

Anno 2023

## Carta della Mobilità

Presentazione e Premessa

Questa **Carta della mobilità**, è stata redatta ed adottata dalla Ditta individuale "MANO GIUSEPPE"

In attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998.

La **Carta della mobilità** è stata pubblicata agli utenti mediante distribuzione della stessa presso gli **Uffici Aziendali** e rimane a disposizione del pubblico presso **la sede aziendale in Via Cravere n° 59 – POCAPAGLIA (CN)**.

La **Carta della mobilità** è stata altresì comunicata agli utenti mediante distribuzione della stessa presso **gli Uffici Aziendali** e rimane a disposizione del pubblico presso **la sede aziendale di Via S.Stefano Roero, 65 Canale (CN)**.

La **Carta della mobilità** ha lo scopo di raggiungere questi obiettivi:

- migliorare la qualità dei servizi erogati dall'Azienda
- migliorare il rapporto tra gli utenti e l'Azienda

Questo documento è costituito dalla presente premessa e da 2 Sezioni:

1. la **Sezione I** descrive i principi fondamentali della Carta, le peculiarità della Azienda e fornisce sintetiche informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti nonché le strutture cui fare riferimento per reclami e/o suggerimenti;

2. la **Sezione II**, costituita da 9 Schede, descrive i fattori di qualità ed i rispettivi indicatori di qualità adottati dalla Azienda nonché i corrispondenti valori derivanti a livello di standard con la precisazione delle modalità di rilevazione.

In particolare si distinguono 9 *fattori di qualità*, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

Il *fattore di qualità* costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti. I *fattori* sono: sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, etc.. Nell'ambito di ciascun *fattore* sono

individuati alcuni specifici *indicatori di qualità*, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo *fattore*.

Gli *indicatori di qualità* sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun *fattore di qualità*, i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato.

*Ad ogni indicatore corrisponde una specifica unità di misura dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale in atto.*

## SEZIONE I : PARTE GENERALE

### *Principi fondamentali della Carta*

#### 1. Quadro normativo

1.1 L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.94, "Principi sull'erogazione di servizi pubblici" (G.U. n. 43, 22.1.94), dalla L. 11.7.95, n. 273 (G.U. n. 160, 11.7.95) e dal DPCM del 19.5.95 (G.U. n. 123, 29.5.95).

1.2 L'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva che sono:

##### 1.2.1 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;
- il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

##### 1.2.2 Continuità

- L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi;

- questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili;
- in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda;
- inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva comunicazione.

#### 1.2.3 Partecipazione

- L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

#### 1.2.4 Efficienza ed efficacia

- L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia ed a tale fine adotta il sistema delle schede modali (indicatori aziendali di qualità) di cui alla Sezione II di questa Carta, secondo la metodologia anticipata in Premessa.

## 2. Monitoraggio (interno).

2.1 L'Azienda prevede un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

- gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- l'andamento del fenomeno del reclamo.

2.2 La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

2.3 I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso) nella Carta.

## **1. LA RETE DEI SERVIZI**

Le caratteristiche principali della rete dei servizi sono in sintesi riepilogate nei numeri che seguono:

- ... 150 km di strade percorse giornalmente
- ... 3 punti di fermata
- ... 3 Comuni serviti nella Provincia di Cuneo Torino
- ... 1.400 corse effettuate all'anno
- ... 45.000 Vetture / km all'anno percorsi
- oltre 5.000 passeggeri / anno trasportati

## **2. IL PARCO AUTOBUS**

- 4 autobus da noleggio

### **IL NOLEGGIO AUTOBUS**

Il medesimo impegno e serietà riposti nel Trasporto pubblico, trovano riscontro nel settore del Noleggio Autobus.

Quattro automezzi da 19 a 56 posti, particolarmente attrezzati per questi servizi ed il personale di guida con adeguate specifiche Professionalità sono in grado di fornire un servizio di qualità, nel rigoroso rispetto delle norme che disciplinano i tempi di guida e di riposo del personale viaggiante, la garanzia di automezzi affidabili e confortevoli.

### **DIREZIONE AZIENDALE**

Le Autolinee "MANO GIUSEPPE" hanno sede in POCAPAGLIA (CN), Via Cravere n° 59

Titolare e responsabile di esercizio:

Sig. MANO GIUSEPPE

Responsabile del Coordinamento Aree:

Sig. MANO GIUSEPPE

## AREA MOVIMENTO

Il personale di movimento coordina, gestisce e controlla la rete dei servizi di Trasporto Pubblico ed i servizi Privati.

Per il trasporto opera a carico delle Aziende ( le cosiddette Linee Atipiche ). I responsabili e gli addetti alle strutture sono a disposizione per fornire informazioni su orari e operatività dei servizi, e per ricevere suggerimenti e reclami.

