

## **Carta dei servizi**

### **Sezione I**

#### **1. Presentazione e premessa**

##### **1.1 Principi fondamentali della carta**

##### **1.2 Diritti e doveri dell'utente**

##### **1.3 Prenotazioni**

##### **1.4 Profilo aziendale**

### **Sezione II**

#### **2. Premessa**

##### **2.1 Aspetti relazionali**

##### **2.2 Monitoraggio**

##### **2.3 Scheda modale**

### **Sezione III**

#### **3. Reclami e rimborsi**

##### **3.1 Procedure di reclamo**

##### **3.2 Modalità del rimborso**

##### **3.3 Responsabilità del disservizio**

##### **3.4 Responsabilità dell'utente**

## Sezione I Principi

### 1. Presentazione e Premessa

Questa Carta dei Servizi è stata redatta ed adottata dalla ditta F.Ili Rigato srl in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge N. 273 del 11/7/1995., sulla base dei principi della Direttiva del P.C.M. 27/1/1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al D.P.C.M. 30/12/98.

La Carta dei Servizi è disponibile al cliente:

in formato elettronico: il documento è consultabile e scaricabile dal sito internet: [www.rigato.it](http://www.rigato.it) ;

in formato cartaceo: presso la propria sede a Padova in viale della Regione Veneto, 10.

La Carta dei Servizi ha lo scopo di raggiungere questi obiettivi: migliorare le caratteristiche quali-quantitative del trasporto di viaggiatori effettuato mediante noleggio di autobus con conducente, e di migliorare il rapporto tra gli utenti e l'Azienda, stabilendo allo stesso tempo i diritti e i doveri sia dell'utente che dell'azienda.

Per verificare il raggiungimento degli obiettivi, Rigato attua il monitoraggio del grado di allineamento fra i livelli di qualità promessi e quelli effettivamente erogati. In occasione della pubblicazione della Carta, i report dei monitoraggi sono diffusi e resi pubblici per attuare gli obiettivi di comunicazione, informazione e trasparenza.

Per la F.Ili Rigato non è solo il frutto di un adeguamento a normative vigenti, ma è anche il risultato di un lavoro comune, fatto insieme agli utenti, ascoltando i suggerimenti ed i reclami di quest'ultimi con il coinvolgimento dei nostri dipendenti.

Fondamentale infatti sarà la partecipazione di tutto il personale Aziendale per dare valore e concretezza alla nostra dichiarazione di impegno.

L'impegno di questa prima edizione della Carta dei Servizi della F.Ili Rigato già da oggi è di migliorarla sia come standard, sia come impegni accogliendo le osservazioni dell'utenza e degli stessi dipendenti, cioè di coloro i quali interessa in prima persona il miglioramento del servizio.

Come per tutti i "servizi pubblici", anche nei settori della mobilità i livelli di qualità del servizio sono condizionati molto spesso in maniera determinante, anche dal viaggiatore che interviene attivamente nelle diverse fasi di erogazione.

### Il viaggio

Il viaggio deve essere inteso nella sua concezione più ampia, dal momento in cui sorge l'esigenza di spostarsi e termina quando si giunge alla destinazione finale, assieme ai beni che accompagnano il viaggiatore.

#### 1.1 Principi fondamentali della Carta

L'azienda si impegna a svolgere l'attività di noleggio nel rispetto del generale principio della libertà di circolazione, nonché dei principi qui elencati:

## ❖ Eguaglianza ed imparzialità

E' esclusa ogni forma di discriminazione; l'azienda si impegna a garantire l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni.

L'Azienda persegue il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela: anziani o portatori di handicap attraverso l'adozione di nuovi sistemi: pedana mobile, ancoraggio carrozzine.

## ❖ Continuità

L'impresa garantisce la continuità e la regolarità dei noleggi (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore); a tale riguardo si dà atto che alcuni servizi oggetto della presente "carta" sono ricompresi nella nozione di "servizi essenziali", di cui alla Legge 12 Giugno 1990 n.146, come recepita nel vigente Accordo Nazionale di Categoria.

## ❖ Partecipazione

L'impresa si impegna a consultare almeno una volta all'anno gli utenti circa le principali problematiche inerenti il servizio reso.

## ❖ Efficienza ed efficacia

L'impresa in un'ottica di continuo miglioramento, si impegnerà ad adottare delle misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi di trasporto efficienti ed efficaci, nei limiti delle proprie competenze.

