

MABB AUTOSERVIZI S.R.L.  
Via Costituzione, 17 - Sovere (BG) 24060  
Tel: +39 035 979826 - Fax: +39 035 4341836  
e-mail: [info@busmabb.com](mailto:info@busmabb.com)

DEPOSITO  
Via delle Industrie, 42 - Casazza (BG) 24060  
Via Rondinera - Rogno (Bg) 24060  
[www.busmabb.com](http://www.busmabb.com)

## CARTA DELLA MOBILITA'

### EDIZIONE 2019

#### PREMESSA

La pubblicazione della Carta dei Servizi (denominata anche Carta della Mobilità) è divenuta per Autoservizi MABB uno dei “momenti della verità” del suo essere azienda. Un’Azienda che vuole essere protagonista del trasporto pubblico sul territorio e contribuire al miglioramento complessivo della qualità della vita.

Con la Carta della Mobilità, indispensabile strumento di dialogo con la clientela, le prestazioni del servizio vengono misurate attraverso alcuni fattori di qualità particolarmente importanti per i viaggiatori, i quali possono giudicare con serenità ed imparzialità l’efficacia degli interventi adottati e della politica aziendale il cui vero obiettivo era ed è, sempre, quello di offrire un servizio efficace che soddisfi le aspettative ed i bisogni dei clienti.

Certamente siamo consapevoli che la strada intrapresa è dura e piena di imprevisti, e che le critiche che riceveremo saranno utili per il miglioramento continuo della nostra azienda. Siamo altrettanto convinti di aver intrapreso, da oltre vent’anni, la strada giusta e che con il mantenimento degli obblighi assunti con la Carta nei confronti dell’utenza, è possibile raggiungere qualsiasi traguardo.

## INDICE

Aspetti Generali	pag. 3
Presentazione della Carta dei Servizi	pag. 3
Finalità della Carta della Mobilità	pag. 3
Normativa di Riferimento	pag. 4
Principi Fondamentali della Carta	pag. 5
Presentazione dell'Azienda	pag. 6
La storia	pag. 6
Mission	pag. 6
Informazioni sulla Struttura Aziendale e sui Servizi Forniti	pag. 7
La struttura aziendale	pag. 7
Attività	pag. 7
Sede legale e uffici	pag. 7
Trasporto scolastico nei Comuni di Endine, Costa Volpino, Pisogne e Sovere	pag. 8
· Linee ed orari	pag. 8
· Tessere di riconoscimento – Regolamento	pag. 8
· Oggetti smarriti	pag. 8
Noleggio con Autobus Granturismo	pag. 9
Diritti e doveri dei viaggiatori	pag. 9
Il Sistema di Qualità Aziendale	pag. 11
Progetti di miglioramento	pag. 11
Fattori ed indicatori aziendali di qualità	pag. 12
Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli Utenti	pag. 15
I reclami	pag. 15
Customer Satisfaction	pag. 15
La parola ai Clienti	pag. 15
Piano di Efficientamento del trasporto Pubblico Locale	pag. 16
Politica Ambientale	pag. 18

# ASPETTI GENERALI

## PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che tutte le aziende erogatrici di servizi pubblici, sono tenute ad adottare e redigere in attuazione della disposizione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994.

La Carta della Mobilità costituisce la traduzione settoriale della Carta dei Servizi per i soggetti che offrono servizi pubblici di trasporto e servizi connessi al trasporto.

Con la Carta della Mobilità le Aziende assumono obblighi precisi con gli utenti, impegni e doveri nei limiti naturalmente delle loro capacità organizzative e delle loro potenzialità produttive.

E' un patto scritto con i viaggiatori, con gli utenti o com'è più giusto chiamarli, con i "Clienti", ma è anche un traguardo da raggiungere, sia per migliorare la qualità dei servizi forniti che per migliorare il rapporto tra l'Azienda e i cittadini che fruiscono del servizio di trasporto pubblico.

Per l'Autoservizi MABB, l'adozione della Carta della Mobilità non rappresenta semplicemente un obbligo a cui adeguarsi, ma costituisce un importante momento di verifica e di crescita dell'azienda stessa, ed in particolare del sistema qualità.

## FINALITA' DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

### **Strumento di conoscenza** in quanto:

- fornisce informazioni sul trasporto pubblico locale, sull'organizzazione e sulla struttura dell'azienda, sulle modalità di prestazione dei servizi offerti, sulle tariffe, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità di contatto con l'azienda, sui diritti e doveri della clientela, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente;
- garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi e al raggiungimento degli obiettivi programmati

### **Strumento di tutela** in quanto:

- stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'azienda dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente carta;
- la clientela può confrontare l'esperienza che ha del servizio con gli standard dichiarati dall'azienda.

### **Assunzione di impegni e uno stimolo al miglioramento del servizio** in quanto:

- l'azienda, attraverso l'adozione della Carta della Mobilità, assume precisi impegni verso la clientela e, dichiarando anno dopo anno i propri standard e gli obiettivi di qualità, è responsabilizzata ed incentivata al miglioramento.

