

GELOSOBUS S.R.L.
CARTA DELLA MOBILITÀ AZIENDALE

ANNO 2017

Presentazione e Premessa

Questa Carta della Mobilità è stata redatta ed adottata dalla Gelosobus S.r.l. di Canelli (AT) in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11/7/1995. N. 273 (G.U. 11/7/1995 n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del P.C.M. 27/1/1994 (G.U. 22/2/94 n. 43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al D.P.C.M. 30/12/98.

La Carta della Mobilità è stata pubblicata e (contestualmente) comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica.

La Carta della Mobilità è stata inoltre comunicata agli utenti mediante distribuzione della stessa presso gli Uffici Aziendali e a bordo degli autobus, e rimane a disposizione del pubblico presso le sedi di Canelli (AT), Via Giuseppe Contratto 12, e di Cortemilia (CN) C.so Einaudi 28.

La Carta della Mobilità ha lo scopo di raggiungere questi obiettivi:

- migliorare la qualità dei servizi erogati dall'Azienda
- migliorare il rapporto tra gli utenti e l'Azienda.



Principi fondamentali della Carta

L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (G.U. n. 43 del 22/1/94), dalla Legge 11/7/95 n. 273 (G.U. n. 160 11/7/95) e dal D.P.C.M. del 19/5/95 (G.U. n. 123, 29/5/95).

L'Azienda si impegna ad erogare e propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva che sono:

Eguaglianza ed Imparzialità

- È esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività dell'Azienda sono l'equità e l'obiettività;
- Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti;
- Il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

Continuità

- L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi;
- questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili;
- in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda;
- inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva comunicazione.

Partecipazione

L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di analisi costruttiva sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

Efficienza ed Efficacia

L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

Il Profilo Aziendale

Breve storia dell'Azienda

L'Azienda Autolinee Geloso è costituita in forma di società a responsabilità limitata ed è stata fondata nel 1949. La società iniziò ad operare sotto forma di cooperativa negli anni '30 attivando i collegamenti Cortemilia - Alba e Cortemilia – Acqui. A metà degli anni '30 la società cooperativa venne rilevata dalla ditta individuale Geloso Domenico che sviluppò e potenziò il servizio istituendo nuovi collegamenti. Nel 1949 si trasformò in società a responsabilità limitata continuando la sua espansione nel settore del trasporto pubblico. Nel corso degli anni all'attività di trasporto pubblico si è affiancata quella del noleggio autobus turistici. All'inizio del 2002 le Autolinee Geloso s.r.l. si sono fuse con la Gelosobus s.r.l., azienda di noleggio, per una sempre migliore gestione delle risorse. Nel 2003 ha ottenuto la certificazione del sistema di gestione per la qualità, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000.

Dal 1 Gennaio 2006 la Gelosobus ha acquisito il ramo d'azienda relativo al trasporto di persone della Sata Franchini srl, rilevandone gli autobus e il personale. Attraverso questa acquisizione, Gelosobus si pone l'obiettivo di razionalizzare l'offerta di trasporto pubblico nella sua area operativa, ricercando tutte le sinergie che la presenza di un unico operatore in un bacino ben delimitato può comportare, dal migliore utilizzo di personale e mezzi, allo sfruttamento ottimale dei depositi, dei servizi amministrativi e di manutenzione.

Nel 2009 la Gelosobus è entrata a far parte del COAS "consorzio astigiano" che raggruppa le maggiori aziende presenti nel bacino del trasporto pubblico locale della provincia di Asti e si è aggiudicato la gara indetta dall'amministrazione provinciale avente come oggetto la concessione del trasporto pubblico locale della provincia.

Nel 2010 sono stati spostati gli uffici e l'officina nei nuovi locali di Via Giuseppe Contratto in Canelli accorpando tutti i servizi in una unica sede in modo da razionalizzare sempre più le risorse, migliorando l'efficienza.

