

## INDICE

1	PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	2
2	PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA .....	2
2.1	STORIA AZIENDALE .....	2
2.2	STRUTTURA.....	3
2.3	PROFILO AZIENDALE E SERVIZI OFFERTI.....	3
2.4	PARCO MEZZI.....	4
2.5	POLITICA DELLA QUALITÀ.....	5
2.6	GESTIONE COVID.....	10
3	OFFERTA COMMERCIALE.....	11
3.1	ORARI ED INFORMAZIONI.....	12
3.2	COSTO E REPERIBILITÀ DEI TITOLI DI VIAGGIO.....	12
4	FATTORI BASE, INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD .....	12
4.1	EFFICIENZA ED EFFICACIA .....	12
4.2	EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ' .....	12
4.3	CONTINUITÀ.....	13
4.4	COMFORT DEL VIAGGIO .....	13
4.5	INFORTUNI SUI MEZZI.....	13
4.6	REGOLAMENTO OGGETTI SMARRITI.....	13
4.7	PROCEDURA RECLAMI.....	14
4.8	PULIZIA E CONDIZIONI IGENICHE .....	15
4.9	CERTIFICAZIONI .....	15

## **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

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 (54 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 (30 POSTI)

SETRA 415 HD (52 POSTI )

### **SERVIZIO URBANO**

SPRINTER MERCEDES (21 POSTI)

SPRINTER MERCEDES (18 POSTI)

## **2.5 POLITICA DELLA QUALITÀ**

La Direzione intende perseguire una moderna gestione della qualità, puntando ad una ottimale organizzazione delle risorse per ottenere e migliorare la soddisfazione del Cliente; ha deciso di mantenere implementato ed aggiornare un Sistema Qualità in accordo alla normativa ISO 9001, 14001 e 45001.

Il Sistema Qualità aziendale si applica al settore dei servizi pubblici di linea per trasporto viaggiatori e noleggio autobus ed autovetture.

L'impegno dell'Amministrazione dell'azienda è di garantire la costanza del livello qualitativo, associato ai servizi sopra citati, con un'attività continua di sensibilizzazione ed addestramento di tutti i propri collaboratori a conformarsi ai requisiti del Sistema Qualità e ad impiegare la documentazione del Sistema Qualità per attestare ogni attività svolta, al fine di valutarne la conformità alle specifiche e di permetterne il miglioramento a vantaggio della soddisfazione del Cliente.

L'impegno che l'Amministrazione si assume è di applicare in prima persona le regole stabilite nel presente Manuale della Qualità e nelle procedure/istruzioni in esso richiamate, e di verificarne l'applicazione da parte di tutto il personale, accertando periodicamente che i requisiti definiti siano sistematicamente applicati e mantenuti nel tempo.

La Direzione collabora con il Responsabile Sistema Qualità (RSQ) alla gestione del Sistema Qualità descritto nel Manuale, affinché, interagendo con Fornitori, dipendenti aziendali, clienti ed Enti di certificazione esterni, possa garantire l'efficacia e l'efficienza del Sistema

L'Azienda ha l'ottica di migliorare continuamente le prestazioni del proprio sistema di gestione ispirando la propria attività a principi etici e promuove i valori della qualità della vita nel rispetto dell'ambiente e dell'uomo. In tale contesto l'Azienda intende puntare al miglioramento continuo, coinvolgendo le responsabilità della propria struttura. L'Azienda garantisce e promuove che le attività non presentino rischi significativi per la salute e la sicurezza sul lavoro per le risorse umane.