## NORMATIVE DI RIFERIMENTO

Ci sembra utile riportare alcuni essenziali riferimenti di legge:

- DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DEL 27 GENNAIO 1994 RELATIVA AI "PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI";
- LEGGE N° 273 DELL'11 LUGLIO 1995 CHE PREVEDE LE "MISURE URGENTI PER LA SEMPLIFICAZIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI E PER IL MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI";
- DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DEL 30 DICEMBRE 1998 RECANTE LO "SCHEMA GENERALE DI RIFERIMENTO PER LA PREDISPOSIZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI DEL SETTORE TRASPORTI (CARTA DELLA MOBILITÀ)";
- LEGGE REGIONALE N° 18 DEL 31 OTTOBRE 2002 SUL "TESTO UNICO SULLA DISCIPLINA DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE";
- LEGGE N° 281 DEL 30 LUGLIO 1998, SULLA " DISCIPLINA DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI";
- LEGGE N° 146/90 COME MODIFICATA DALLA L. 83/2000;
- LEGGE N. 218 11 AGOSTO 2003, SULLA "DISCIPLINA DELL'ATTIVITÀ DI TRASPORTO DI VIAGGIATORI EFFETTUATO MEDIANTE NOLEGGIO DI AUTOBUS CON CONDUCENTE";
- DELIBERA DEL COMM. N. 11 DEL 28.02.1995 REGOLAMENTO COMUNE CANOSA SERVIZIO NOLEGGIO AUTOVEICOLI CON CONDUCENTE;
- DELIBERA DEL COMM. N. 465 DEL 11.06.1996 REGOLAMENTO COMUNE CANOSA SERVIZIO NOLEGGIO AUTOBUS CON CONDUCENTE;
- OBIETTIVI DI EFFICIENTAMENTO E DEI SERVIZI DI TPRL DPCM 11.03.2013.



## PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

L'Autoservizi MABB con la Carta della Mobilità si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

### Partecipazione e Trasparenza :

L'Azienda cerca di favorire la partecipazione dei Clienti al processo di erogazione del servizio. A tal fine sono stati sviluppati vari strumenti come la scheda "Reclami e suggerimenti", il personale di contatto, la stessa Carta dei Servizi e le indagini sulla soddisfazione dei Clienti. La ditta Autoservizi MABB si propone di realizzare informazioni chiare favorendone la massima diffusione. Le procedure, in particolare quella riguardante il trattamento dei reclami, sono gestite secondo criteri chiari e trasparenti ed i risultati sono portati a conoscenza del Cliente.

### Continuità del Servizio Offerto :

L'Autoservizi MABB si impegna a garantire un servizio senza interruzioni o cambiamenti sull'orario stabilito per la clientela. Tutte le modifiche decise dall'Azienda o dovute a cause esterne sono comunicate attraverso i tradizionali canali di informazione (avvisi al pubblico).

### Eguaglianza ed Imparzialità :

L'Azienda assicura l'accesso ai propri servizi senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, etnia, religione, opinioni politiche. Per garantire l'accesso a tutti, l'Azienda facilita l'uso dei mezzi alle categorie più deboli (anziani, portatori di handicap, etc.) attraverso apposite iniziative ed investimenti (autobus attrezzati per portatori di handicap).

### Efficienza ed Efficacia :

L'Autoservizi MABB programma ed impiega le sue risorse secondo criteri di economicità gestionale ed orientamento al miglior risultato perseguibile, tra cui, prima di tutto, la soddisfazione della clientela.

### Rispetto dell'ambiente :

L'Azienda vuole migliorare le proprie prestazioni ambientali attraverso politiche orientate verso lo sviluppo sostenibile (acquisto di autobus con motori antinquinamento, riduzione dell'inquinamento acustico).

### Diritti e Doveri del Cliente :

I Diritti del Cliente sono relativi a:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Continuità del servizio possibilmente attraverso un'integrazione con altri mezzi e modalità di trasporto;
- Puntualità e rispetto degli orari compatibilmente con la generale situazione della viabilità;
- Pulizia degli autobus;
- Riconoscibilità del personale;
- Rispetto delle norme di comportamento negli autobus e nelle strutture aziendali.

Nel contempo, il Cliente deve collaborare al miglioramento del servizio attenendosi a quei Doveri che facilitano il buon operato dell'azienda. In particolare deve:

- Rispettare le indicazioni dell'Azienda e quelle ricevute dagli addetti;
- Viaggiare con titolo di viaggio;
- Non tenere comportamenti che possano arrecare danno all'Azienda o agli altri Clienti;
- Agevolare le persone anziane o diversamente abili durante la salita sui mezzi e durante il viaggio.

## PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

### LA STORIA

L'impresa Autoservizi MABB nasce ed opera nel settore dei servizi per trasporto di persone dall'inverno del 1997. Nel 2003 viene affidato all'impresa il servizio di trasporto pubblico locale nel Comune di Endine Gaiano. Nel 2006 viene affidato il servizio di trasporto scolastico del Comune di Costa Volpino e a seguire viene affiancato dal servizio di trasporto scolastico dei comuni di Pisogne nel 2009 e di Sovere nel 2012.