Nel 2012 viene perfezionato il sistema Bip (Biglietto integrato piemonte) con la vendita on line dei titoli di bordo e la geolocalizzazione dei mezzi

Nel 2016 ha ottenuto la certificazione ambientale in conformità alla norma UNI EN ISO 14001

Tutto ciò è finalizzato alla ricerca costante di una migliore competitività, requisito indispensabile per imporsi in un mercato sempre più difficile e competitivo: nel settore di attività del trasporto pubblico locale offrendo un servizio di qualità a condizioni economiche difficilmente battibili e nel settore del noleggio autobus turistici, avendo incrementato notevolmente la sua offerta sia come numero e qualità degli autobus che, soprattutto, come professionalità delle risorse umane.

Il numero di dipendenti e l'organigramma

Presidente Consiglio di Amministrazione e Responsabile d'Esercizio: Dr Domenico Geloso

Amministratore Delegato: Dr. Elisabetta Geloso

Servizi amministrativi: n. 3 impiegati

Servizio tecnico: n. 2 impiegati

Servizio manutenzione: n. 3 operai

Movimento: n. 60 autisti

Servizi gestiti

Autolinee Provincia di Asti: - Cortemilia - Asti
- Cortemilia - Acqui
- Mombercelli - Asti

- Canelli - Nizza
- Rocchetta P. - Canelli
- Loazzolo - Canelli
- Canelli- Cortemilia – Savona
- Asti-Vigliano FS- Montegrosso-S.Marzano con i seguenti percorsi:
 - Asti – Nizza
 - Castelnuovo Calcea – Nizza
 - Nizza – Bruno
- Asti-Calosso con i seguenti percorsi:
 - Calosso-Boglietto-Costigliole-Isola-Asti
 - Calosso-Bionzo-Costigliole-Isola-Asti
 - Costigliole-Sabbionassi-Vallumida-Repergo-Asti
 - Costigliole-Sabbionassi-Bv.S.Stefano –Asti
 - Costigliole-Bionzo-Calosso-Piana del Salto-Nizza
 - Costigliole-Bionzo-Calosso-Ceirole-Canelli
- Asti-Montaldo Scarampi
- Nizza- Castel Boglione-Rocchetta P. – Nizza
- Nizza-Casalotto-Mombaruzzo-Bruno-Incisa-Nizza
- Nizza-Fontanile-Castelletto M. – Maranzana-Nizza
- Nizza- Castel Rocchero-Montabone-Rocchetta p.-Nizza
- Nizza- Castelnuovo C. – S. Marzano – Nizza
- Coazzolo – Boglietto
- Asti Chivasso

- Autolinee Provincia di Cuneo:
- Niella Belbo - Canelli
 - Niella Belbo - Cortemilia
 - Cortemilia - Cairo
 - Cortemilia - Alba
 - Cortemilia – Cengio
 - Cortemilia – Prunetto – Monesiglio
 - Bergolo – Ceva
 - Asti Alba

Autolinee Provincia di Alessandria: - Alessandria - Castagnole

Trasporto Operai: Saliceto – Alba (stab. Ferrero)
 Mombarcaro - Niella Belbo – Alba (stab. Ferrero)
 Canelli - Camo – Alba (stab. Ferrero)

Scuolabus del Comune di Canelli

Noleggio autobus

Autolinee a lunga percorrenza in partnership con Flixbus



Le sedi

Sede legale/amministrativa e officina manutenzione: Canelli (AT) Via Giuseppe Contratto 12

I FATTORI DI QUALITÀ, i Parametri e gli Standard:

