

CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

PREMESSA

SEZIONE I: PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

SEZIONE II: PARTE GENERALE

2.1 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

2.2 NORME E PRINCIPI ISPIRATORI

2.3 PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE III: FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

3.1 GENERALITÀ

3.2 FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ AZIENDALI

SEZIONE IV: TUTELA DEL CLIENTE

4.1 CONDIZIONI DI TRASPORTO

4.2 REGOLAMENTO DI VETTURA

4.3 IL MONITORAGGIO

SEZIONE V: INDICATORI QUALITÀ

5.1 RISULTATI DELLE ANALISI DI SOFFISFAZIONE DEI CLIENTI AUTOLINEE

PREMESSA

Questo documento, denominato Carta dei Servizi, è redatto in attuazione dell'art.2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n.273 (G.U. 11.7.1995, n.160), sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43), dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998 e della Legge Regionale 10 ottobre 1998, n.30. La Carta dei servizi è stata comunicata agli utenti mediante pubblicazione sul sito web aziendale www.bonellibus.it e rimane a disposizione del pubblico presso la sede aziendale; essa è altresì inviata al Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica. Poiché la carta è soggetta a revisione, è messa a disposizione di tutti gli utenti sempre la versione aggiornata. Il presente documento è costituito da questa premessa e da 5 Sezioni: 1. la Sezione I è costituita dalla presentazione dell'azienda; 2. la Sezione II descrive i principi fondamentali della carta e il recepimento di tali principi da parte di Bonelli Bus s.a.s.; 3. la Sezione III descrive i fattori e gli indicatori di qualità aziendali e le modalità di fornitura dei servizi; 4. la Sezione IV descrive gli impegni che Bonelli Bus s.a.s. assume nei confronti dei propri clienti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e risarcimento danni; 5. la Sezione V descrive in dettaglio la Carta dei Servizi, con i relativi parametri monitorati e gli indicatori specifici calcolati.

SEZIONE I: PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

La centenaria storia di Bonelli Bus inizia nel lontano 1921 con la concessione del servizio pubblico automobilistico Montegrimano-Montescudo-Rimini. L'azienda si sviluppa nell'immediato dopoguerra in parallelo al boom turistico che coinvolge la Riviera Romagnola e nell'arco di poco tempo amplia la gamma dei servizi di trasporto su gomma offerti. Bonelli Bus diventa presto un punto di riferimento sul territorio per la gestione di servizi di linea pubblici in concessione ministeriale, di gran turismo, interregionali e internazionali con la Repubblica di San Marino. Oggi le principali attività aziendali sono il noleggio autobus con conducente e la gestione di autolinee. Il parco veicolare di Bonelli Bus si arricchisce parallelamente. Oggi questo comprende autobus di qualità eccellente, alcuni di essi sono dotati di comoda pedana sollevatrice (con la possibilità di agganciare fino a un massimo di 6 (sei) carrozzine) nella ricerca di una mobilità sempre più accessibile e inclusiva. Un carrello portabiciclette (aggancio fino a un massimo di 24 (ventiquattro) biciclette muscolari) completa l'offerta. Sui servizi di linea e di noleggio vengono impiegati autobus di recente immatricolazione dotati per lo più di toilette, Wi-Fi e caricabatterie. L'efficienza e la qualità del parco macchine sono garantite dal lavoro dell'officina interna che quotidianamente svolge attività di manutenzione e controllo. I meccanici sono assistiti da strumentazione di ultima generazione e vengono sottoposti a una formazione costante. L'azienda si pone come obiettivo di contribuire alla crescita e alla valorizzazione della costa e dell'entroterra in collaborazione con gli enti locali. Bonelli Bus mantiene dal 2003 la certificazione del Sistema Qualità previsto secondo la normativa UNI EN ISO 9001 adeguata alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2015. I nostri autobus percorrono annualmente 1.555.000,00 (un milione e cinquecentocinquanta cinque mila) chilometri (dato del 2023). La sede legale oggi si trova a Riccione (RN) in viale Murano, 54.

SEZIONE II: PARTE GENERALE

2.1 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo elaborato, non solo per illustrare al pubblico i propri servizi, ma soprattutto per creare un'unione stabile fra azienda e utenti. La Carta dei Servizi è redatta infatti con un duplice scopo. Da una parte la Carta rappresenta il "contratto" che Bonelli Bus s.a.s. stipula con l'utente, e che si impegna a rispettare rigorosamente, garantendo un servizio improntato all'efficienza e adeguato alle effettive esigenze dei clienti. Dall'altra parte la Carta dei Servizi diventa lo strumento mediante il quale gli utenti possono verificare la bontà delle proposte offerte e segnalare eventuali disservizi. La qualità dei servizi erogati è controllata da azienda e utenti mediante una serie di indicatori di qualità, definiti e calcolati nei paragrafi successivi.

