

## 1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

### FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

In ottemperanza alle normative vigenti per tutte le aziende che operano nel settore dei trasporti pubblici (decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998), la Carta dei servizi di LANNA AUTOSERVIZI offre all'utenza l'opportunità di conoscere l'attività dell'Azienda nei suoi diversi aspetti ed i principi a cui essa si ispira, mettendo a disposizione tutte le informazioni utili per la fruizione del servizio offerto. L'intento dell'Azienda è quello di avviare per mezzo della Carta dei servizi un confronto ed una comunicazione permanente con i suoi Clienti, anche mediante lo strumento del sondaggio di opinione, già proficuamente applicato una prima volta e sintetizzato in questo documento: Lanna può così dare voce ai suoi Clienti, permettendo loro di far conoscere le proprie esigenze e di vederle contemplate, nei limiti del possibile, nei piani di miglioramento del servizio. La Carta di Lanna Autoservizi vuole quindi essere uno strumento immediato e concreto nei suoi contenuti, concentrandosi fondamentalmente sui fattori che costituiscono la qualità del servizio e i corrispondenti standard di qualità, espressi in forma non generica, bensì con precisi dati numerici che possano essere valutati e verificati dall'utenza. Solo così l'Azienda può perseguire lo scopo più generale di una crescita autentica e di una integrazione costantemente aggiornata nel territorio in cui opera.

## 2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

### 2.1 STORIA AZIENDALE

Aveva soli 24 anni, quando Massimo Lanna, affiancato dalla moglie Carla Talone, decise di dedicare la propria attività, al settore dei trasporti.

Proveniente da una famiglia umile e modesta, Massimo, alla prima occasione presentata, non esitò a fondare l'omonima azienda, appunto denominata, "Ditta individuale Lanna Massimo"; al contrario, dimostrò sin dal principio, un coraggio, uno spirito d'iniziativa e una singolare predisposizione al sacrificio che gli permisero di garantire le sorti dell'azienda. Era il 1982, quando fu istituita la ditta "Lanna Massimo"; questi offriva servizio di linea per trasporto pubblico presso il Comune di Artena (RM); in seguito, lo stesso fondatore, dettato da una passione sempre più prepotente per il settore dei trasporti, acquistò autobus e minibus garantendo un servizio di noleggio G.T. e una gamma più ampia di servizi, con lo scopo di soddisfare le esigenze della nostra clientela. E' da questo momento che la ditta subì una conversione, passando da ditta individuale a Società S.r.l. precisamente denominata "Lanna Autoservizi S.r.l.". Sono passati 30 anni dacché l'azienda opera nel settore dei trasporti viaggiatori e tutta la famiglia Lanna conserva integro, l'entusiasmo per il proprio lavoro. Lanna Autoservizi S.r.l. attribuisce grande valore al proprio passato pur essendo fortemente proiettata nel futuro.

### 2.2 STRUTTURA

La sede della ditta Lanna Autoservizi per il trasporto urbano e il servizio NCC è sita in Artena (RM), in via Velletri, 81

Essa è composta da:

- Sede Legale
- Autorimessa
- Officina per manutenzione ordinaria
- Ufficio Amministrativo

L'azienda dispone di recapiti telefonici a servizio della clientela.

Telefono 069515738 (Ufficio commerciale)

Cellulari h24 338-5962521 - 337335772

-mail: lannabus@tiscali.it

Ulteriori informazioni sono reperibili consultando il sito:

[www.lannaautoservizi.it](http://www.lannaautoservizi.it)

## 2.3 PROFILO AZIENDALE E SERVIZI OFFERTI

### SERVIZI

La Lanna Autoservizi opera nel settore del Trasporto Pubblico Locale (T.P.L.) e nel settore del Turismo con il servizio del noleggio da rimessa con conducente svolto mediante minibus e bus. Il settore del T.P.L. comprende i servizi di trasporto pubblico non solo in affidamento diretto mediante Contratti di Servizio ex L.422/97 e L.R. 30/98.

I servizi maggiormente rappresentativi possono essere così di seguito riassunti:

-servizio urbano nel Comune di Artena con una percorrenza annua di vett/Km. ;

Il settore del Turismo è articolato nella gestione di

-servizi fissi o transfert per il trasporto del personale dipendente per conto di Enti e strutture sia pubbliche che private di cui i Clienti più rappresentativi sono:

1. Istituti scolastici
2. Agenzie di viaggio e Tour Operator
3. Associazioni
4. Orchestre
5. Circoli e/o associazioni sportive
6. Confraternite, associazioni culturali e archeologiche
7. Privati

## 2.4. PARCO MEZZI

La ditta Lanna Autoservizi dispone dei seguenti mezzi

### NOLEGGIO CON CONDUCENTE

SETRA 415 HD (52 POSTI)  
SETRA 415 GT (547 POSTI)  
NOGE (56 POSTI)  
SETRA 417 (64 POSTI)  
NEOPLAN (54 POSTI)  
MERCEDES ((25 POSTI)  
SPRINTER MERCEDES (19 POSTI)  
SPRINTER MERCEDES (18 POSTI)  
CACCIAMALI (32 POSTI)  
EVOBUS (30POSTI)  
SETRA 415 HD 52 POSTI