CARATTERISTICHE DELLA RETE E DEL SERVIZIO

Descrizione del Parametro	Parametro	Fattori/Indicatori Standard	
		2016 Dati a consuntivo	2017 Obiettivi
Territorio servito:	Popolazione residente/Kmq	275,12	275,12
Passeggeri trasportati	N° passeggeri trasportati all'anno	1.091.033	1.200.000
Linee	Numero linee per tipologia	Ordinarie: 27 Atipiche: 3 Operaie: 1	Ordinarie 27 Atipiche 3 Operaie: 1
Estensione della rete	Sommatoria estensione delle linee in Km (semisomma tratte A/R + ½ percorsi circolari)	950	950
Quantità corse al giorno (settimanali per extraurbano)	n° corse effettuate al giorno per gruppi di linee omogenee	Estate: 450 Inverno : Periodo Scolast.: 8500 Periodo non Scolast.: 519	Estate: 450 Inverno: Scuole 850 No Scuole: 519
Percorrenza annua	Km percorsi annui	1.662.664	1.660.000
Parco Veicoli	N° veicoli complessivi di cui: - n° veicoli in linea - n° veicoli di riserva - n. veicoli di noleggio	53 35 4 14	53 35 4 14

2. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO:3. SICUREZZA

<i>Descrizione del Parametro</i>	<i>Parametro</i>	<i>Fattori/Indicatori</i>		<i>Standard</i>
		2016	2017	2017
		Dati a consuntivo		Obiettivi
Regolarità del servizio	% corse effettive/corse programmate	99%		99%
Frequenza corse servizio	Min./corse per linee o gruppi di linee omogenee	Corse ad orario		Corse a orario
Copertura oraria giornaliera	da ...h a ...h; n° h servizio/giorno	Dalle h. 5 alle h. 22,10		Dalle h 5 alle h 22.10
Distanza media fermate	Km	3,15		3,15
Velocità commerciale	Km/h	35,50		35,50
Puntualità	% max ritardi (>10 min.) in h punta	0		1%
	% max ritardi (>10 min.) in h morbida	0		1%
Integrazione modale	N° corse intermodali/tot corse	45%		45%
	N° linee urbane in corrispondenza dei capolinea extraurbani	12		12

<i>Descrizione del Parametro</i>	<i>Parametro</i>	<i>Standard</i>	
		2016	2017
		Dati a consuntivo	obiettivi
Incidentalità dei mezzi	N° sinistri/Km percorsi; Km intercorsi fra 2 incidenti	0,00001 118,762 km	0,00001 200.000
Vetustà dei mezzi	% mezzi con oltre 15 anni	3	10
Sicurezza personale e patrimoniale			
- Denunce (furti, danni molestie)	n° denunce/ viaggiatori	0	0
- Collegamenti radio e/o telefonici con			

organi sicurezza e direzione aziendale

% autisti con cellulare 100% 100%

4. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE:

<i>Descrizione del Parametro</i>	<i>Parametro</i>	<i>Standard</i>	
		2016 Dati a consuntivo	2017 Obiettivi
Pulizia ordinaria dei mezzi	N° interventi giornalieri/n° mezzi	1 intervento per ogni autobus	1 ogni autobus
Pulizia completa	Frequenza media in giorni	Ogni 15 giorni	Ogni 15 giorni
Disinfestazione e lavaggio completo degli interni e della selleria	Frequenza	1 intervento all'anno per ogni autobus	1 intervento per autobus

5. RISPETTO DELL'AMBIENTE:

<i>Descrizione del Parametro</i>	<i>Parametro</i>	<i>Standard</i>	
		2014 Dati a consuntivo	2015 Obiettivo
Carburante a basso tenore di zolfo	% mezzi che lo utilizzano sul totale	100	100
Carburanti a basso effetto inquinanti	% mezzi che li utilizzano sul totale	0	0
Autobus elettrici, a gas o ibridi	% mezzi sul totale	0	0
Autobus a standard Euro 1-2-3-4-5-6	% mezzi sul totale	100%	100%
Controllo gas scarico e rumorosità	Frequenza in mesi	Ogni 12 mesi	Ogni 12 mesi