2.2 NORME E PRINCIPI ISPIRATORI

I principi generali che ispirano la Carta dei Servizi traggono fondamento dall'art.16 della Costituzione Italiana che stabilisce che "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale... Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi...", concetto poi ripreso dall'art.8 del Trattato di Maastricht nella parte in cui fissa che "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri...". Tali principi generali sono stati accolti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dal decreto-legge 12 maggio 1995 n.163 convertito in Legge 11 luglio 1995 n.273, artt.2 e 3 ter e dallo schema generale di riferimento valido per il settore trasporti, pubblicato in allegato al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998.

2.3 PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di Bonelli Bus s.a.s. si basa sul rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Uguaglianza;
- Imparzialità;
- Continuità;
- Accessibilità;
- Partecipazione;
- Efficienza/efficacia;
- Libertà di scelta.

Uguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. L'uguaglianza si traduce nel divieto di ogni tipo di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, stato sociale, capacità fisica. Inoltre, l'uguaglianza è perseguita favorendo l'accessibilità al servizio di trasporto mediante idonee infrastrutture, e migliorando il rapporto con alcune fasce di clientela, per cui sono previste delle agevolazioni economiche.

Imparzialità

Vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, per tutti gli utenti.

Continuità

L'azienda assicura l'effettuazione del servizio secondo gli orari e gli avvisi pubblicizzati o accordati con i committenti del servizio di noleggio da rimessa, fatti salvi i casi di forza maggiore, casi fortuiti o stati di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda. In tali casi, vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata degli eventuali disservizi e il disagio per i passeggeri. L'azienda si impegna a effettuare un'ampia divulgazione preventiva dei servizi minimi programmati in caso di sciopero. Inoltre, in caso di necessità o interruzioni programmate, saranno garantiti dei servizi sostitutivi, dandone tempestiva comunicazione.

Accessibilità

Su tutti i frontali degli autobus è indicata, ben visibile dall'esterno, l'identificazione dell'autolinea. Nelle principali località di fermata sono disposte le apposite paline. I titoli di viaggio possono essere acquistati sul sito web aziendale www.bonellibus.it, presso le biglietterie convenzionate, le agenzie di viaggio ed eccezionalmente a bordo del bus.

Partecipazione

L'utente ha il diritto di partecipare alla prestazione del servizio pubblico, al fine di verificare la corretta erogazione del servizio fornito e collaborare al miglioramento dello stesso. Per tale motivo l'azienda si impegna a tenere sempre informati gli utenti sul servizio che eroga e a rispondere a ogni loro richiesta; inoltre provvede a raccogliere e valutare periodicamente le informazioni di ritorno dall'utenza (suggerimenti, proposte di miglioramento, reclami, ecc.). Inoltre, Bonelli Bus s.a.s. è impegnata ad assicurare particolare attenzione nei confronti di utenze particolari, quali anziani o portatori di handicap, cercando di attuare tutte le misure necessarie al fine di migliorare/garantire la fruizione dei servizi da parte degli stessi.

Efficienza/efficacia

L'azienda adotta le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali al fine di perseguire il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio. In particolare, essa si impegna a implementare in azienda un Sistema Qualità conforme alla norma ISO 9001:2015, ottenendone la certificazione da parte di un ente terzo.

Libertà di scelta

L'azienda garantisce il diritto alla mobilità degli utenti, fornendo un'ampia gamma di soluzioni possibili e provvedendo a istituire corse suppletive in casi di richieste eccezionali.

SEZIONE III: FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

3.1 GENERALITÀ

Nella Carta dei Servizi vengono generalmente delineati:

- i fattori di qualità;
- gli indicatori di qualità;
- gli standard.

I fattori di qualità rappresentano gli elementi base che determinano la qualità del servizio; essi sono definiti mediante indicatori di qualità aziendali, che vengono rappresentati da variabili quantitative o da parametri qualitativi in grado di rappresentare in concreto, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio erogato. A ogni indicatore corrisponde:

- una particolare modalità di rilevazione che potrà essere effettuata tramite osservazioni sul campo, sistema informatico, sondaggio, ecc.;
- una unità di misura (se l'indicatore è quantitativo), espressa in percentuale/frazioni.

I valori misurati, che sono determinati attraverso un riscontro periodico, permettono di identificare il livello del servizio offerto, fotografando e scandagliando quindi la realtà aziendale. Gli indicatori permettono inoltre di stabilire il livello del servizio da promettere, cioè lo standard, considerando le potenzialità dell'azienda e le aspettative degli utenti. Lo standard, se riferito a indicatori quantitativi, può essere a sua volta generale o specifico: è generale se si riferisce a un valore medio delle prestazioni riferite a un medesimo indicatore, è specifico se riferito alla singola prestazione. Gli standard specifici sono quelli che si prestano meglio alla verifica da parte di clienti e utenti. Fattori, indicatori e standard di Bonelli Bus s.a.s. vengono calcolati e riportati nelle tabelle riepilogative alla Sezione V.