### SERVIZIO URBANO

SPRINTER MERCEDES (21 POSTI)  
SPRINTER MERCEDES (18 POSTI)

## 3. OFFERTA COMMERCIALE

### COPERTURA TERRITORIALE DEL SERVIZIO

L'obiettivo della ditta Lanna Autoservizi è quello di fornire un servizio di trasporto pubblico locale urbano e di creare un sistema integrato della mobilità in cui tutti gli operatori che gravitano nell'area della mobilità (parcheggi, ferrovie, taxi, altre aziende di trasporto) collaborino ad un programma coordinato e ad un utilizzo razionale delle risorse disponibili per allinearle alle esigenze dei cittadini.

A tal proposito le linee sono state articolate in maniera da permettere un collegamento diretto o tramite coincidenze in tutti i punti del territorio servito.

Il servizio è disponibile tutti i giorni dell'anno, escluse le festività di Natale e Pasqua, durante le quali il servizio viene erogato in forma ridotta.

Nelle giornate di sciopero, il servizio viene assicurato in conformità alla legge 12 giugno 1990, n.146,

### 3.1 ORARI ED INFORMAZIONI

La Ditta Lanna Autoservizi diffonde informazioni sui linee, percorsi ed orari attraverso i seguenti canali:

- Uffici aziendali
- Sito web
- Espositori paline

### 3.2 COSTO E REPERIBILITÀ DEI TITOLI DI VIAGGIO

L'acquisto dei biglietti e degli abbonamenti per gli autobus urbani viene effettuata a bordo.

Le tipologie e le tariffe dei titoli di viaggio sono:

Biglietto giornaliero ordinario € 1,00

Abbonamento mensile € 17,00 (valido per una sola linea urbana)

Abbonamento mensile FULL € 21,00 (valido per più linee urbane)

## 4. FATTORI BASE, INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD

### 4.1 EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Ditta Lanna Autoservizi si impegna ad erogare il servizio in modo da garantire:

- il controllo costante delle condizioni di sicurezza per il viaggiatore
- il rispetto degli standard di qualità dichiarati
- l'adozione di misure atte a ridurre l'impatto ambientale, in particolare quello generato dai propri mezzi di trasporto
- l'adozione di piani aziendali volti al continuo miglioramento nell'erogazione del servizio

### 4.2 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività dell'Azienda sono l'equità e la obiettività.

Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti;

### 4.3 CONTINUITÀ

La Ditta Lanna Autoservizi

nella normalità delle condizioni oggettive esistenti sul territorio, si impegna ad assicurare:

- la regolarità ed il rispetto dell'orario pubblicato e diffuso
- la tempestiva informazione per ogni necessaria variazione di orari o percorsi, al fine di arrecare minor disagio possibile all'utente
- l'attivazione di servizi sostitutivi ove occorrono
- l'erogazione del servizio minimo in caso di sciopero.

#### 4.4 COMFORT DEL VIAGGIO

Il recente parziale rinnovo del parco automezzi circolante, ha contribuito significativamente all'aumento del comfort all'interno degli stessi.

Compatibilmente, inoltre, con le risorse finanziari e disponibili, l'azienda, al fine di elevare ulteriormente il livello di comfort offerto, punta, nel prossimo futuro, all'acquisto di automezzi climatizzati e/o a bassa emissione inquinante.

#### 4.5 INFORTUNI SUI MEZZI

In caso di infortuni, cadute, incidenti o altro verificatosi a bordo delle vetture, i passeggeri devono segnalare immediatamente al conducente il danno subito e successivamente, alla Ditta Lanna Autoservizi con lettera raccomandata A/R.

L'Azienda è in ogni caso esonerata da obblighi e responsabilità nel caso di danni dopo la discesa dalla fermata

#### 4.6 REGOLAMENTO OGGETTI SMARRITI

Ogni oggetto rinvenuto sull'autobus e nei locali dell'Azienda viene inviato alla sede dell'Azienda, alla quale è possibile rivolgersi a partire dalle 24 ore successive allo smarrimento dell'oggetto, ove è custodito da apposito incaricato e tenuto a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta, fornendo tutte le informazioni atte a identificarlo, per un periodo massimo di tre mesi. Dopodiché viene applicata la normativa prevista dal Codice Civile (artt. 927-931), che stabilisce, tra l'altro, la consegna al Sindaco del Comune dove l'oggetto è stato ritrovato.

#### 4.7 PROCEDURA RECLAMI

Lanna Autoservizi S.r.l. nella prospettiva di un continuo miglioramento della Qualità del servizio, ha attivato un "sistema di ascolto al cliente" permanente, utile per cercare di erogare un servizio che sia a "misura d'utente". Pertanto, reclami che rilevino disservizi ed irregolarità riscontrati nello svolgimento del servizio, e quindi relativi alla violazione degli standard di Qualità previsti dalla Carta della Mobilità, così come suggerimenti che forniscano indicazioni utili per la conduzione di un servizio che risponda alle aspettative dell'utente, sono considerati strumenti preziosi e vengono quindi raccolti, registrati ed analizzati.