6. COMFORT:

<i>Descrizione del Parametro</i>	<i>Parametro</i>	<i>Standard</i>	
		2013	2014
		Dati a consuntivo	Obiettivo
Affollamento (in h punta + h morbida)	- Posti offerti tot per Km prodotti / viaggiatori per Km	2.60	2.60
	- Posti offerti seduti per Km prodotti / viaggiatori per Km	1,90	1,90
Fermate	% fermate con pensilina	60%	60%
	% fermate con sedili	60%	60%
Climatizzazione	% autobus con aria condizionata sul totale	87%	87%
Accessibilità facilitata:			
- pianale ribassato	- % mezzi sul tot	92%	92%
- 1 gradino	- % mezzi sul tot	0	0
- doppia porta centrale	- % mezzi sul tot	41%	41%
Servizi per viaggiatori con handicap			
- annuncio fermate	- % mezzi sul tot	92%	92%
-			
- pedana mobile	- % mezzi sul tot	92%	92%
-			
- ancoraggio carrozzine	- % mezzi sul tot	92%	92%
Servizi Aggiuntivi:			
- libri/ giornali/riviste	- % mezzi sul tot	0	0
- musica	- % mezzi sul tot	100%	100%



**7. INFORMAZIONI ALLA
CLIENTELA**

<u>Descrizione del Parametro</u>	Parametro	Standard	
		2016	2017
<i>Diffusione Informazioni</i>	N° telefonico Canelli (AT)	0141 823213	0141 823213
- <i>al telefono</i>	Fascia Oraria operativa	8,30-12 14-18,30 sabato escluso	8,30 –12 14-18,30 sabato escluso
- <i>internet</i>	Sito: www.gelosobus.it E-mail: geloso@gelosobus.it		
<i>c/o la sede/stazione</i>	Indirizzo:	Canelli, Via Giuseppe Contratto n. 12 (AT)	Canelli, Via Giuseppe Contratto 12
	- Fascia Oraria operativa	8,30-12 14-18,30	8,30-12 14-18,30
		tutti i giorni escluso sabato	tutti i giorni escluso il sabato
	- Tipo di informazioni rilasciate:	mappa della rete	mappa della rete
	- (mappa della rete	orari delle linee	orari delle linee
	- orari delle linee, variazioni, integrazioni ...)	tariffe e tipologia biglietteria	tariffe e tipologia biglietteria



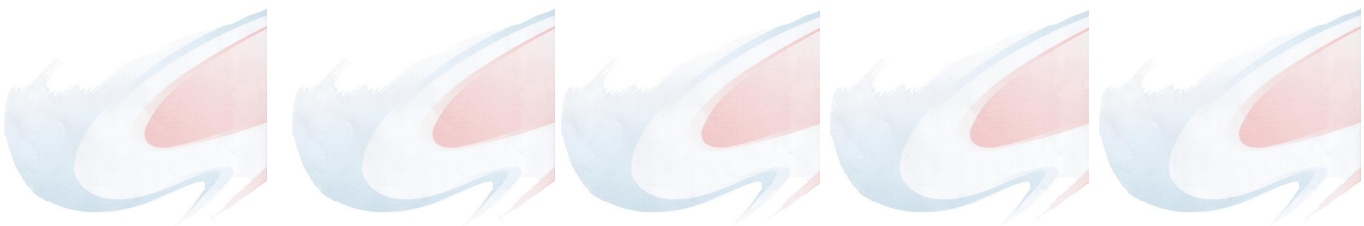
Diffusione informazioni

- alle fermate	- % fermate con indicazione orari sulle paline	60%	60%
	- % fermate con pensilina con spazi informativi sulla rete e sulla biglietteria	60%	60%
- sui mezzi	- % mezzi con informazioni su: modalità uso servizio, avvisi variazioni percorsi,...	100%	100%
	indicazione visiva di percorso		