## F.lli RIGATO S.r.l. si impegna inoltre a:

- ❖ Fornire al personale ed ai collaboratori, la necessaria formazione/informazione per svolgere con consapevolezza, competenza e diligenza i compiti loro affidati, sia per migliorare i risultati economici dell'azienda, sia per garantire una sempre maggiore soddisfazione del cliente;
- ❖ Assicurare alla clientela assistenza continua, diligenza, disponibilità all'ascolto e tempestività nella risoluzione problemi legati alla corretta e soddisfacente fruizione dei servizi forniti, sia durante la fruizione del servizio sul mezzo di trasporto, sia attraverso la predisposizione di mezzi idonei di comunicazione aziendali;
- ❖ Garantire il servizio erogato al cliente in conformità alle sue aspettative, in termini di qualità, affidabilità, giusto prezzo e rispetto dei tempi e delle percorrenze stabiliti; ciò mediante il supporto di strumenti che favoriscano una continua "visibilità" esterna del servizio (disponibilità di informazioni) ;
- ❖ Monitorare costantemente la Qualità del servizio offerto alla clientela, sia in termini di verifica del miglioramento del servizio stesso sulla base dell'accoglimento delle segnalazioni dei clienti, sia in termini di sensibilizzazione continua alla "cultura" della Qualità e della soddisfazione del cliente;
- ❖ Garantire costante pulizia ed efficienza dei mezzi preposti alla effettuazione del servizio.

## 1.4 Diritti e doveri dei viaggiatori:

### diritti dell'utente:

- ❖ sicurezza e tranquillità del viaggio
- ❖ igiene e pulizia del veicolo,
- ❖ rispondenza tra servizi richiesti e quelli erogati
- ❖ continuità e certezza del servizio
- ❖ rispetto degli orari di partenza e di arrivo alle fermate o alla fermata programmate nel percorso

### doveri dell'utente:

- ❖ non insudiciare e non danneggiare i mezzi, accessori, suppellettili
- ❖ rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi
- ❖ non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi
- ❖ 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 dei soggetti erogatori dei servizi, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori
- ❖ utilizzare i mezzi di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate, assieme a quelle del vivere civile, non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

## 1.4 Prenotazioni:

il noleggio avviene salvo disponibilità, previa prenotazione presso gli uffici della ditta:  
F.Ili Rigato srl

indirizzo: Padova Zona Ind. Viale della Regione Veneto, n.10  
tel: 049-8703570 r.a.  
fax: 049-8708360  
e-mail: [noleggio@rigato.it](mailto:noleggio@rigato.it)

## 1.6 Profilo aziendale:

|                 |  |
|-----------------|--|
| denominazione   | F.Ili Rigato srl   |
| sede            | Padova, Zona Ind. viale della Regione Veneto,10  |
| unità locale    | Padova, Zona Ind. Via Austria 1  |
| servizi gestiti | noleggio servizi Italia e Estero, linee internazionali, servizi trasporto scolastico, linee TPL urbane ed extraurbane in subaffidamento;<br>officina meccanica veicoli industriali e commerciali, centro revisione veicoli industriali e commerciali, centro assistenza Renault Trucks |

## Sezione II monitoraggio

### 2 Premessa

Una finalità prioritaria della suddetta Carta è di definire gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del noleggio da parte dell'utente. Perciò il noleggio viene scomposto in alcune componenti, a ciascuna delle quali è attribuito un indicatore di livello prestazionale. Su queste premesse viene attivato un processo di continuo monitoraggio della qualità "percepita" del noleggio: la stessa "qualità promessa" costituisce un obiettivo dinamico, soggetto ad un miglioramento continuo, proiettato verso il raggiungimento di risultati sempre migliori. Nell'allegata scheda modale sono indicati gli standard di qualità "promessi" : alcuni di questi sono espressi con indicatori quantitativi, altri con indicatori qualitativi.

Nella logica del miglioramento continuo, i valori del livello di servizio promesso (standard) sono determinati in base alle reali potenzialità aziendali. Per gli anni successivi, i valori del livello di servizio promesso in conseguenza dell'attivazione di iniziative finalizzate al miglioramento del funzionamento aziendale, andranno modificati.

#### 2.1 Aspetti relazionali

Un fattore di qualità è costituito dalla facile identificabilità dell'autobus attraverso il contrassegno regionale, contenente il numero di autorizzazione.