## **OBIETTIVI GENERALI DELL'AZIENDA**

- Applicare e mantenere aggiornato un sistema di gestione efficiente ed efficace, che garantisca al contempo la gestione delle attività in sicurezza con l'impiego di risorse disponibili all'Organizzazione;
- Mantenere le certificazioni alla Norma 45001, 9001, 14001.
- Garantire, anche attraverso un aggiornamento continuo, il rispetto alla normativa cogente, ai regolamenti ed alle direttive (nazionali e comunitarie), le politiche societarie inclusi tutti i requisiti sottoscritti dall'azienda con le parti interessate in materia di sicurezza e salute sul luogo di lavoro;
- Rendere disponibile il presente documento in materia di sicurezza a tutti i lavoratori aziendali ed a tutte le parti interessate;
- Introdurre e mantenere aggiornate procedure di gestione, di controllo operativo e di sorveglianza per il costante controllo della salute e dell'incolumità del personale e per gli interventi da effettuare nel caso si riscontrino situazioni non conformi, anomalie o emergenze;
- Sviluppare programmi, obiettivi e traguardi e per il loro espletamento, mettere a disposizione risorse umane preparate, efficienti e in misura sufficiente, oltreché risorse materiali adeguate;

- Potenziare l'attività di formazione e informazione di tutti i lavoratori, rendendoli consapevoli dei loro obblighi individuali, dell'importanza di ogni loro azione per il raggiungimento dei risultati attesi e della loro responsabilità in materia di sicurezza;
- Favorire ed impegnarsi a mettere in atto metodologie, interventi e adeguamenti atti alla riduzione degli infortuni, degli incidenti e delle patologie professionali;
- Identificare i pericoli delle attività e valutare preventivamente i rischi per il personale per le attività in essere e per ogni nuova attività e/o processo, per poter adottare soluzioni in grado di prevenire infortuni, patologie professionali e comunque minimizzare, per quanto tecnicamente possibile, l'accadimento e l'estensione di tali eventi;
- Sensibilizzare i fornitori e le parti interessate sul rispetto delle politiche, delle leggi e degli impegni in materia di sicurezza e salute sul lavoro;
- Effettuare periodicamente un riesame della politica e del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro per verificare ed assicurare la loro congruenza, adeguatezza, efficacia ed appropriatezza nei confronti dell'organizzazione, al fine di consentire la definizione degli obiettivi di miglioramento continuo;
- Analizzare e tenere monitorate le Non Conformità, gli incidenti e gli infortuni sul luogo di lavoro;
- Riesaminare periodicamente la valutazione del rischio al fine di verificarne la congruenza con le attività svolte dall'azienda.

L'attuazione dei principi enunciati in questo documento è responsabilità del titolare e del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione che ha ruolo, responsabilità ed autorità definite per:

- Assicurare che i requisiti del sistema di gestione della sicurezza siano stabiliti, applicati, mantenuti in conformità ai requisiti delle norme;
- Analizzare e monitorare le prestazioni e l'efficienza del sistema di gestione della sicurezza al fine del riesame e del miglioramento;
- Gestire i monitoraggi e le verifiche del sistema di gestione salute e sicurezza.

Nel riesame periodico annuale della direzione del Sistema di Gestione della Sicurezza, nell'ambito della valutazione globale del sistema e delle prestazioni vengono definiti gli Obiettivi specifici e misurabili al fine di perseguire le opportunità di miglioramento.

La Direzione intende diffondere il Documento della Politica sulla Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro sia a tutti i propri dipendenti attraverso affissioni in bacheche ed incontri di formazione, sia attraverso e-mail ai propri clienti.

### **Gli Obiettivi Aziendali**

Gli **obiettivi per la qualità** sono:

- raggiungere e mantenere la Qualità del prodotto fornito, tale da soddisfare nei contenuti le esigenze espresse o implicite del Cliente ed i requisiti di legge;
- fornire un prodotto sano e gustoso insieme ad un servizio di assistenza nella conoscenza e nella vendita dei prodotti attraverso l'impiego efficiente e pianificato delle risorse umane, tecnologiche e delle materie prime, in un processo continuo di miglioramento della gestione aziendale;
- sviluppare le competenze delle risorse umane interne al fine di fornire ai propri clienti un insieme di prodotto-servizio efficiente ed efficace costante nel tempo;
- adottare indicatori per la valutazione delle prestazioni.

