'Azienda che comportino un grave e dimostrato danno al cliente ed in particolare:

-
- **Per il servizio extraurbano**, nel caso in cui la partenza subisca un ritardo di oltre 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo.

Il rimborso sarà pari:

- Al valore del titolo di viaggio pagato per la corsa, ovvero quota parte dell'abbonamento relativo non utilizzato;
- In caso di utilizzo di taxi verrà rimborsato, dietro esibizione di ricevuta, un corrispettivo max fino a 3 volte il costo della corsa aziendale che si sarebbe dovuta utilizzare.

Risarcimento danno per responsabilità civile

Poiché la tutela della sicurezza dei terzi trasportati è uno degli obiettivi primari, la F.Ili RIPANI s.n.c. ha provveduto a stipulare apposite polizze con primarie compagnie assicurative per il riconoscimento dei danni. L'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a cose o persone cagionati per la propria responsabilità civile nei seguenti casi:

- Danni involontariamente procurati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi quelli trasportati)
- Danni causati ai passeggeri durante la permanenza a bordo dell'autobus ed all'atto della salita o discesa dallo stesso
- In caso di sinistro derivante dalla circolazione dei veicoli, il danneggiato dovrà fornire all'autista tutti i dati e gli elementi richiesti dall'Azienda e dalla Compagnia di assicurazione per l'istruzione e la definizione della pratica di risarcimento.

Il cliente per accedere all'eventuale rimborso dei danni subiti dovrà:

- Contattare l'Ufficio della F.Ili RIPANI s.n.c. in Teramo, Tel. 0861 410660 Fax 0861 211326 per accertare l'avvenuta denuncia di sinistro da parte del conducente.
- Contattare la compagnia assicuratrice GENERALI S.p.A., agenzia di Teramo per verificare lo stato della procedura di rimborso.

8. Validità della carta

La presente pubblicazione costituisce la prima edizione della carta dei servizi della F.Ili RIPANI s.n.c.

Qualsiasi modifica dovessero subire i servizi in generale o il sistema tariffario, essa sarà comunicata tempestivamente.

La carta dei servizi sarà sottoposta a revisione annuale.