

GELOSOBUS S.R.L.
CARTA DELLA MOBILITÀ AZIENDALE
ANNO 2018

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 la sede di Canelli (AT), Via Giuseppe Contratto 12.

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)

Noleggio autobus

Autolinee a lunga percorrenza in partnership con Flixbus

Servizio Urbano città di Genova in Ati con Stac Casale (subappalto da Atm Genova)

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
		2017 Dati a consuntivo	2018 Obiettivi
Territorio servito:	Popolazione residente/Kmq	278,20	278,20
Passeggeri trasportati	N° passeggeri trasportati all'anno	1.092.834	1.200.000
Linee	Numero linee per tipologia	Ordinarie: 23 Atipiche: 3 Statali: 1	Ordinarie 23 Atipiche 3 Statali: 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	1.631.962	1.650.000
Parco Veicoli	N° veicoli complessivi di cui: - n° veicoli in linea - n° veicoli di riserva - n. veicoli di noleggio	62 40 4 18	62 40 4 18



2. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO:

considerare:

<i>Descrizione del Parametro</i>	<i>Parametro</i>	<i>Fattori/Indicatori</i>		<i>Standard</i>
		2017	2018	2018
		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

3. SICUREZZA

È importante considerare

- a) la sicurezza del personale aziendale, impiegato nelle diverse mansioni, caratterizzate da uno specifico profilo di rischio;
- b) la sicurezza della clientela, personale e patrimoniale, nelle diverse fasi e momenti in cui si articola l'accesso e la fruizione del servizio.

L'approccio alla sicurezza, oltre al rispetto e all'applicazione di una specifica normativa, comporta la progettazione, programmazione, realizzazione, organizzazione e coordinamento di una molteplicità di interventi e misure riconducibili ai seguenti punti di attenzione:

- a) analisi dei fattori di rischio, generali e specifici;
- b) formazione e sensibilizzazione del personale;
- c) scelta e gestione delle tecnologie di supporto;
- d) presidio e controllo del servizio, con proprio personale e il supporto delle forze dell'ordine;

e) monitoraggio degli eventi e pianificazione interventi preventivi e correttivi.

Il Piano sulla sicurezza dei passeggeri in particolare si basa sull'adozione di un sistema di videosorveglianza a bordo dei bus, su un sistema di monitoraggio della flotta, sul presidio dei mezzi da parte del personale aziendale addetto ai controlli di linea e dei titoli di viaggio, sulla formazione del personale sulla condotta di guida dei mezzi, sulle procedure di pronto soccorso e di pronto intervento e relative dotazioni di bordo, sulla sottoscrizione di adeguate assicurazioni per danni verso persone o cose

<i>Descrizione del Parametro</i>	<i>Parametro</i>	<i>Standard</i>	
		2017 Dati a consuntivo	2018 obiettivi
Incidentalità dei mezzi	N° sinistri/Km percorsi; Km intercorsi fra 2 incidenti	0,00001 162.217 km	0,00001 200.000
Vetustà dei mezzi	% mezzi con oltre 15 anni	14	14
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>	
		2017 Dati a consuntivo	2018 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>	
		2017 Dati a consuntivo	2018 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 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>	
		2017 Dati a consuntivo	2018 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%
Accessibilità facilitata:	- pianale ribassato	92%	92%
	- 1 gradino	0	0
	- doppia porta centrale	41%	41%
Servizi per viaggiatori con handicap	Sistemi audiovisivi a bordo	92%	92%
	Pedana mobile	92%	92%
	Ancoraggio carrozzine	92%	92%
Servizi aggiuntivi	Musica a bordo	100%	100%

7. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

<u>Descrizione del Parametro</u>	Parametro	Standard	
		2017	2018
<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>	
		2017	2018
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 comprare	<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>Abbonamenti Mensili Settimanali e Trimestrale Vendita on line</p>	<p>Abbonamenti Mensili Settimanali e Trimestrale Vendita on line</p>

Reperibilità biglietti

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 obliteratrici	0	0
	% mezzi con altri sistemi di rilevazione più sofisticati	100%	100%