Gli **impegni** per il raggiungimento degli obiettivi citato sono:

- mantenere attivo un Sistema di Gestione certificato alle norme ISO 9001, 14001, 45001;
- Tenere sempre viva l'attenzione ai bisogni del Cliente, dal momento del ricevimento dell'ordine fino alla consegna privilegiando il rapporto diretto;
- Sensibilizzare e formare continuamente tutto il personale al rispetto degli standard per il mantenimento della qualità e il rispetto dell'ambiente;
- Mantenere rapporti con fornitori qualificati;
- Monitorare le performance aziendali mediante l'uso di un insieme di indicatori che consentano la verifica puntuale dei risultati ottenuti;
- Riesaminare ed Aggiornare periodicamente la Politica per la Qualità;
- Adottare pratiche gestionali adeguate al monitoraggio costante del rispetto delle prescrizioni legali e di quelle sottoscritte volontariamente;
- Riesaminare annualmente tutto il sistema di gestione al fine di ottimizzare le prestazioni ed ottenere un miglioramento continuo delle prestazioni aziendali e dei processi.

La Direzione aziendale assicura che la politica sia comunicata a tutto il personale implicato nelle attività relative alla sicurezza, legalità e qualità del prodotto. Le responsabilità della comunicazione degli obiettivi e del controllo del loro raggiungimento è della direzione che collabora con il responsabile qualità. Ogni responsabile di settore ed ogni operatore ha il compito di attenersi alle istruzioni impartite ed alla formazione ricevuta.

### **Il Focus e gli obblighi verso i Clienti**

L'Azienda organizza il proprio lavoro per garantire la massima soddisfazione dei clienti. Lo sviluppo dei processi ed il loro monitoraggio e controllo sono orientati a garantire:

- Un servizio di grande qualità, efficiente e sicuro;
- Un servizio che soddisfi a pieno le esigenze del Cliente;
- Un'efficace sistema di comunicazione con il cliente, che attraverso e-mail o contatti telefonici diretti, riceve in tempi brevi risposte e chiarimenti sul servizio o su eventuali problematiche;

### **La Responsabilità Ambientale e Sostenibilità**

L'azienda ha l'obiettivo di tenere in considerazione il rispetto delle prescrizioni ambientali. Per tale motivo fa anche riferimento alla norma **UNI EN ISO 14001**, e si assume l'impegno e la responsabilità al rispetto dell'ambiente in tutte le sue fasi di processo, compresa la gestione dello smaltimento dei rifiuti. La Direzione è la principale responsabile della gestione ambientale in tutti i suoi aspetti. I processi produttivi sono costituiti anche tenendo presente la ricerca del risparmio energetico.

L'Azienda si impegna al rispetto della legislazione ambientale applicabile e vigente, in particolare anche per quanto riguarda la prevenzione dell'inquinamento. L'azienda si impegna al miglioramento continuo dell'applicazione di tutti i requisiti necessari alla prevenzione dell'inquinamento e del rispetto della legislazione vigente, in particolare in ambito ambientale.

### **Etica e Responsabilità nei confronti del Personale**

L'impegno all'evitare sprechi, ad una sensibilità ambientale, insieme ad una coscienza sociale eticamente corretta nei confronti dei dipendenti, fornitori e clienti si integrano a perfezione con la mission aziendale e con gli obiettivi di crescita e miglioramento dell'azienda. L'azienda è attenta al tema etico cercando di garantire una responsabilità sociale nei confronti dei suoi dipendenti e fornitori anche in relazione alla sicurezza e salute dei lavoratori. Ispirando la propria attività a principi etici promuove i valori della qualità della vita nel rispetto dell'ambiente e dell'uomo. In tale contesto l'Azienda intende puntare al miglioramento continuo, coinvolgendo le responsabilità della propria struttura. L'Azienda promuove ogni azione diretta a far sì che le sue attività di erogazione

del servizio non presentino rischi significativi per la salute e la sicurezza sul lavoro delle risorse umane.