Responsabile Aziendale del Movimento: MANO GIUSEPPE

Uffici	Indirizzo	c.a.p.	Recapiti
Pocapaglia	Via Cravere n° 59	12060	Tel. 348-6901262
Orario		e-mail	Sito web
9.00–12.00 15.00–17.00		giuseppe.mano64@hotmail.com	www.shuttlemano.it

## AREA SERVIZI TECNICI

Il personale Tecnico garantisce la funzionalità del Parco Autobus secondo rigorosi standard di manutenzione programmata.

I servizi tecnici intervengono in caso di incidente nei quali siano coinvolti mezzi della Ditta.

Responsabile Aziendale ServizioTecnico : Sig. MANO GIUSEPPE

### ***Come si accede ai servizi***

I servizi delle Autolinee MANO GIUSEPPE sono accessibili tramite acquisto dei seguenti titoli di viaggio: biglietti a corsa semplice e di andata e ritorno.

### ***Titoli di viaggio in uso sulla Rete tipologia, validità e modalità di emissione***

**1.BIGLIETTO DI ANDATA E RITORNO (ove previsto)** Valido per il solo giorno di emissione.

**2.BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE**

Acquistabili sull'autobus, alla nostra biglietteria in aeroporto e sul sito: [prenotazioni@shuttlemano.it](mailto:prenotazioni@shuttlemano.it)

## **SEZIONE II: LE SCHEDE DEI FATTORI DI QUALITA'**

Questa sezione è dedicata all'analisi del servizio offerto dalle Autolinee MANO GIUSEPPE mediante l'uso di schede tematiche e indicatori della qualità del servizio.

Le schede tematiche sono 9 e analizzano i seguenti fattori di qualità:

- |                                         |                                   |                                          |
|-----------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------|
| 1) Sicurezza del servizio               | 4) Pulizia e condizioni igieniche | 7) Informazioni alla Clientela           |
| 2) Sicurezza personale e patrimoniale   | 5) Comfort del viaggio            | 8) Aspetti relazionali e comportamentali |
| 3) Regolarità del servizio e puntualità | 6) Servizi disabili               | 9) Attenzione all'ambiente               |

## 1. SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA E STANDARD ( livello di servizi promesso )		
Incidentalità mezzo di trasporto	1	N° Morti / viaggiatori	0
	2	N° feriti / viaggiatori	0
	3	N° sinistri con responsabilità	0
Età mezzi	4	Età media parco autobus	15
	5	% mezzi con oltre 15 anni	50,0%

## 2. SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA E STANDARD ( livello di servizi promesso )		
Denunce (furti, danni e molestie)	1	N° Denunce / Viaggiatore	0

## 3. REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA E STANDARD ( livello di servizi promesso )		
Regolarità complessiva del servizio	1	% corse effettive / corse programmate	99,99%
Puntualità	2	N° corse / anno ritardo	0,20%

#### 4. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA E STANDARD ( livello di servizi promesso )		
Pulizia ordinaria	1	N° interventi giornalieri / n° mezzi	1 intervento per autobus
Pulizia completa	2	Frequenza media in giorni	1-2
Disinfestazione e lavaggio completo degli interni e selleria	3	Frequenza	semestrale
Percezione complessiva del livello di pulizia	4	% soddisfatti	90,00%

#### 5. CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA E STANDARD ( livello di servizi promesso )		
Posti offerti	1	Posti offerti totale / mezzi	39,75
	2	Posti offerti seduti / mezzi	39,75
Climatizzazione	3	% mezzi sul totale	100,00%
Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	4	% soddisfatti	90,00%

#### 6. SERVIZI PER I DISABILI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA E STANDARD ( livello di servizi promesso )		
Pedana mobile, sistemi di ancoraggio per carrozzine	1	% mezzi sul totale	0,00%

#### 7. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA



INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA E STANDARD ( livello di servizi promesso )	
Punti informativi	1	Sportelli aperti
		1

## 8. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA E STANDARD ( livello di servizi promesso )	
Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali-comportamentali del conducente (riconoscibilità, comportamento)	1	% soddisfatti
		95,00%

## 9. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA E STANDARD ( livello di servizi promesso )	
Carburante a basso tenore di zolfo	1	% dei consumi
		100%
Mezzi elettrici o ibridi elettrici/combustione	2	% mezzi sul totale
		0
Mezzi alimentati con carburante alternativi a bassi effetti inquinanti ( acqua - gasolio )	3	% mezzi sul totale
		0
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 4 - 5 - 6	4	% mezzi sul totale
		50%

**MANO GIUSEPPE**  
 Via Cravere, 59  
 12060 POCAPAGLIA (CN)  
 Tel. 0172.751426  
 e-mail: giuseppe.mano84@hotmail.com  
 Cod. Fisc. MNA.GPP 64T19/G742N  
 Part. IVA 02292020043