3.2 FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ AZIENDALI

I fattori di qualità del servizio erogato sono di seguito elencati:

- sicurezza del viaggio;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi di trasporto;
- pulizia dei mezzi di trasporto;
- comfort del viaggio;
- informazioni alla clientela;
- tutela ambientale.

Tutti gli indicatori sopraelencati vengono calcolati su base annua e riportati in una apposita tabella.

SEZIONE IV: TUTELA DEL CLIENTE

4.1 CONDIZIONI DI TRASPORTO

Per tutte le procedure relative alla tutela del cliente, comprendenti la gestione dei titoli di viaggio, le condizioni di viaggio, il trasporto di animali, il trasporto di minori, i bagagli, la gestione dei reclami, nonché le norme comportamentali e i diritti del passeggero, si rimanda al documento "Condizioni generali di trasporto", revisionato e aggiornato costantemente e pubblicato sul sito web aziendale www.bonellibus.it.

4.2 REGOLAMENTO DI VETTURA

Il cliente è tenuto al rispetto al regolamento aziendale di vettura:

- ad agevolare il lavoro degli autisti;
- a salire sull'autobus dalla parte anteriore e scendere da quella centrale o posteriore e ad autobus fermo;
- a esibire il documento di viaggio al personale di servizio;
- a fornire le proprie ed esatte generalità all'addetto al controllo;
- a non parlare all'autista durante la marcia dell'autobus;
- a utilizzare non più di un posto a sedere;
- a osservare il divieto di fumare;
- a non ingombrare il corridoio dell'autobus e la porta di accesso;
- a non arrecare disturbo ad altri passeggeri;
- a non gettare rifiuti dall'autobus, sporcare il mezzo;
- a mantenere un comportamento dignitoso nel rispetto degli altri;

- a non effettuare volantinaggio, se non preventivamente autorizzato;
- a non abbandonare il veicolo in caso di fermate intermedie;
- a segnalare al personale di servizio eventuali oggetti smarriti e avvisare tempestivamente gli autisti o l'azienda dello smarrimento di un proprio oggetto.

4.3 IL MONITORAGGIO

L'azienda, coerentemente con quanto previsto dalla già richiamata direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994, si impegna a svolgere periodiche misurazioni per il calcolo degli indicatori di qualità, al fine di:

- verificare i valori dei singoli indicatori e accertare se vi è corrispondenza con il livello di servizio promesso (gli standard di qualità) che la Carta dei Servizi si è posta quale obiettivo;
- adeguare continuamente gli standard alle richieste dei clienti;
- rilevare la soddisfazione del cliente, per ciascuno dei fattori base della qualità, tramite un sondaggio sistematico dell'opinione pubblica;
- misurare e controllare l'andamento del fenomeno reclamo.

La verifica dei livelli di qualità del servizio è attuata con un monitoraggio interno, riguardo alla qualità erogata dall'azienda, e con un monitoraggio esterno, sulla qualità percepita dai clienti. I risultati vengono rilevati attraverso questionari, rilevazioni a campione, sondaggi, ecc. Dall'analisi combinata di misurazioni interne ed esterne si possono calcolare gli indicatori di qualità e allo stesso tempo individuare le criticità, adottando di conseguenza le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi per raggiungere gli standard prefissati. I risultati conseguiti rispetto agli obiettivi saranno pubblicati allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso sulla Carta dei Servizi). Ogni anno Bonelli Bus s.a.s. predisponde una relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente.

SEZIONE V: INDICATORI DI QUALITÀ

BONELLI BUS S.A.S.					
INDICATORI DI QUALITÀ					
Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura	Valore indicatore 2023	Obiettivo di qualità 2023	Obiettivo di qualità 2024
Sicurezza del viaggio	<i>Incidenti</i>	<i>n. incidenti</i>	3	0	0
	<i>Coinvolgimento passeggeri in incidenti</i>	<i>n. sinistri con passeggeri feriti</i>	0	0	0
	<i>Età media dei mezzi di trasporto</i>	<i>% mezzi di trasporto con meno di 15 anni</i>	77%	70%	80%
	<i>Condotta di guida dell'autista</i>	<i>% di soddisfazione</i>	98%	90%	98%
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi di trasporto	<i>Regolarità complessiva del servizio</i>	<i>% corse effettuate rispetto a quelle programmate</i>	100%	100%	100%
Pulizia dei mezzi di trasporto	<i>Pulizia dei mezzi di trasporto durante il servizio</i>	<i>% di soddisfazione</i>	97%	90%	98%
Comfort del viaggio	<i>Comfort percepito durante il servizio</i>	<i>% di soddisfazione</i>	97%	90%	98%
Informazioni alla clientela	<i>Reperibilità e chiarezza delle informazioni</i>	<i>% di soddisfazione</i>	95%	90%	98%
Tutela ambientale	<i>Standard Euro 6</i>	<i>% dei mezzi di trasporto con motore Euro 6</i>	50%	50%	55%