L'Etica aziendale prende in considerazione i seguenti aspetti:

- Equità ed eguaglianza;
- Tutela della persona;
- Trasparenza;
- Onestà e Riservatezza;
- Imparzialità e Tutela ambientale;
- Protezione della salute;

In particolare l'Azienda focalizza la sua attenzione, coinvolgendo anche i propri dipendenti, sugli aspetti sotto indicati.

**Onestà:**

L'azienda assicura che i suoi dipendenti e collaboratori abbiano la consapevolezza del significato etico delle loro azioni, non perseguano l'utile personale a discapito del rispetto delle leggi vigenti e delle norme in vigore. L'Azienda si assicura che i suoi collaboratori e dipendenti non operino in situazioni in cui siano titolari, per conto proprio o di terzi, di interessi in conflitto con quelli delle proprie controparti contrattuali.

**Riservatezza:**

L'Azienda assicura che i suoi dipendenti e collaboratori tutelino la riservatezza dei dati personali contenuti tanto nelle banche dati che negli archivi personali e deve adoperarsi affinché siano osservati tutti gli adempimenti previsti dalle attuali normative in materia di privacy. Il trattamento al quale saranno sottoposti i dati raccolti con la modulistica specifica aziendale, sarà diretto esclusivamente all'espletamento dell'attività svolta.

Il dipendente rispetta il segreto d'ufficio e mantiene riservate le notizie e le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni e che non siano oggetto di trasparenza in conformità alla legge e ai regolamenti. Il dipendente osserva il dovere di riservatezza anche dopo la cessazione dal servizio. In particolare, il dipendente non fornisce informazioni in merito ad attività svolte a concorrenti.

**Imparzialità:**

L'Azienda assicura che i suoi dipendenti e collaboratori operino tenendo conto delle concrete circostanze; non tenendo comportamenti discriminatori ed opportunistici. L'azienda si obbliga a non fare discriminazioni di razza, religione, sesso ed opinioni politiche.

**Sicurezza e Salute nei Luoghi di Lavoro:**

L'azienda assicura la sicurezza sui luoghi di lavoro attraverso una attenta valutazione dei rischi, un'adeguata formazione ed informazione del personale e valutando l'evoluzione tecnologica. In questo modo l'azienda si adopera affinché venga garantita l'integrità fisica dei lavoratori, considerando anche l'aspetto cogente dello stress da lavoro-correlato.

La Politica per la Qualità è condivisa da tutte le persone che lavorano per l'Azienda, anche attraverso incontri di formazione ed affissione in bacheca del presente documento. La presente Politica sarà riesaminata **almeno annualmente**, per ottenere un miglioramento continuo e per

monitorare il raggiungimento degli obiettivi prefissati. L'azienda garantisce che tutte le informazioni saranno comunicate con efficacia e in maniera puntuale al personale interessato. Le singole responsabilità al fine del raggiungimento degli obiettivi sono indicate nelle singole procedure e nelle istruzioni operative.

**Comunicazione ai Dipendenti della Presente Politica della Qualità**

Con la presente comunicazione la Direzione condivide ed annuncia ai suoi dipendenti la Politica aziendale, per condividerne gli aspetti e gli obiettivi al fine di intraprendere azioni di miglioramento continuo per garantire una piena soddisfazione del cliente, il rispetto dei requisiti legali e di sicurezza dei prodotti. La Politica della Qualità verrà comunicata anche con apposito incontro formativo.