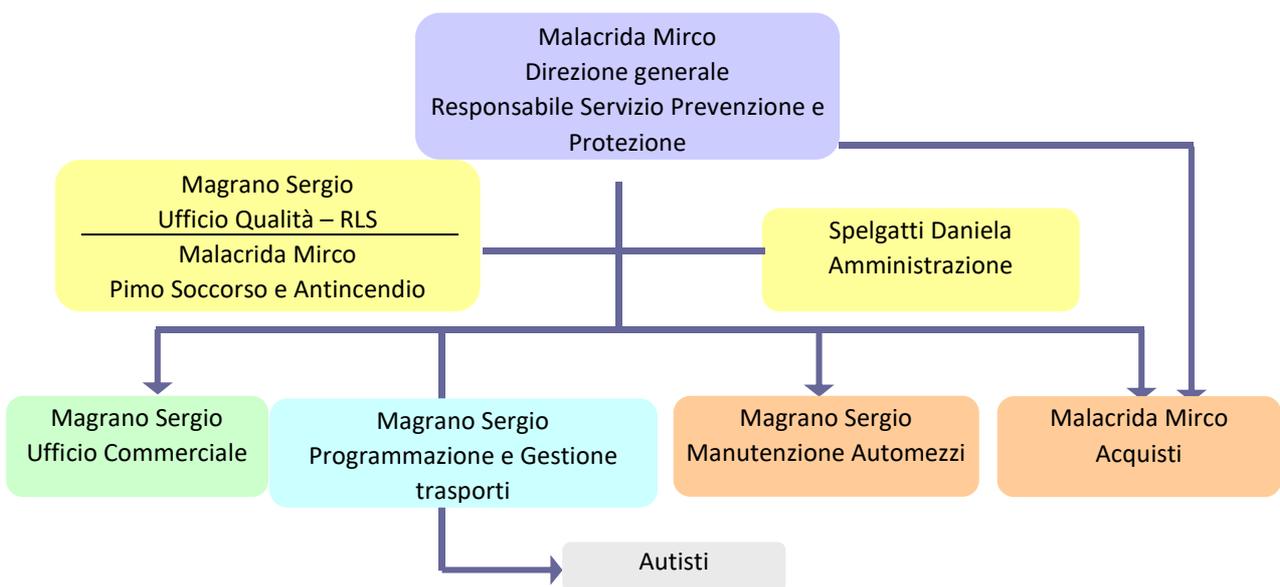


### MISSION

Autoservizi MABB opera per conferire al proprio servizio di trasporto una connotazione rispondente ai moderni standard di qualità in tema di organizzazione del servizio, sicurezza del viaggio e dei clienti, comfort, informazione e comunicazione.



## INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA AZIENDALE E SUI SERVIZI FORNITI



### ATTIVITA'

- Autoservizi per trasporto di persone: trasporto pubblico locale, servizio scuolabus e trasporto lunga percorrenza (noleggio con autobus Gran Turismo).

### SEDE LEGALE E UFFICI:

SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA: Via Costituzione, 17  
24060 Sovere (BG)  
Tel. 035/979826 – Fax 035-4341836  
Cell. 340.6666079  
DEPOSITO E RIMESSA 1: Via delle Industrie, 42  
24060 Casazza (BG)  
DEPOSITO E RIMESSA 2: Via Rondinera, 86  
24060 Rogno (BG)  
SITO AZIENDALE: [www.busmabb.com](http://www.busmabb.com)  
MAIL : [info@busmabb.com](mailto:info@busmabb.com) – PEC: [busmabb@legalmail.it](mailto:busmabb@legalmail.it)

## TRASPORTO SCOLASTICO NEI COMUNI DI ENDINE GAIANO – COSTA VOLPINO – PISOgne - SOVERE:

Come il rapporto fra l'Autoservizi MABB e gli utenti è regolato dalla Carta della Mobilità, così quello fra l'Autoservizi MABB ed i vari Comuni, che regolano il servizio di trasporto scolastico, è disciplinato da un contratto. In questo documento l'Azienda assume gli obblighi di servizio pubblico e gli standard di servizio.

Il Cliente, leggendo la Carta dei Servizi, può controllare direttamente il servizio di Trasporto Scolastico nei Comune di Endine Gaiano, Costa Volpino, PISOgne e SOVERE:

- verifica i miglioramenti raggiunti, controllando se gli impegni assunti vengono mantenuti;
- conosce i progetti di sviluppo per il futuro, che terranno conto del dialogo tra Azienda e Clienti configurato anche dall'indagine sulla soddisfazione degli utenti e dalla gestione delle schede di "reclami e suggerimenti".

Il numero delle linee, la frequenza delle corse per ogni linea e gli orari delle corse sono autorizzati dagli Enti Affidanti secondo i programmi di esercizio (da inizio a fine anno scolastico).

### Linee ed Orari:

Le linee e gli orari vengono stabiliti di concerto con gli Enti affidanti e nel rispetto dei programmi da essi definiti, al fine di rispondere al meglio alle esigenze di mobilità dei viaggiatori, con l'obiettivo di rendere il mezzo pubblico scolastico competitivo rispetto al mezzo privato.

Gli orari delle corse delle autolinee sono diffusi tramite:

- tabelle orari sul sito aziendale.

### Tessere di riconoscimento –Regolamento :

#### 1) RICHIESTA "TESSERA DI RICONOSCIMENTO " e COMPILAZIONE MODULO

Il Cliente che intende acquistare un qualsiasi abbonamento deve preventivamente compilare il modulo di richiesta, ritirabile presso gli uffici del proprio Comune di Residenza. La richiesta va compilata in ogni sua parte e corredata di una foto recente.

Nel caso di minore, l'autocertificazione deve essere sottoscritta da chi detiene la patria potestà.

