

# CARTA DEI SERVIZI

DITTA

**AUTOSERVIZI MERLI s.n.c.**

SEDE LEGALE

**Via Soleri Brancaleoni, 6 – 47900 RIMINI (RN)**

SEDE OPERATIVA

**Via Rebola 7 – 47838 Riccione (RN)**

## SCOPO

La Carta dei Servizi<sup>(1)</sup> rappresenta un "patto" a tutela del viaggio e dei diritti di tutti i passeggeri, che l'Azienda stipula con i suoi clienti ed attraverso il quale essa assume precisi impegni riguardo a:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra cliente e azienda.

I clienti sono tutti coloro che utilizzano i nostri servizi, intesi come privati (circoli, società sportive, associazioni varie), agenzie, istituti scolastici, verso i quali l'azienda si impegna ad offrire un servizio sempre migliore.

Attraverso la Carta dei Servizi essi sono informati sul livello di qualità del servizio che utilizzano.

L'Azienda non assume un generico impegno a "fare meglio", ma individua specifici fattori di qualità del servizio e per ognuno di loro verifica i risultati raggiunti. Questi ultimi rappresentano gli standard di riferimento sulla base dei quali programmare il miglioramento. Al cliente spetterà poi il giudizio sui livelli di qualità raggiunti e sarà anche sulla base di questi giudizi che l'Azienda assumerà gli impegni futuri, impegni che saranno comunicati nelle edizioni successive della Carta dei servizi<sup>(2)</sup>.

### NOTE

(1) Questo documento aziendale è stato redatto in attuazione della: 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, in osservanza alla garanzia di libera circolazione (mobilità) dei cittadini prevista da:

- art. 16 della Costituzione italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..."e "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi...";
- art. 8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

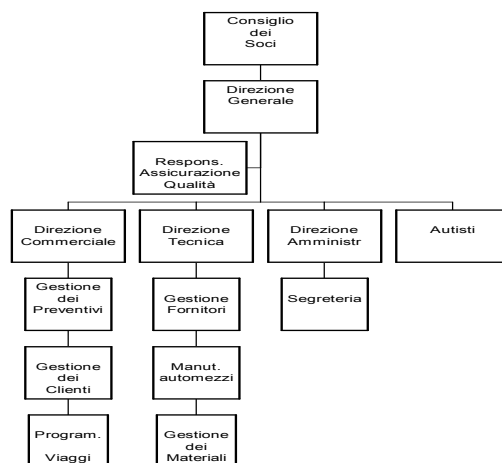
(2) La Carta dei servizi verrà periodicamente aggiornata sulla base degli obiettivi di miglioramento che l'Azienda si propone relativamente alla qualità del servizio offerto alla sua clientela.

## INDICE

PREMESSA	pag. 1
PRINCIPI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 3
QUALITÀ PERCEPITA	pag. 3
CONDIZIONI GENERALI DEL VIAGGIO	pag. 5
TUTELA DEL CLIENTE E SUOI DIRITTI	pag. 5
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	pag. 6

## PREMESSA

## AUTOSERVIZI MERLI snc



DIREZIONE

**Legale Rappresentante****Nanni Oriella**

ISCRIZIONE

**Albo imprese artigiane****nro 83322**

OGGETTO SOCIALE

**Autotrasporto con conducente e servizio taxi. Può anche svolgere il noleggio di rimessa di autovettura o di autoveicoli in genere con o senza conducente. La società può esercitare l'attività di autotrasporto merci per conto terzi, traslochi ed affini.**

ATTIVITÀ

**Data inizio****22/04/1997**

MISSIONE

**"Offrire servizi di qualità per soddisfare la domanda dei clienti. Accrescere la fiducia dei clienti garantendo la regolarità del servizio, la sicurezza, il comfort e la cortesia, l'informazione e l'ascolto delle loro esigenze.**

**Operare per il continuo miglioramento degli standard di servizio con il coinvolgimento e la motivazione del personale, e con attenzione agli aspetti della qualità.**

**Contribuire alla riduzione dell'impatto ambientale della mobilità con l'utilizzo di mezzi in perfetta efficienza, e svolgendo tutte le attività aziendali nel rispetto della sicurezza e dell'ambiente.**

