

CARTA DEI SERVIZI

di

Marletti Autolinee

Anno 2018

PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI?

La Società Marletti S.r.l. in collaborazione e d'intesa con l'Ente concedente, la Provincia di Alessandria, e Torino ha assunto l'impegno di rendere trasparente il suo *modus operandi* nei confronti sia dei propri clienti, sia del proprio fornitore, l'Ente concedente.

A tal fine ha deciso di realizzare la **Carta dei Servizi** ispirandosi allo schema delineato nella normativa del settore, il DPCM del 30/12/98. Con la Carta dei servizi la società si impegna a individuare e monitorare alcuni standard di qualità del servizio erogato e di quello percepito (livelli di soddisfazione del cliente) anche al fine di perseguire una maggiore efficienza ed efficacia nella gestione del servizio, nonché di avviare un rapporto di collaborazione e comunicazione con i propri principali interlocutori: i clienti e il fornitore.

La **Carta dei Servizi** è quindi un documento *dinamico*, in quanto soggetto a revisioni periodiche, *trasparente ed interattivo*, perché comunica gli standard di qualità erogata e percepita ed invita i clienti a divenire interlocutori attivi nel processo di miglioramento del servizio contribuendo con reclami, suggerimenti, segnalazioni ed osservazioni.

La **Carta dei Servizi** vuole quindi essere un momento di collaborazione per crescere insieme ed imparare ad usufruire al meglio il servizio di trasporto nel bacino territoriale della Provincia di Alessandria e Torino.

I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi favorisce il diritto alla mobilità dei cittadini in pieno accordo con i seguenti articoli:

"... ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..." (art: 16 della Costituzione della Repubblica Italiana)

"... ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli stati membri..." (art. 8 del trattato di Maastricht)

e garantendo l'erogazione del servizio pubblico di trasporto nel bacino di Alessandria nel pieno rispetto dei seguenti principi

Eguaglianza e Imparzialità

- La mobilità dei cittadini sul territorio senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- L'accessibilità alle persone anziane alle persone con ridotta capacità motoria (anche con la progressiva adozione di iniziative adeguate, come per esempio il servizio pubblico a chiamata per portatori di handicap);

Pari trattamento fra le diverse aree geografiche, fra le diverse categorie e fasce di utenza.

Continuità

- Il servizio di trasporto pubblico viene effettuato senza interruzioni e con regolarità
- In occasione delle festività più importanti le fasce orarie delle singole linee possono venire parzialmente ridotte
- Data la natura del servizio si possono verificare anomalie per causa di forza maggiore, non dipendenti dalla volontà delle aziende. In questi casi viene comunque garantita l'effettuazione del servizio anche se non coincidente con i tempi previsti.
- Ogni comunicazione relativa al servizio verrà divulgata in modo tempestivo e preventivo all'utenza

Partecipazione

- La provincia, il Comune e le Aziende chiedono la collaborazione e la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza (associazioni dei Consumatori), per meglio individuare le opportunità di miglioramento del servizio.

Efficienza ed Efficacia

- La Provincia, il Comune e le Aziende, nell'ambito delle rispettive competenze, s'impegnano ad adottare le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi ed infrastrutture di mobilità nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

Libertà di scelta

- La provincia, il Comune e le Aziende, s'impegnano a garantire il diritto alla mobilità del cittadino, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta fra più soluzioni modali.

IL PROFILO AZIENDALE (Storia della Società) :

1985 – viene fondata la Autonoleggio Marletti Snc, con attività di noleggio autobus e autovetture con conducente, la prima sede era a Montafia in provincia di asti.

1990 – l' Autonoleggio Marletti assorbe la ditta Audenino autotrasporti di Cocconato, ed inizia l'attività di servizi pubblici di linea,: Cocconato-Chivasso-Torino e la linea Cocconato-Asti (mercatale).

2000 – acquisisce la linea esercitata dal Comune di Verrua Savoia, linea Verrua Savoia-Crescentino-Brusasco

2002 – ottiene la concessione per 5 linee nella Provincia di Alessandria:
Gaminella-Cerrina, Villamiroglio-Gabiano, Pozzo-Moncalvo, Odalengo Grande-Murisengo, Varengo-Crescentino.

2003 – entra in servizio il deposito di Cocconato appena terminato in Via Salvo D'Acquisto.

2008 – la Autonoleggio Marletti si trasforma in società di capitale assumendo la nuova denominazione: Marletti autolinee Srl.

