

**CARTA DEI SERVIZI**

di

Marletti Autolinee

Anno 2020

## 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, Varenco-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](mailto:marlettibus@yahoo.it)

Web: marletti.it

Linee esercitate:

232 – Cocconato-Torino

331 – Verrua Savoia-Crescentino-Brusasco

203 – Murisengo-Pozzo-Moncalvo

205 – Valle Cerrina-Varenco-Crescentino

Servizio bus a chiamata nelle aree:

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

<b>FATTORE DI QUALITA'</b>	Tipologia	Unità di misura	Impegni conseguiti 2019	Standard minimo (2020)
<b>REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI</b>	Regolarità complessiva del servizio	Nr di corse effettivamente svolte diviso il nr di quelle programmate, come desumibile dagli orari	98%	>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'	97%	>85%
		% di bus in ritardo ai capolinea con uno scarto rispetto agli orari >a 15'	3%	<5%
	Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti	96%	>60%
<b>PULIZIA</b>	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	80%	>50%
<b>CONFORTEVOL EZZA DEL VIAGGI</b>	Climatizzazione	Nr dei bus attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio extraurbano	100%	>50% bus sul totale
	Percezione complessiva del servizio	% soddisfatti	90%	>50%
<b>INFORMAZIONI</b>	Tempo medio	Tempo medio di attesa per		

<b>ALLA CLIENTELA</b>	(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	90%	>50%
<b>ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENTALI</b>	Percezione complessiva livello , aspetti relazionali comportamentali, (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti	90%	>70%
<b>LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO</b>	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%
<b>ATTENZIONE ALL'AMBIENTE</b>	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%

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