I reclami possono essere avanzati sia in forma diretta, vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta tradizionale o trasmissione elettronica, oppure mediante la compilazione di un **Modulo Reclami**, che il cliente troverà presso le nostre sedi aziendali ed agenzie).

Il personale che ha contatto con gli utenti (sia direttamente sia per telefono 069515738) è in grado di fornire informazioni ed ogni tipo di assistenza relativa alle modalità di presentazione dei reclami.

Al momento della presentazione del reclamo è necessario fornire, oltre alle proprie generalità, tutti gli estremi in possesso relativi all'accaduto o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, al fine di permettere agli uffici preposti di procedere alla ricostruzione e valutazione dei fatti.

Se possibile, la risposta al reclamo potrà essere data immediatamente dall'impiegato addetto alla ricezione. Nel caso invece in cui sia necessaria un'indagine circa le irregolarità denunciate, detti reclami verranno inoltrati agli Uffici interessati che procederanno quindi alla necessaria istruttoria; all'utente verrà comunicato, per iscritto, il nominativo dell'Ufficio e del Responsabile dell'istruttoria, i tempi previsti per l'espletamento della stessa, ed i mezzi di tutela di cui l'utente dispone in caso di risposta sfavorevole.

Entro **30 giorni** dalla data di presentazione del reclamo o suggerimento, l'Azienda provvederà a comunicare all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, con la specifica delle procedure e dei tempi necessari per poter risolvere il problema sottoposto, ovvero le conclusioni assunte.

L'Azienda si riserva, comunque, di indicare nella risposta un termine massimo all'interno del quale il cliente viene invitato a proporre le sue eventuali controdeduzioni alla soluzione prospettata; decorso inutilmente tale termine, ed in assenza di comunicazioni contrarie da parte dell'utente, l'Azienda lo riterrà soddisfatto ed archiverà il reclamo come risolto positivamente.

Nel caso in cui, a causa della complessità delle verifiche necessarie, non sia possibile rispettare il termine sopra indicato, l'Azienda provvederà ad aggiornare l'utente sullo stato d'avanzamento

della pratica e sui tempi che presumibilmente si ritengono necessari per la risoluzione del problema sottoposto.

Tutti i reclami segnalati mediante la compilazione del Modulo Reclami verranno registrati in un apposito **Registro dei reclami**, compilato e tenuto dal Responsabile Qualità, utile appunto al monitoraggio del fenomeno del reclamo.

#### 4.8 PULIZIA E CONDIZIONI IGENICHE

Il personale viaggiante provvede alla manutenzione ordinaria dell'automezzo giornalmente (pulizia). Periodicamente, inoltre, il personale di officina effettua un controllo straordinario dell'automezzo riguardante principalmente

- lo stato della carrozzeria;
- lo stato delle parti meccaniche più soggette ad usura.

#### 4.9 CERTIFICAZIONI

L'impegno della Lanna Autoservizi per il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati è iniziato con il conseguimento della certificazione ISO.

La Direzione della Lanna Autoservizi è cosciente che il successo e la continuità di presenza sul mercato dipendono dal grado di soddisfazione dei propri clienti, dal livello di organizzazione interna, nella capacità di risolvere e prevenire non conformità, dal miglioramento continuo dei propri servizi offerti, e dal confronto vincente con quanto di meglio può offrire la concorrenza.

La gestione e il miglioramento di un Sistema di Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001 risulta essere, infatti, un valido strumento di supporto per l'Organizzazione al fine di migliorare con continuità l'efficienza e l'efficacia dei propri processi e misurare le prestazioni conseguite al fine di determinare livelli di affidabilità nel raggiungimento degli standard qualitativi attesi. I requisiti essenziali, alla base del Sistema di Gestione per la Qualità sono i seguenti:

- Nella gestione del Sistema Qualità è impegnata in modo diretto, continuo e permanente la Direzione dell'azienda;
- Nell'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità è coinvolto pienamente e consapevolmente il personale dell'azienda a tutti i livelli;
- Il rapporto con la clientela è improntato alla massima collaborazione al fine di valutare correttamente le loro esigenze, potersi rispondere adeguatamente e garantire il rispetto dei requisiti durante tutte le fasi dei servizi erogati;
- L'erogazione dei servizi persegue il conseguimento dell'accuratezza e il rispetto delle condizioni di sicurezza e ambientali;
- Il rapporto con i fornitori prevede una stretta collaborazione per il mantenimento dei requisiti di Qualità stabiliti per le forniture;
- L'impegno al soddisfacimento dei requisiti espliciti ed impliciti dei committenti ed al miglioramento continuo;
- Particolare attenzione è dedicata al coinvolgimento e al continuo addestramento/formazione delle risorse umane;
- La conformità alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001, e alle normative cogenti del settore in cui si opera