Il Cliente, beneficiario della gratuità dei titoli di viaggio (L.R.18/02), è tenuto a presentare, oltre la foto, la dichiarazione dell'Associazione della categoria d'invalidità di appartenenza, seguendo le indicazioni dispensate dal Comune stesso.

#### 2) TESSERA DI RICONOSCIMENTO

Sulla base dei dati relativi alla richiesta tessera di riconoscimento, i Comuni rilasceranno la tessera definitiva che sarà consegnata a mano presso gli uffici dei propri Comuni.

La tessera è strettamente personale e non cedibile a terzi.

#### 3) OBBLIGO DI ESIBIZIONE

Il Cliente che sale a bordo degli autobus è tenuto ad esibire il tesserino di riconoscimento al conducente a sua richiesta. Lo stesso deve essere esibito al personale ispettivo aziendale e al personale degli Enti Pubblici preposti alla sorveglianza del servizio.

### Oggetti smarriti :

Gli oggetti rinvenuti in vettura o nei locali dell'Azienda saranno depositati presso l'Ufficio in via Costituzione, 17, e tenuti in custodia a disposizione del legittimo proprietario, come da norme vigenti. Per esigere la riconsegna è condizione imprescindibile fornire tutte le indicazioni atte a confermare la titolarità del bene richiesto.

L'Azienda non è responsabile degli smarrimenti o scambi dei colli tra i passeggeri, ovvero per furti o manomissioni del bagaglio a mano.

## NOLEGGIO CON AUTOBUS GRANTURISMO

Il noleggio autobus:

Il medesimo impegno e serietà adottato nella gestione del trasporto di linea scolastica sono applicati e trovano riscontro nel settore del noleggio autobus granturismo.

Il parco autobus è attrezzato ed il personale di guida è in grado di fornire qualità di lavoro nel rigoroso rispetto delle norme che disciplinano i tempi di guida e di riposo del personale viaggiante, offre altresì la garanzia di automezzi affidabili e confortevoli.

Autoservizi MABB opera per incentivare l'uso dell'autobus esaltando le caratteristiche qualificanti del trasporto in autobus quali la sicurezza, la compatibilità con l'ambiente, i comfort di viaggio, la qualità e capillarità dei servizi di trasporto rispetto ad altre modalità di viaggio.

### Aspetti relazionali

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.

### Prenotazioni

Il noleggio avviene salvo disponibilità, previa prenotazione presso gli uffici della ditta.

L'ufficio noleggio autobus è ubicato:

Autoservizi MABB

indirizzo: Via Costituzione, 17

24060 Sovere (Bg)

tel: 035/979826 - fax: 035/4341836

e-mail: info@busmabb.com

Si garantiscono risposte in tempi brevi alle richieste di preventivi, fornendo su richiesta informazioni di natura turistica.

### DIRITTI E DOVERI DEI VIAGGIATORI

Tutte le relazioni tra individui ed organizzazioni sono basate su DIRITTI e DOVERI validi per entrambe le parti.

La Carta della Mobilità nasce dalla interpretazione dei diritti e doveri del viaggiatore che, in un'ottica speculare, possono essere tradotti, rispettivamente, in doveri e diritti dell'azienda. Può sembrare superfluo evidenziare concetti che sono propri di qualsiasi società civile, tuttavia, quando si parla di impegno per il miglioramento, il punto di partenza è definire la sfera delle esigenze e delle conseguenti azioni per soddisfarle.

I DIRITTI del Cliente sono relativi a:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Continuità del servizio, anche attraverso integrazione con altri mezzi e modalità di trasporto;
- Orari ed informazioni reperibili tempestivamente e con facilità (sia sui mezzi di trasporto che presso le strutture), anche per qualsiasi variazione programmata del servizio;
- Puntualità, sia per gli arrivi che per le partenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- Pulizia dei mezzi e delle strutture;

- Presentabilità del personale;
- Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

Nel contempo, il Cliente deve collaborare al miglioramento del servizio attenendosi anche a quei doveri che facilitano il buon operato dell'azienda.

I DOVERI del Cliente sono relativi a:

- Rispettare le indicazioni dell'azienda e quelle ricevute dagli addetti;
- Viaggiare in possesso di un titolo di viaggio regolare ed esibirlo al conducente;
- Non tenere comportamenti tali da recare disturbo agli altri viaggiatori;
- Rispettare le strutture ed i mezzi in modo da non danneggiarli;
- Non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- Non distrarre il conducente durante la guida, non impedirlo od ostacolarlo nelle sue funzioni;
- Non chiedere al conducente di salire o scendere dal veicolo in luogo diverso da quello stabilito come fermata.

Le persone o i passeggeri che rifiutano di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza del servizio possono essere allontanate dai veicoli e dai locali aziendali.



## IL SISTEMA QUALITA' AZIENDALE

L'Autoservizi MABB intende mantenere il Certificato UNI EN ISO 9001:2015 e aggiornare costantemente il sistema di gestione della Qualità.

Pertanto, l'Azienda verrà regolarmente sottoposta alle periodiche visite di sorveglianza previste per il mantenimento della Certificazione.

La politica della qualità è riportata di seguito (allegato 1) sotto forma di dichiarazione della Direzione. Detta politica è congruente alle linee strategiche aziendali da perseguire.

Le misure adottate dalla Direzione per diffondere la politica a ogni livello della struttura organizzativa dell'azienda sono:

- esposizione in copia della dichiarazione all'interno dei locali e spazi di lavoro;
- sensibilizzazione continua, attraverso incontri con gli autisti.