8. BIGLIETTERIA E CONVALIDA

<i>Descrizione del Parametro</i>	<i>Parametro</i>	<i>Standard</i>	
		2014	2015
Tipologia di biglietti	Descrizione / validità /utilizzo / costi	<p>- Corsa semplice</p> <p>- Settimanale: valido dal lunedì alla domenica per un n. di corse illimitato sulla tratta indicata sul biglietto</p> <p>Mensile: valido dal primo all'ultimo giorno del mese per un num. di corse illimitato sulla tratta indicata nel biglietto</p>	<p>- Corsa semplice</p> <p>- Settimanale: valido dal lunedì alla domenica per un n. di corse illimitato sulla tratta indicata sul biglietto</p> <p>Mensile: valido dal primo all'ultimo giorno del mese per un num. di corse illimitato sulla tratta indicata nel biglietto</p>



		<p>Trimestrale: valido dal primo all'ultimo giorno del trimestre per un num. di corse illimitato sulla tratta indicata nel biglietto</p> <p>Trimestrale: valido dal primo all'ultimo giorno del trimestre per un num. di corse illimitato sulla tratta indicata nel biglietto</p>	
		<p>Annuale: valido per 365 giorni per un num. di corse illimitato sulla tratta indicata nel biglietto</p> <p>Annuale: valido per 365 giorni per un num. di corse illimitato sulla tratta indicata nel biglietto</p>	
Integrazione tariffaria (possibilità di usufruire di un solo abbonamento per i servizi integrati)	Descrizione / validità /utilizzo / costi	<p>Tessera Credito Trasporti da utilizzarsi sugli autobus delle aziende aderenti al Bip</p>	<p>Tessera Credito Trasporti da utilizzarsi sugli autobus delle aziende aderenti al Bip</p>
Reperibilità biglietti	luoghi dove si possono comperare	<p>A bordo di tutti gli autobus ad eccezione dell'autolinea Canelli - Nizza M.to per la quale la biglietteria viene fatta presso la sede di Canelli</p>	<p>A bordo di tutti gli autobus ad eccezione dell'autolinea Canelli - Nizza M.to per la quale la biglietteria viene fatta presso la sede di Canelli</p>
		<p>Biglietti abbonamenti mensili e settimanali: vendita on line</p>	<p>Biglietti abbonamenti trimestrali, mensili e settimanali: vendita on line</p>
			

Punti vendita sul territorio	n° sportelli /n° popolaz. residente	Autolinea Canelli – Nizza M.to: 1/10.000	Autolinea Canelli – Nizza M.to: 1/10.000
Punti vendita sui mezzi	% mezzi con vendita a bordo	100% ad eccezione dei mezzi impiegati sulla linea Canelli – Nizza M.to	100% ad eccezione dei mezzi impiegati sulla linea Canelli – Nizza M.to
Convalida biglietti e abbonamenti a bordo	% mezzi con personale per obliterazione	100%	100%
	% mezzi con oblitratrici	0	0
	% mezzi con altri sistemi di rilevazione più sofisticati	100%	100%