Azienda:

Marletti Autolinee Srl

Via Salvo d' Acquisto, 20 – 14023 Cocconato

Tel. 0141/907694

Fax 0141/907694

Email: marlettibus@yahoo.it

Web: marletti.it

Linee esercitate:

232 – Cocconato-Torino

331 – Verrua Savoia-Crescentino-Brusasco

203 – Murisengo-Pozzo-Moncalvo

205 – Valle Cerrina-Varengo-Crescentino

Servizio bus a chiamata nelle aree:

Crescentino, Verrua, Cavagnolo. Brozolo, Brusasco, Lauriano, Monteu da Po, Casalborgone, Aramengo

| FATTORE DI QUALITA' | Tipologia | Unità di misura | Impegni conseguiti 2017 | Standard minimo (2018) |
|---|---|---|-------------------------|--|
| REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI | Regolarità complessiva del servizio | Nr di corse effettivamente svolte diviso il nr di quelle programmate, come desumibile dagli orari | 100 % | >90% |
| | Puntualità nelle ore di punta , 7-9 ; 12-14 ; 17-19 | % di bus in orario (autobus che nelle ore di punta presentano uno scarto, rispetto agli orari, compreso tra 0' e 5' | 99% | >85% |
| | | % di autobus in ritardo ai capolinea con uno scarto rispetto agli orari >a 15' | 1% | <5% |
| | Puntualità nelle ore rimanenti | % di autobus in orario (bus che nelle ore rimanenti presentano uno scarto, rispetto agli orari, compreso tra 0' e 5' | 99% | >85% |
| | | % di bus in ritardo ai capolinea con uno scarto rispetto agli orari >a 15' | 1% | <5% |
| | Percezione complessiva regolarità del servizio | % soddisfatti | 90% | >60% |
| | | | | |
| PULIZIA | Pulizia ordinaria | Nr totale di interventi pulizia ordinaria effettuati nell arco delle 24 ore diviso per il nr di mezzi che compongono il parco aziendale | 0.5 | 0.5 |
| | Pulizia radicale | Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia radicale dei mezzi | 15 | Frequenza media in giorni: 1 intervento ogni 15 giorni |
| | Percezione complessiva livello pulizia | % soddisfatti | 70% | >50% |
| CONFORTEVOL EZZA DEL VIAGGI | Climatizzazione | Nr dei bus attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio extraurbano | 100% | >50% bus sul totale |
| | Percezione complessiva del servizio | % soddisfatti | 80% | >50% |
| INFORMAZIONI | Tempo medio | Tempo medio di attesa per | | |

| | | | | |
|--|---|--|--|---|
| ALLA CLIENTELA | (anche al telefono) | le informazioni | 1.5 | <1,5 minuti |
| | Tempo medio sui disservizi | Tempo medio di attesa per le informazioni sulle variazioni programmate | 1.5 | <2 minuti |
| | Fascia oraria operatività (anche al telefono) | Fascia oraria del servizio informazioni | 9-18 lun-ven reperibilità 24h | Almeno 8 ore al giorno (da ripartire 4 al mattino e 4 al pomeriggio, 5 gg su 7) |
| | | | | |
| | Segnalazioni visive | Totale delle vetture dotate di dispositivi audiovisivi | 90% | 70 % mezzi con dispositivi acustici e/o visivi |
| | Diffusione orari alle fermate | Nr di paline dotate di pannello orario diviso per il nr totale di paline | 70% | >20% |
| | Percezione esaustità informazioni | % soddisfatti | 85% | >50% |
| ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI | Percezione complessiva livello, aspetti relazionali comportamentali, (presentabilità, riconoscibilità, comportamento) | % soddisfatti | 90% | >70% |
| LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO | Modalità raccolta reclami | | Telefono, scritta, mail, verbale | Telefonica, scritta, verbale |
| | Riscontro proposte e reclami | Entro 30 giorni | 30 gg | Entro 30 giorni |
| | Percezione complessiva | % soddisfatti | 75% | >50% |
| ATTENZIONE ALL'AMBIENTE | Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard euro 5 | % di vettura del parco mezzi con motore a scarico controllato o a trazione alternativa | 100% | 100% del parco mezzi |
| | Percezione complessiva | % soddisfatti | 80% | >50% |

| | | | | |
|--|--|---|-----|------|
| INTEGRAZIONE MODALE | Coincidenza con altri mezzi di trasporto | % soddisfatti | 80% | >70% |
| SERVIZIO VIAGGIATORI DISABILI | Nr di bus dotati di sollevatore o pedana | % di bus dotati per sollevatore o pedana | 90% | 70% |
| | | % soddisfatti | 90% | 50% |
| ORARI E PERCORSI | Percezione complessiva | % soddisfatti | 90% | >70% |
| SICUREZZA DEL DEL VIAGGIO | Nr sinistri nell arco dell anno | | 0 | 0 |
| | Percezione complessiva | % soddisfatti | 95% | >80% |
| SICUREZZA PERSONALE | | % di molestie, furti, subiti dall'utenza | 0% | 0% |
| | Percezione complessiva | % soddisfatti | 95% | >80% |
| VALUTAZIONE COMPLESSIVA | | % soddisfatti | 90% | >80% |