**Garantire il soddisfacimento della domanda e degli standard di qualità in presenza della variabilità della domanda dovuta alla stagionalità turistica".**

SERVIZI SVOLTI

**Noleggio con conducente****Servizi di linea TPL****Servizi di linea per scuole private.****Appalti per servizi sociali dei comuni****Noleggio libero**

**PRINCIPI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

- Eguaglianza ed imparzialità:  
L'azienda si impegna ad erogare il servizio, con imparzialità, nel rispetto dei diritti delle persone; senza discriminazioni per motivi di razza, sesso, lingua, religione, opinioni politiche ecc...
- Continuità:  
L'azienda si impegna ad assicurare una continua e regolare erogazione del servizio.  
In caso d'interruzione per cause non dipendenti dall'azienda, la medesima si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per informare i clienti e per arrecare il minor disagio.
- Partecipazione:  
L'azienda si impegna a favorire la partecipazione dei Clienti al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. Riconosce alla clientela il diritto di accesso alle informazioni di suo interesse e attraverso la gestione dei reclami e le periodiche indagini di mercato, l'azienda analizza le opinioni della clientela sulla qualità del servizio erogato.
- Efficienza ed efficacia:  
L'azienda si impegna ad erogare un servizio che, in condizioni di economicità, soddisfi le esigenze e le richieste dei clienti.

**QUALITÀ PERCEPITA – ottica Cliente**

- Fattori della Qualità:  
Nella valutazione del servizio ricevuto, i clienti, reputano rilevanti i seguenti fattori :
  - Sicurezza del viaggio
  - Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore
  - Regolarità del Servizio
  - Puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle fermate
  - Comfort di viaggio
  - Servizi per i Viaggiatori portatori di handicap
  - Informazioni alla Clientela
  - Aspetti " relazioni/comunicazioni " al personale a contatto con la clientela
  - Livello del servizio nelle operazioni d'agenzia
  - Attenzione all'ambiente/sicurezza
- Indicatori di Qualità:  
Ogni fattore di Qualità può avere vari indicatori che con peso diverso permettono di misurare lo standard del servizio erogato.  
Le tabelle allegate riportano i fattori della qualità ed i relativi indicatori utilizzati dall'azienda.
- Gli standard di prestazione:  
Gli standard di Qualità rappresentano i livelli di servizio che l'azienda si impegna a fornire. Nel definirli l'azienda tiene conto delle aspettative della clientela, delle proprie risorse e della redditività economica.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Sicurezza di viaggio	Numero medio mezzi utilizzati sul totale	Numero	Diretta
	Anzianità dei mezzi	Media	Diretta
	Formazione del personale	Corsi	Diretta

Sicurezza personale utenti	Servizio controllato da radio e telefonino	Numero reclami	Diretta
<b>FATTORE DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>UNITÀ DI MISURA</b>	<b>MODALITÀ DI RILEVAZIONE</b>
Regolarità del Servizio	Impostazione degli orari e possibilità immediata di intervento per eventi non prevedibili	Numero eventi	Diretta
Puntualità	Controllo dei tempi di prelievo e ritorno	Numero reclami	Diretta
Pulizia dei mezzi	Frequenza delle pulizie	Interna: almeno trisettimanale Esterna: almeno settimanale	Diretta
Comfort di viaggio	Climatizzatore	100%	Diretta
Aspetti relazionali	Identificazione del personale	Almeno giubbotto personalizzato	Diretta
Attenzione all'ambiente e sicurezza	Controllo sui mezzi e sui prodotti di consumo	Prodotti ecologici, manutenzioni programmate, manutenzioni su guasto	Diretta