Ai propri operatori viene chiesto un certo decoro nei modi, nel linguaggio e nell'abbigliamento (indossare la divisa nei servizi di noleggio turistico e nei servizi di Tpl; nelle altre tipologie di servizi avere un abbigliamento decoroso e pulito), per far sì che si instauri un rapporto di fiducia tra i passeggeri e il personale addetto.

Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni sia verbali che scritte tra utente e azienda deve essere chiaro e facilmente comprensibile; tali cioè da conseguire la massima accessibilità per il grande pubblico.

Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

#### 2.2 Modalità di monitoraggio

Per la rilevazione della percezione della qualità, l'impresa adotta due modalità:

- ❖ una di raccolta dati attraverso la compilazione di questionari; gli utenti vengono scelti con casualità dalla lista.
- ❖ L'altra rilevazione effettuata tramite dati documentali in possesso (dati che prescindono dalla percezione del cliente)

## Fattori di qualità

## Dati da monitorare

### Sicurezza del viaggio

Incidentalità degli autoveicoli  
Anzianità dei mezzi  
Dispositivi di sicurezza aggiuntivi

la F.lli Rigato ha una polizza assicurativa per danni a persone o cose derivanti a terzi dalla circolazione dei veicoli, oppure occorsi ai passeggeri nell'uso del servizio di trasporto.

In caso di sinistro il conducente dovrà presentare rapporto all'azienda, che denuncia al più presto l'evento alla compagnia assicuratrice. Se il sinistro non è rilevato subito, il danneggiato può rivolgersi agli uffici Rigato.

### Sicurezza personale e patrimoniale

n. denunce  
n. furti/viaggiatori  
% mezzi collegati a organi di controllo

L'azienda consapevole dell'importanza della sicurezza del passeggero è impegnata ad esplorare ogni possibile provvedimento atto a ridurre situazioni di disturbo o di rischio. Per la sicurezza a bordo degli autobus il conducente opera in base ad un codice di comportamento.

All'occorrenza il conducente può utilizzare il collegamento della ram aziendale fra i veicoli e l'azienda, con la possibilità per i casi più gravi, di contattare gli organi di Primo Soccorso.

### Pulizia ordinaria dei mezzi Pulizia completa

carrozzerie ed interni abitacoli

### comfort del viaggio

spazio medio a disposizione per passeggero  
Climatizzazione  
Pedana mobile  
Ancoraggio carrozzine

## 2.3 Scheda modale

| ❖ <u>Sicurezza</u>                               |   |   |
|--|---|---|
| <u>Sicurezza del viaggio</u>                     |   |   |
| Descrizione del parametro                        | Parametro                               | Standard<br>(Livello di servizio promesso)            |
| Incidentalità dei bus                            | n. sinistri passivi/km percorsi annuali | 0,000003  |
| Anzianità dei mezzi                              | % bus > 6 anni                          | 65% bus > 6 anni                                      |
| Dispositivi di sicurezza aggiuntivi (abs ...ecc) | % bus dotati                            | 80% bus dotati di dispositivi di sicurezza aggiuntivi |
| Percezione complessiva del livello di sicurezza  | % soddisfatti                           | 95%   |
| <u>Sicurezza personale e patrimoniale</u>        |   |   |
| Entità del fenomeno                              | n.furti/viaggiatore                     | 1   |
| Percezione complessiva del livello di sicurezza  | % soddisfatti                           | 99%   |

| ❖ <u>Pulizia e condizioni igieniche</u>                              |               |          |
|--|---------------|----------|
| Descrizione del parametro  | Parametro     | Standard |
| Carrozzeria in ordine  | % bus/totale  | 98%      |
| Interni in ordine  | % bus/totale  | 98%      |
| Percezione complessiva del livello di pulizia e condizioni igieniche | % soddisfatti | 98%      |

## ❖ Confortevolezza del viaggio

| <u>Servizio per viaggiatori con handicap</u>             |                |                     |
|--|----------------|---------------------|
| Descrizione del parametro                                | Parametro      | standard            |
| Spazio (medio) a disposizione                            | mq/viaggiatore | 0,54 mq/viaggiatore |
| Climatizzazione  | % bus/totale   | 90 % bus/totale     |
| Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio | % soddisfatti  | 98 % soddisfatti    |

## ❖ Servizi aggiunti a bordo

|  |                     |                       |
|--|---------------------|-----------------------|
| Possibilità di pagamento carte di credito/Bancomat | % bus idonei/totale | 0 % bus idonei/totale |
| Telefono a bordo                                   | % bus/totale        | 100 % bus/totale      |
| Fax e computer a bordo                             | % bus/totale        | 0 % bus/totale        |
| Percezione complessiva della qualità dei servizi   | % soddisfatti       | 97% soddisfatti       |