La Direzione si riserva la verifica della corretta attuazione della politica della Qualità attraverso la conduzione di riesami della Direzione, valutando i riscontri derivati da opportuni indicatori e adattando di conseguenza gli obiettivi da perseguire.

## PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Autoservizi MABB per migliorare ed incentivare l'uso dell'autobus elabora e analizza annualmente l'utilizzo dei propri servizi:

A tal proposito, l'Azienda ha preventivato la realizzazione di importanti progetti:

- RENDERE PARTECIPE LO STESSO PERSONALE SPECIALMENTE NELLA PRUDENZA DI GUIDA E NEL COMPORTAMENTO, AFFINCHÉ I CLIENTI NE SIANO SEMPRE PIÙ SODDISFATTI;
- MIGLIORAMENTO DELLA SICUREZZA, DEL CONFORT DEL VIAGGIO E DELL'ATTENZIONE ALL'AMBIENTE MEDIANTE IL RINNOVO DEL PARCO AUTOBUS GRANTURISMO e SCUOLABUS TRA IL 2010 E IL 2019 CON EMISSIONI EURO 6
- AMPLIAMENTO DEL PARCO AUTOBUS GRANTURISMO;
- PROSPETTIVA DELL'UTILIZZO DI MEZZI A BASSO IMPATTO AMBIENTALE PER ABBATTERE L'INQUINAMENTO ATMOSFERICO;
- SERVIZIO NAVETTA PER VISITE GUIDATE SITI ARCHEOLOGICI E DI IMPORTANZA TURISTICA.

## INIZIATIVE PER L'INCENTIVAZIONE ALL'USO DELL'AUTOBUS

Per "noleggio" il legislatore nazionale intende «servizi di trasporto di viaggiatori effettuati da un'impresa professionale su richiesta di terzi committenti o offerti direttamente a gruppi precostituiti, con preventiva definizione del periodo, della durata e dell'importo complessivo dovuto per l'impiego e l'impegno dell'autobus adibito al servizio».

Da un'indagine sul noleggio condotta dall'ISFORT e ANAV, in Italia il noleggio autobus con conducente (NACC) ha guadagnato negli anni un crescente peso economico e sociale, oltre che strettamente trasportistico. Le aziende di noleggio di maggiori dimensioni sono localizzate nel Nord Italia. Dimensioni d'impresa più contenute si hanno al Centro-Sud.

Il turismo rappresenta il 75-80% del fatturato complessivo, distribuito nei vari segmenti: scolastico, religioso, sportivo, della terza età, ecc.. Negli ultimi anni è sensibilmente cresciuto il trasporto di comitive legato ai grandi eventi e al turismo culturale (città d'arte). Si stanno inoltre consolidando i trend nel settore crociere, nei viaggi attivi e "green", nel turismo di alto livello del tipo business e incentive (viaggi premio aziendali).

Oltre la metà del fatturato del settore noleggio in Italia (51%) è realizzato nei mesi primaverili (marzo-giugno), tradizionale periodo di programmazione di gite scolastiche e viaggi in comitiva.

Negli ultimi anni molti studi internazionali in materia di trasporti su gomma hanno evidenziato le elevate prestazioni degli autobus in termini di sicurezza, efficienza energetica e d'emissioni unitarie. Il ricorso a tale mezzo di viaggio è indicato da più punti di vista. Rispetto al trasporto privato (auto), il trasporto collettivo su gomma occupa meno spazio e consente un uso più efficiente ed equo di tale risorsa: un bus di media dimensione sostituisce infatti il traffico di circa 30 vetture con conseguenti effetti positivi sulla congestione stradale.

Tratto dall'indagine sul noleggio condotto dall'ISFORT e ANAV Oltre a risparmiare spazio pubblico, l'uso dei bus consente minori consumi di combustibile e costi energetici più bassi per la collettività.

L'autobus è un mezzo di trasporto affidabile e tra i più sicuri. Dall'indagine risulta che i morti in incidenti per pax-km sono:

- un viaggio su un bus da turismo è 40 volte più sicuro di quello in auto e circa 300 volte di uno effettuato con motociclo o ciclomotore.
- l'autobus ha un livello di mortalità paragonabile a quello del treno, sistema di trasporto noto per i suoi elevati standard di sicurezza.

A tal proposito l'Azienda offre servizi navetta dal costo vantaggioso in collaborazione con gli enti gestori del turismo e offre la propria esperienza e disponibilità all'organizzazione di visite turistiche in città prelevando con i propri autobus gruppi di turisti da città limitrofe.

## FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ

Una finalità prioritaria della suddetta Carta è di definire gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità sia del servizio di trasporto urbano e scolastico sia del servizio di noleggio da parte dell'utente.

In coerenza con la terminologia adottata nello "Schema Generale di Riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi Pubblici del settore Trasporti (DPCM 30.12.1998)", l'Autoservizi MABB ha voluto fissare i seguenti fattori di qualità :

- REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO
- PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI
- INCIDENTALITÀ DEI MEZZI DI TRASPORTO
- MANUTENZIONE DEI MEZZI
- VETUSTÀ DEI MEZZI
- SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP
- ATTENZIONE ALL'AMBIENTE
- COMFORT DEL VIAGGIO

Per ciascun Fattore di Qualità sono stati individuati uno o più indicatori oggettivi e misurabili, mediante i quali l'Autoservizi MABB dichiara il livello di qualità che intende conseguire (qualità promessa).