9. GESTIONE RIMBORSI SUGGERIMENTI RECLAMI OGGETTI SMARRITI

RIMBORSI

Secondo quanto disposto dall'art 48 comma 12-ter D.L. 50/2017 convertito con modificazioni dalla Legge 96/2017 in virtù del quale salvo quanto previsto dal regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, per il trasporto ferroviario, e dal decreto legislativo 4 novembre 2014, n.169, per il trasporto effettuato con autobus nel caso in cui il viaggio subisse una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a 60 minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a 30 minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano, tranne che nei casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili, i passeggeri avranno diritto al rimborso del prezzo. Tale rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

L'Azienda risponde inoltre della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori se determinate da cause imputabili al vettore stesso. Secondo quanto disposto dall'art. 17 del Regolamento (UE) n. 181/2011 l'Azienda è responsabile in caso di perdita o danneggiamento di sedia a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza. La perdita o il danneggiamento sono risarciti dall'Azienda in misura pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura o dei dispositivi perduti o danneggiati.

Con riferimento ai servizi occasionali (noleggio autobus con conducente), i passeggeri hanno diritto, secondo la legislazione nazionale applicabile, a un risarcimento per il decesso, comprese spese ragionevoli per le esequie, o le lesioni personali nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. [] L'importo del risarcimento è calcolato secondo la legislazione nazionale applicabile. Per ogni singolo evento, l'importo massimo previsto dalla legislazione nazionale per il risarcimento in caso di [] perdita o danneggiamento del bagaglio non è inferiore a 1 200 € per bagaglio. In caso di danneggiamento di sedia a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'importo del risarcimento è sempre pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura perduta o danneggiata.

SUGGERIMENTI RECLAMI

<i>Descrizione del Parametro</i>	<i>Parametro</i>	<i>Standard</i>	
		2017	2018
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	<p>10</p> <p>In seconda istanza, in caso di rifiuto o mancata risposta oltre i 90 giorni, i passeggeri possono presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (www.autorita-trasporti.it, dove troveranno tutte le informazioni necessarie), secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo 181/2011. Il reclamo può essere inoltrato, anche, tramite raccomandata postale al seguente indirizzo: Via Nizza 230 – 10126 TORINOo e-mail: pec@pec.autorita-trasporti-it (PEC)</p>

Procedura oggetti smarriti	Descrizione modalità	I clienti devono telefonare al num.:	I clienti devono telefonare al num.:
		0141 823213 Canelli	0141 823213 Canelli
		descrivendo:	descrivendo:
		- caratteristiche oggetto	- caratteristiche oggetto
		- giorno e ora dello smarrimento	- giorno e ora dello smarrimento
		- corsa sulla quale è avvenuto lo smarrimento	- corsa sulla quale è avvenuto lo smarrimento
		comunicando inoltre il proprio recapito telefonico	comunicando inoltre il proprio recapito telefonico
		Entro 3 giorni dalla richiesta verrà data risposta indicando il luogo in cui, se rinvenuto, il cliente potrà ritirare l'oggetto smarrito	Entro 3 giorni dalla richiesta verrà data risposta indicando il luogo in cui, se rinvenuto, il cliente potrà ritirare l'oggetto smarrito

10. PERSONALE: ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

<i>Descrizione del Parametro</i>	<i>Parametro</i>	<i>Standard</i>	
		2017	2018
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: 600

Totale schede restituite compilate: 509

- √ 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 media ponderata 2017</i>	<i>Soddisfatti (=voti > 6) 2017</i>	<i>Obiettivi 2018</i>
1) Regolarità /puntualità del servizio	7,9	505	9
2) Sicurezza durante il viaggio	7,8	509	9
3) Pulizia dei mezzi	7.7	507	9
4) Comfort del viaggio (livello di guida)	8.0	507	9
5) Comfort dei mezzi	7.7	506	9
6) Facilità reperimento informazioni sul servizio	8.0	509	9
7) Esaustività informazioni sul servizio	7.8	509	9
8) Facilità acquisto documenti di viaggio	8,6	509	9
9) Rapporto qualità del servizio, costi biglietti	7.6	509	9
10) Facilità di presentare suggerimenti e reclami	7.7	509	9
11) Tempestività nell’ottenere un riscontro	7.9	509	9
12) Riconoscibilità del personale	7.1	509	9
13) Professionalità e cortesia del personale	7.1	444	9