

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

.

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 allinearli 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

4.5 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.

4.6 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 9001:2008 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, potervi 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 9001:2008, e alle normative cogenti del settore in cui si opera