I dati dei parametri dei vari indicatori sono stati rilevati in via sistematica, secondo criteri e metodologie di calcolo previste dalla procedura operativa del Sistema di Gestione per la Qualità.

Regolarità del servizio :  
Percentuale delle corse effettuate rispetto a quelle programmate.

Risultato 2016:

100%

Risultato 2017:

95%

Risultato 2018:

100%

Puntualità del servizio :  
Percentuale delle corse in orario.

Risultato 2016:

100%

Risultato 2017:

95%

Risultato 2018:

100%

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi :  
Frequenza pulizia ordinaria.

Risultato 2016:

ad ogni rientro in rimessa

Risultato 2017:

ad ogni rientro in rimessa

Risultato 2018:

ad ogni rientro in rimessa

Frequenza pulizia radicale.

Risultato 2016:

una volta alla settimana

Risultato 2017:

una volta alla settimana

Risultato 2018:

due volte alla settimana

Incidentalità dei mezzi di trasporto :

Gli incidenti provocati o subiti dai mezzi utilizzati sono stati in numero molto esiguo e comunque con danni lievi relativi ai soli mezzi e mai alle persone.

Manutenzione dei mezzi :  
Percentuale manutenzioni programmate.

Risultato 2016:

98%

Risultato 2017:

99%

Risultato 2018:

100%

Vetustà dei mezzi :

Età media autobus.

Risultato 2016:

5 anni

Risultato 2017:

5 anni

Risultato 2018:

5 anni

Servizi per viaggiatori con handicap :

Percentuale mezzi muniti di attrezzatura (pedana estraibile e dispositivo di inginocchiamento) idonea al trasporto di persone a ridotta capacità motoria o non deambulanti.

Risultato 2016:

40%

Risultato 2017:

50%

Risultato 2018:

60%

Attenzione all'ambiente :

Percentuale mezzi a ridotto impatto ambientale.

Risultato 2018:

100%

Comfort del viaggio :

Ogni mezzo garantisce lo spazio medio a disposizione per passeggero e sistemi di climatizzazione, inoltre gli autobus Gran Turismo sono attrezzati con sistemi di intrattenimento.

Risultato 2016:

100%

Risultato 2017:

100%

Risultato 2018:

100%



## PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI

### I RECLAMI

I reclami possono essere inoltrati con gli strumenti indicati di seguito:

- in forma verbale tramite telefono;
- in forma scritta tramite fax oppure tramite posta tradizionale.

È inoltre disponibile un numero d'emergenza **340-6659119** attivo h.24

I reclami sono gestiti secondo la procedura del Sistema di Gestione per la Qualità che prescrive, in successione, l'identificazione del reclamo, l'analisi, il trattamento con le azioni da intraprendere e la funzione aziendale incaricata, la risposta scritta al Cliente entro 10 giorni dal giorno successivo alla data di protocollo di arrivo.

Il personale viaggiante, che deve indossare sempre la divisa aziendale evitando forme di trascuratezza o di eccentricità, è riconoscibile dal cartellino di riconoscimento plastificato con l'intestazione Autoservizi MABB, la foto ed il numero di matricola, nonché la mansione svolta.

Per gli autisti neo assunti sono previste 80 ore di formazione teorica e pratica.

Il personale deve avere comportamenti, modi e linguaggio consoni al tipo di pubblico servizio reso ai cittadini utenti.

### CUSTOMER SATISFACTION

L'Autoservizi MABB, rivolge particolare considerazione alla verifica del grado di soddisfazione dei propri clienti perché la conoscenza delle loro aspettative consente di individuare le reali esigenze e le aree di criticità sulle quali intervenire attraverso programmi di miglioramento.

Il grado di soddisfazione del cliente è misurato tramite una metodologia già consolidata quale il rilevamento della qualità percepita dai propri clienti attraverso indagine di Customer Satisfaction ed a un modulo di SODDISFAZIONE.

Su tutti i precedenti fattori di qualità e sugli standard promessi, l'Autoservizi MABB realizza, almeno una volta all'anno, la succitata indagine attraverso un sondaggio di opinione che costituisce un essenziale documento di riferimento per pianificare le successive attività migliorative del servizio.

### LA PAROLA AI CLIENTI

Cosa ne pensate della nostra Carta dei Servizi?

Avete qualche idea o più semplicemente desiderereste altre informazioni attualmente non pubblicate?

Dateci i Vostri suggerimenti in merito scrivendo direttamente alla ditta

Autoservizi MABB

Via Costituzione n.17

24060 Sovere (Bg)

SITO AZIENDALE: [www.busmabb.com](http://www.busmabb.com)

MAIL : [info@busmabb.com](mailto:info@busmabb.com) – PEC: [busmabb@legalmail.it](mailto:busmabb@legalmail.it)

## OBIETTIVI DI EFFICIENTAMENTO E RAZIONALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI TPRL DPCM 11.03.2013

# PIANO DI EFFICIENTAMENTO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

L'obiettivo del Piano di Efficientamento del trasporto pubblico locale Scolastico, previsto per legge, è il miglioramento funzionale ed economico della mobilità e del trasporto urbano Scolastico.