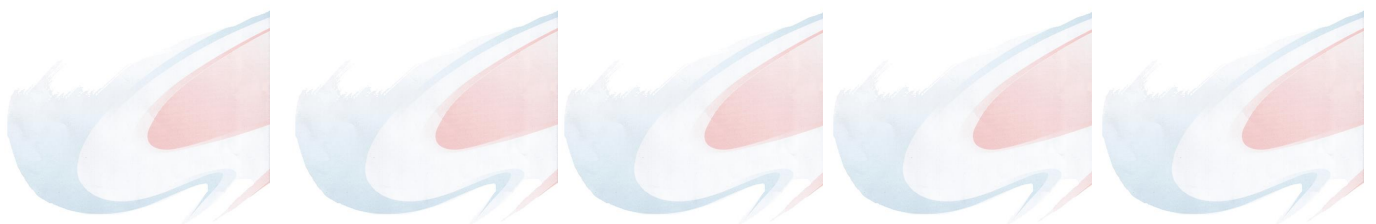


9. GESTIONE SUGGERIMENTI RECLAMI E RIMBORSI

<i>Descrizione del Parametro</i>	<i>Parametro</i>	<i>Standard</i>	
		2016	2017
Raccolta suggerimenti e reclami	Descrizione modalità	<p>I reclami e i suggerimenti devono essere inoltrati a:</p> <p>- Rag. Sergio Marmo c/Gelosobus s.r.l. Via Giuseppe Contratto 12 Canelli (AT) tel. 0141 823213 fax 0141 832566 e-mail: sergio.marmo@gelosobus.it</p> <p>nei seguenti orari: 8,30-12 14-18,30 dal lunedì al venerdì</p> <p>Oppure sul sito: www.gelosobus.it alla pagina “contatti” cliccando su “comunica con noi”</p>	<p>I reclami e i suggerimenti devono essere inoltrati a:</p> <p>- Rag. Sergio Marmo c/Gelosobus s.r.l. Via Giuseppe Contratto 12 Canelli (AT) tel. 0141 823213 fax 0141 832566 e-mail: sergio.marmo@gelosobus.it</p> <p>nei seguenti orari: 8,30-12 14-18,30 dal lunedì al venerdì</p> <p>Oppure sul sito: www.gelosobus.it alla pagina “contatti” cliccando su “comunica con noi”</p>
Riscontro suggerimenti e reclami	- n° giorni entro cui si da risposta	10	10
Procedura oggetti smarriti	Descrizione modalità	<p>I clienti devono telefonare al num.:</p> <p>0141 823213 Canelli</p> <p>descrivendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - caratteristiche oggetto - giorno e ora dello smarrimento - corsa sulla quale è avvenuto lo smarrimento <p>comunicando inoltre il proprio recapito telefonico</p> <p>Entro 3 giorni dalla richiesta verrà data risposta indicando il luogo in cui, se rinvenuto, il cliente potrà ritirare l’oggetto smarrito</p>	<p>I clienti devono telefonare al num.:</p> <p>0141 823213 Canelli</p> <p>descrivendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - caratteristiche oggetto - giorno e ora dello smarrimento - corsa sulla quale è avvenuto lo smarrimento <p>comunicando inoltre il proprio recapito telefonico</p> <p>Entro 3 giorni dalla richiesta verrà data risposta indicando il luogo in cui, se rinvenuto, il cliente potrà ritirare l’oggetto smarrito</p>

10. PERSONALE: ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

<i>Descrizione del Parametro</i>	<i>Parametro</i>	<i>Standard</i>	
		2016	2017
Visibilità personale a contatto con il cliente	% del personale a contatto con l'utente con tesserino visibile	100	100
Formazione	- n° ore uomo annue	15	15
Sicurezza del personale	Frequenza/tipologia visite mediche	1 all'anno	1 all'anno



⇒ Monitoraggio della percezione della qualità del servizio di Trasporto Pubblico da parte della clientela:

Criteri di rilevazione: A bordo

Totale schede distribuite: 500

Totale schede restituite compilate: 494

√ Frequenza: in corrispondenza del rinnovo della Carta –1 volta l'anno-

√ Scala metrica: numerica a 10 valori con sufficienza al 6

<i>Fattore Qualitativo Valutato</i>	<i>Voto medio 2016</i>	<i>Soddisfatti (=voti > 6) 2016</i>	<i>Obiettivi 2017</i>
1) Regolarità /puntualità del servizio	8.6	490	9
2) Sicurezza durante il viaggio	8,3	494	9
3) Pulizia dei mezzi	8.2	490	9
4) Comfort del viaggio (livello di guida)	8.4	493	9
5) Comfort dei mezzi	8.3	494	9
6) Facilità reperimento informazioni sul servizio	8.6	495	9
7) Esaustività informazioni sul servizio	8.3	492	9
8) Facilità acquisto documenti di viaggio	8,8	493	9
9) Rapporto qualità del servizio, costi biglietti	8.0	490	9
10) Facilità di presentare suggerimenti e reclami	8.5	494	9
11) Tempestività nell'ottenere un riscontro	8.5	494	9
12) Riconoscibilità del personale	8,1	441	9
13) Professionalità e cortesia del personale	8,1	441	9