**CONDIZIONI GENERALI DEL VIAGGIO**

- ⇒ **FRUIZIONE DEL SERVIZIO AZIENDALE**  
Ogni persona, Ente, Organizzazione ecc può usufruire dei servizi aziendali senza esclusione alcuna e di nessun genere.  
Il diritto ad usufruire del servizio viene acquisito con il perfezionamento del Contratto (accettazione del Preventivo)
- ⇒ **DIRITTI DEL VIAGGIATORE**  
Il viaggiatore ha il diritto di essere trasportato nei tempi previsti, in sicurezza, con i comfort previsti e concordati.  
Ha diritto di conoscere per tempo qualsiasi variazione contrattuale che lo riguarda e di ricevere una pronta risposta ad eventuali reclami.
- ⇒ **DOVERI DEL VIAGGIATORE**  
L'utente deve rispettare l'orario stabilito, non deve creare situazioni di disagio per gli altri utenti, deve comunicare tempestivamente ogni sua indisponibilità ad usufruire del servizio.
- ⇒ **RESPONSABILITA' DEL CLIENTE**  
Il Cliente ha il dovere di comunicare ogni variazione che comporti una diversa programmazione del servizio, entro i termini stabiliti contrattualmente, pena la perdita della eventuale caparra versata e la rinuncia al servizio.
- ⇒ **TRASPORTO MINORI**  
Il trasporto di minori viene effettuato senza alcuna responsabilità dell'azienda, è compito e responsabilità del Cliente indicare l'eventuale accompagnatore responsabile dei minori trasportati.
- ⇒ **SERVIZIO PER VIAGGIATORI PORTATORI DI HANDICAP**  
A richiesta del Cliente, l'azienda valuterà la situazione prospettata e pianificherà le risorse ed il mezzo più idoneo al trasporto.
- ⇒ **TRASPORTO ANIMALI**  
Non esistono preclusioni aziendali per il trasporto di animali  
A richiesta del Cliente, l'azienda valuterà la situazione prospettata e autorizzerà il trasporto dei medesimi se provvisti delle necessarie precauzioni..
- ⇒ **TRASPORTO BAGAGLI AL SEGUITO**  
La responsabilità dell'azienda si applica alla sola sistemazione dei medesimi negli appositi vani. Non risponde ne di furti ne di danneggiamenti se non dovuti a colpe attribuibili al personale della azienda.

**TUTELA DEL CLIENTE E SUOI DIRITTI**

- ⇒ **RESPONSABILITA' PER DANNI CAUSATI DAL DISSERVIZIO**  
L'azienda risponde direttamente per i danni causati sia in base alle Norme previste dal Codice Civile, sia dagli impegni presi contrattualmente e con la presente Carta dei Servizi.
- ⇒ **RESPONSABILITA' PER DANNI ALLE PERSONE ED ALLE COSE**  
L'azienda risponde direttamente per i danni causati sia in base alle Norme previste dal Codice Civile, sia dagli impegni presi contrattualmente e con la presente Carta dei Servizi.

## ⇒ OGGETTI SMARRITI

Il rinvenimento di un oggetto sui mezzi è registrato sul Foglio di Viaggio e consegnato in azienda. La Direzione provvederà, ove possibile, all'identificazione del proprietario, alla conservazione e consegna.

**OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

## ⇒ SICUREZZA DEL VIAGGIO

La prevenzione è alla base dello svolgimento in sicurezza dell'erogazione dei servizi. La prevenzione si ottiene con adeguata formazione ed informazione e del personale. L'azienda intende raggiungere l'obiettivo "Sicurezza" coinvolgendo il personale nella gestione tecnica dei mezzi.

## ⇒ REGOLARITA' DEL SERVIZIO

L'azienda, al fine di avere maggiori elementi per decidere cosa fare per prevenire disservizi, intende utilizzare periodicamente l'indagine presso il Cliente e l'Utente.

## ⇒ SICUREZZA PERSONALE

L'azienda attua annualmente Corsi di Formazione ed Aggiornamento.

## ⇒ COMFORT DEL VIAGGIO

Tenere sotto controllo lo stato generale dei mezzi ed intervenire nella maniera più efficace, anche con la sostituzione, per avere il massimo di efficienza ed una gestione economicamente redditizia.

## ⇒ INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Divulgazione della Carta dei Servizi e eventuale distribuzione di depliant e questionari.

## ⇒ ATTENZIONE ALL'AMBIENTE/SICUREZZA

Rispetto di tutte le normative vigenti utilizzando ove è possibile, comportamenti e prodotti a basso impatto ambientale.