“Efficientare significa programmare il servizio senza sprechi, ma partendo dalle esigenze vere e ineludibili di mobilità dei cittadini” (Barbara Bonino).

Il trasporto pubblico locale urbano Scolastico deve rispecchiare, dunque, le peculiarità del territorio e dei cittadini.

### PROPOSTA D'INTERVENTO

La mobilità collettiva è sempre stata una leva di politica economica non solo a livello locale, ma anche nazionale. Maggiori e più mirati investimenti in questo settore produrrebbero non solo benefici economici, ma anche ambientali e sociali.

Nell'attuale contesto di crisi economica si è verificata una contrazione della richiesta di trasporto e di mobilità dei cittadini. L'obiettivo è il rilancio di un settore di fondamentale importanza quale quello del trasporto pubblico locale, incentivando l'offerta con proposte non solo migliorative per le tecnologie ma più flessibili e innovative che rispecchino il nuovo modo di vita cittadina, in modo da indirizzare la scelta sul trasporto pubblico piuttosto che sul mezzo privato, in quanto questo settore è rilevante per la qualità di vita dei cittadini e per una crescita economica sostenibile.

In relazione al servizio offerto gli obiettivi principali per renderlo preferibile possono essere riassunti nei seguenti punti:

- Ridefinizione dei piani di esercizio calibrando le frequenze e i prolungamenti nei quartieri periferici e di nuova realizzazione, proponendo se necessario una flessibilizzazione dell'offerta attuale attraverso, per esempio, l'utilizzo di servizi “a chiamata” “NCC” o servizi serali per “under 18” e alternative di viaggio;
- Indagine sui servizi offerti per l'eventuale incremento qualitativo dei servizi a domanda elevata e maggiore sensibilizzazione alla proposta attuale in alternativa alla riduzione del servizio stesso;
- Maggior sviluppo di forme intermodali attraverso la creazione di alcune linee presso i parcheggi di prossimità o scambiatori periferici (esistenti e/o di previsione) sia per l'utenza turistica che per l'utenza pendolare;
- Sistemi di controllo di evasione del biglietto
- Miglioramento delle condizioni di comfort e sicurezza delle fermate oltre che dei veicoli anche se i tempi di attesa effettivamente non sono lunghi;
- Utilizzo di sistemi innovativi a basso impatto ambientale e relativa riduzione delle emissioni inquinanti;
- Miglioramento della qualità complessiva dei servizi e della loro fruibilità, in particolare con lo sviluppo dei sistemi di informazione all'utenza e soprattutto di sensibilizzazione all'uso del TPL per una migliore qualità di vita, al fine di ridurre gli impatti negativi legati al traffico e all'aria quali l'inquinamento atmosferico e acustico.

Questi obiettivi mirano sia al miglioramento del servizio attuale che all'ampliamento dello stesso puntando alla sensibilizzazione dell'utenza.

I piani di esercizio attuali rientrano in un'ottica di scelta legata alla conformazione del territorio e alla richiesta dell'utenza.

Oggi queste scelte vanno adeguate alle nuove zone d'espansione,

All'interno di questa ridefinizione dei piani di esercizio un'altra proposta riguarda l'utenza Under 18, questa è un'iniziativa importantissima per la valenza sociale e per la finalità volta a preservare la sicurezza dei ragazzi, l'obiettivo è migliorare la sicurezza stradale, specialmente a favore degli utenti della strada vulnerabili. L'istituzione di questo tipo di servizio garantirebbe loro la possibilità di divertirsi senza pericoli, garantendo un servizio serale.

Come già affermato il TPL è fondamentale per una politica economica in continua evoluzione, la competitività di un Paese dipende moltissimo dalla vivibilità delle proprie città e queste, a loro volta, dipendono moltissimo dai sistemi di trasporto pubblico, quindi tagli e riduzioni del servizio offerto comprometterebbero lo sviluppo del modello stesso di mobilità sostenibile, per questo motivo bisogna evitare tagli o riduzioni dei servizi offerti e proporre un'indagine che ci aiuti a modificare la proposta o semplicemente a sensibilizzare l'utenza a quel tipo di proposta, senza apportare tagli e riduzioni perché i tagli ormai all'ordine del giorno rappresentano effettive fonti di incertezze future.

Si potrebbe programmare, una rilevazione a campione sugli utenti al fine di monitorare il livello di qualità percepita dei clienti in relazione al livello di qualità erogata con il servizio offerto. Individuando fattori quali la frequenza, il motivo dell'utilizzo, valutazioni relative alla puntualità e all'adeguatezza delle coincidenze, in modo da intervenire con le dovute modifiche.

Un maggior incentivo allo sviluppo del TPL è rappresentato dall'utenza turistica. Lo sviluppo del settore turistico è in continua evoluzione, negli ultimi anni il diffondersi di guide turistiche permette una proposta più organizzata a livello di percorsi di conseguenza la programmazione di circuiti di visita secondo itinerari predefiniti è il giusto incentivo per la realizzazione di una linea turistica da attivare nei periodi di maggior affluenza e da far coincidere eventualmente nei periodi di minor affluenza con le linee esistenti. Nei periodi di maggior affluenza la linea dedicata dovrebbe avere il capolinea in apposite isole attrezzate da cui si dipartono i percorsi turistici, da individuare nei punti d'ingresso alla città "porte turistiche" dotati naturalmente di pensiline d'attesa e veri e propri portali di informazione.