## ❖ Servizi per viaggiatori con handicap

|                                     |                         |                              |
|-------------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| Accessibilità a disabili            | % bus attrezzati/totale | 13,5 % bus attrezzati/totale |
| Percezione complessiva del servizio | % soddisfatti           | 99 % soddisfatti             |

| ❖ <u>Informazioni alla utenza</u>              |                  |                  |
|--|------------------|------------------|
| Linee telefoniche a disposizione               | n.linee          | 4 linee          |
| Sito web                                       | Presente/assente | Presente         |
| Percezione complessiva esaurività informazioni | % soddisfatti    | 95 % soddisfatti |

| ❖ <u>Aspetti relazionali e comportamentali</u> |                                |          |
|--|--------------------------------|----------|
| Descrizione del parametro                      | Parametro                      | standard |
| Percezione presentabilità                      | % soddisfatti                  | 95 %     |
| Percezione riconoscibilità                     | % soddisfatti                  | 95 %     |
| Percezione comportamento                       | % soddisfatti                  | 90 %     |
| Conoscenza lingue straniere                    | % n. autisti poliglotti/totale | 60%      |
| Percezione complessiva del sul conducente      | % soddisfatti                  | 95 %     |

| ❖ <u>Livello servizio sportello</u> |               |          |
|-------------------------------------|---------------|----------|
| Descrizione del parametro           | Parametro     | standard |
| Tempo di attesa al telefono         | % > 3 minuti  | 2 %      |
| Percezione complessiva del servizio | % soddisfatti | 98 %     |

## Sezione III - Reclami e rimborsi

### 3 Reclamo

Il reclamo lo distinguiamo in reclamo o suggerimento:

- ❖ Il reclamo è un'azione dell'utente presentata per comunicare una non coerenza con le proprie aspettative di uno o più requisiti definiti dalla Carta dei Servizi.
- ❖ Il suggerimento è un'azione dell'utente presentata per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporto più vicino alle aspettative dell'utente stesso.

#### 3.1 Procedure di reclamo

L'obiettivo per quanto riguarda la gestione dei reclami è, l'adeguamento alla normativa UNI , che prevede:

- ❖ La risposta al reclamo entro 30 gg dalla data di ricevimento dello stesso;
- ❖ La possibilità di sapere in qualsiasi momento notizie relative all'iter della pratica di reclamo.
- ❖ L'utilizzazione dei reclami, come suggerimenti o segnalazioni di disfunzioni per attuare la politica di miglioramento continuo della qualità.
- ❖ Entro 30 gg dal ricevimento del reclamo, la direzione informerà il cliente sul risultato degli accertamenti compiuti.
- ❖ Il reclamo può essere presentato telefonicamente, presso la sede, per iscritto via fax o via mail.
- ❖ In caso di decisione favorevole all'utente reclamante l'impresa predispone un "rimborso". In caso di decisione sfavorevole, l'impresa comunica all'utente le relative motivazioni.

#### 3.2 Modalità di rimborso

I fatti che una volta accertati danno diritto all'utente al rimborso:

- ❖ Rifiuto ingiustificato della prestazione del servizio
- ❖ Maggiorazione abusiva del corrispettivo del servizio, rispetto al preventivo pattuito
- ❖ Danneggiamento di bagagli e di indumenti indossati dal passeggero (non dipendente da responsabilità di terzi)

#### 3.3 Responsabilità da disservizio

L'azienda si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti , compatibilmente alle condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera (traffico, viabilità).

L'azienda fornisce alla propria utenza tutte le informazioni richieste riguardanti le polizze assicurative a copertura del trasporto di persone.

Risponde inoltre nei confronti dell'utenza dei danni derivanti dalla mancata realizzazione degli standard di servizio descritti nella presente Carta, laddove tale inadempienza derivi dalla colpa dell'azienda stessa.

L'entità dei danni subiti dovrà, peraltro, essere dimostrata dall'utente danneggiato. Nel caso che questi rivendichi il risarcimento di danni indiretti, dovrà essere dimostrato anche il nesso causale fra l'inadempienza agli standard di servizio dell'azienda e il danno subito.

## 3.4 Responsabilità dell'utente

L'utente è responsabile dei danni che arreca all'azienda durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti.

L'utente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio ai terzi non passeggeri ed alle loro cose.

Per i danni causati da utenti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde chi ha la patria potestà o la tutela.