## 2.6 GESTIONE COVID

### INFORMATIVA AI VIAGGIATORI

#### Misure di riduzione della diffusione del Coronavirus

*Gentile Cliente, al fine di garantire la vostra sicurezza e quella dei nostri lavoratori, e di ottemperare al rispetto dei requisiti della normativa vigente, vi preghiamo di attenervi alle seguenti prescrizioni:*



E' vietato l'accesso a persone con sintomi quali febbre (maggiore di 37,5 °C), tosse, raffreddore o soggetti a provvedimenti di quarantena o risultati positivi al virus o che abbiano avuto contatto con persone positive negli ultimi 14 giorni

E' vietato l'accesso nei casi in cui sussistano le condizioni di pericolo (sintomi di influenza, temperatura, provenienza da zone a rischio o contatto con persone positive al virus nei 14 giorni precedenti)

**Qualora una persona dovesse rientrare in uno dei casi suddetti:**

**E' OBBLIGATORIO RIMANERE PRESSO IL PROPRIO DOMICILIO,  
CONTATTANDO IL PROPRIO MEDICO, IL NUMERO 112 (IN CASO DI SINTOMI) O IL NUMERO**

**Numero di pubblica utilità 1500**

**FORNENDO TUTTE LE INDICAZIONI RICHIESTE E SEGUENDO LE INDICAZIONI RICEVUTE**

#### PRIMA DI SALIRE SU MEZZO E' OBBLIGATORIO

##### IGIENIZZARSI

##### LE MANI



Evitare di toccare con le mani la bocca e gli occhi, prima di averle lavate.

Evitare strette di mano, baci e abbracci.

Non toccarsi occhi e bocca con le mani

##### INDOSSARE LA MASCHERINA



#### ALTRE INDICAZIONI

Alle fermate mantenere sempre la distanza di almeno un metro

Utilizzare le porte di accesso ai mezzi indicate per la salita e la discesa, rispettando sempre la distanza di un metro

Sedersi solo nei posti consentiti mantenendo il distanziamento dagli altri occupanti

Evitare di avvicinarsi o di chiedere informazioni al conducente

Nel corso del viaggio, igienizzare frequentemente le mani ed evitare di toccarsi il viso

**Raccomandazioni per tutti gli utenti dei servizi di trasporto pubblico**

- Non usare il trasporto pubblico se hai sintomi di infezioni respiratorie acute (febbre, tosse, raffreddore)
- Acquistare i biglietti in formato elettronico, on line
- Alle fermate seguire la segnaletica e i percorsi indicati, mantenendo sempre la distanza di almeno un metro
- Utilizzare le porte di accesso ai mezzi indicate per la salita e la discesa, rispettando sempre la distanza di un metro
- Sedersi solo nei posti consentiti mantenendo il distanziamento dagli altri occupanti
- Evitare di avvicinarsi o di chiedere informazioni al conducente
- Nel corso del viaggio, igienizzare frequentemente le mani ed evitare di toccarsi il viso
- Indossare la mascherina per la protezione del naso e della bocca

**Misure Specifiche TPL**

- disinfezione almeno una volta al giorno dei mezzi (vedi protocollo del 20.03.2020)
- mascherina obbligatoria
- salire da una porta, scendere dall'altra (cartello)
- adeguati tempi di fermata, se necessario aprendo le due porte in tempi diversi (prima faccio scendere, poi risalire)
- Indicare il massimo numero di persone sul mezzo, contrassegnare i posti da occupare, dire all'autista che se il mezzo è pieno non deve fermarsi
- Sospendere la vendita di biglietti a bordo, da parte degli autisti
- aumento della frequenza dei mezzi nelle ore considerate ad alto flusso di passeggeri
- installare apparati, ove possibile, per l'acquisto self-service dei biglietti, che dovranno essere sanificate più volte al giorno, contrassegnando con specifici adesivi le distanze di sicurezza.

**Gestione Servizio di Noleggio con Conducente**

- non sedersi vicino al conducente
- sui sedili posteriori mantenere la distanza di sicurezza. Due persone se hanno mascherina.
- Conducente: Mascherina
- Nelle vetture omologate per il trasporto di sei o più passeggeri dovranno essere replicati modelli che non prevedano la presenza di più di due passeggeri per ogni fila di sedili, fermo restando l'uso di mascherine. E' preferibile dotare le vetture di paratie divisorie.

I l conducente dovrà indossare dispositivi di protezione individuali

**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

#### **4.6 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, dove 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, 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, e alle normative cogenti del settore in cui si opera