Una valida proposta di intervento deve essere comunque affiancata da un'adeguata proposta di controllo del rispetto delle norme che regolano il servizio di TPL e il rapporto con l'utente. L'abusivismo di coloro che viaggiano senza biglietto rappresenta una delle maggiori problematiche del servizio. Le proposte d'intervento possono essere varie, bisognerebbe ideare una strategia che affronti il problema su più fronti: dall'intensificazione dei controlli all'inasprimento delle sanzioni.

Dunque, il Trasporto Pubblico Locale, per poter combattere la concorrenza imposta dal mercato, deve offrire un servizio qualitativamente e quantitativamente migliore, al fine di consolidare la clientela ed attrarne di nuova.

A questo scopo si ricorre ad efficaci strumenti quali la customer satisfaction, la misura delle prestazioni, il miglioramento dell'efficienza dei processi produttivi.

La stazione di fermata del bus è il primo approccio al trasporto pubblico.

Diventa luogo di incontro quotidiano per i fruitori della mobilità urbana scolastica, suburbana e granturismo.

Il programma di esercizio attuale non prevede lunghi tempi di attesa dell'utente alle fermate e all'interno del mezzo di trasporto, ma bisogna considerare che le fasi di salita e discesa rappresentano quelle indubbiamente più critiche, se in alcune fermate si è provveduto ad attuare una serie di accorgimenti quali la installazione della pensilina eventualmente corredata da una panchina, sono ancora numerose le fermate semplicemente individuate dalla palina e che non dispongono né di una tettoia né degli elementi minimi per un comodo stazionamento dei viaggiatori in attesa. In generale, comunque, le fermate sono standardizzate tra loro, per una facile individuazione da parte di operatori, passeggeri, utenti della strada. Alcune migliorie da apportare riguardano l'accessibilità da parte di tutti, l'illuminazione, l'accosto del bus al marciapiede in modo tale da garantire la migliore accessibilità ai passeggeri.

Alla luce di quanto riportato sarebbe auspicabile una verifica delle fermate esistenti in relazione alle condizioni della sede stradale data la particolare problematica di tutti i centri storici.

In quest'ottica di miglioramento e ampliamento del servizio TPL l'intervento fondamentale è l'acquisto di nuovi veicoli per il miglioramento della sicurezza, del comfort del viaggio e dell'attenzione all'ambiente.

Il confronto con il mezzo privato deve essere vinto sui seguenti valori: velocità di percorrenza deve essere competitiva. A favore del mezzo pubblico c'è il vantaggio per il viaggiatore di non dover cercare parcheggio e di evitare il problema della congestione del traffico veicolare in caso di corsie preferenziali; economicità è un fattore determinante nella scelta nel costo del trasporto privato vengono trascurate le spese di manutenzione dei veicoli a cui vanno sommati i costi delle soste a pagamento.

Le politiche di incentivazione del traffico pubblico hanno confermato esperienze positive in termini di riduzione di inquinamento sia da smog che acustico e di accrescimento della vivibilità della città. La riduzione delle emissioni in atmosfera accompagnata da un maggior comfort acustico, assicura come effetto diretto il miglioramento delle condizioni di vita favorendo un cambiamento positivo verso la fruizione pedonale della città. In quest'ottica si inserisce il progetto dei parcheggi di interscambio il cui scopo è proprio quello di incentivare il trasporto pubblico, disincentivare l'ingresso delle auto private nelle aree urbane e favorire il collegamento tra le diverse linee attraverso lo scambio con mezzi extraurbani.

## Politica Ambientale

La presente Politica Ambientale è da intendersi ad integrazione di quella per la Qualità. Attraverso questa Politica la Direzione della ditta comunica, all'interno ed all'esterno dell'Azienda, gli obiettivi e gli impegni assunti verso l'ambiente.

Attraverso la Politica Ambientale si intende porre in risalto la volontà di recepire, conseguire e mantenere la conformità alla normativa vigente applicabile in materia di aspetti ambientali.

La Società si prefigge le finalità di seguito elencate:

1. una continua analisi e valutazione delle indicazioni derivanti dalle Parti Interessate ed in particolare dagli Enti Locali ed un dialogo aperto e costruttivo per l'individuazione di servizi, progetti ed obiettivi d'interesse per la collettività orientati ad uno sviluppo sostenibile dell'Azienda e del contesto nel quale essa opera;
2. un Sistema di Gestione che permetta la rispondenza ai requisiti normativi ed un suo continuo sviluppo realizzato attraverso il miglioramento delle prestazioni ambientali e la prevenzione dell'inquinamento perseguiti sui macroprocessi, processi, servizi e risorse gestiti direttamente e, laddove possibile, su quelli delegati ai Fornitori;
3. il rispetto dei requisiti legislativi applicabili, degli impegni sottoscritti dall'Azienda e dei riferimenti internazionali e delle loro interpretazioni attraverso un costante monitoraggio ed il conseguente adeguamento;
4. il miglioramento continuo delle infrastrutture destinate alla Clientela e/o al Personale realizzate con soluzioni tecnologicamente innovative e sempre più ambientalmente compatibili;
5. il Riesame della Politica Ambientale e la successiva definizione di Obiettivi tesi alla sua attuazione considerando le indicazioni provenienti dall'esterno ed all'interno dell'Azienda.