

2019

Rev.1

Carta della
MOBILITA'

federico
spa

Viaggi e Turismo dal 1929

2019

1 PRESENTAZIONE

Lettera al cliente	Pag. 3
Presentazione	Pag. 4
L'offerta commerciale	Pag. 5

2 LA CARTA DELLA MOBILITA'

Che cosa è la carta della mobilità	Pag. 6 e 7
Principi	Pag. 8 e 9
Finalità della Carta della Mobilità.....	Pag. 10

3 IMPEGNI E QUALITA' DEL SERVIZIO

Politica della qualità	Pag. 11
Sicurezza	Pag. 12
Pulizia e Confort	Pag. 13
Indagine soddisfazione del cliente	Pag. 14
Opportunità di miglioramento.....	Pag. 15

4 LE REGOLE DEL VIAGGIO

Diritti degli utenti	Pag. 16
Doveri degli utenti	Pag. 17
Reclami	Pag. 18
Oggetti smarriti	Pag. 19
Trasporto bagagli	Pag. 20
Trasporto animali	Pag. 21
Numeri utili	Pag. 22

LETTERA AL CLIENTE

Gentile Cliente,

Con la presente Carta della Mobilità vogliamo che i nostri cittadini / clienti partecipino più attivamente (attraverso richieste, osservazioni, suggerimenti o reclami) al miglioramento della nostra offerta di pubblico trasporto.

Potrete conoscerci meglio e verificare l'impegno da noi profuso per rispondere sempre al meglio alle Vostre esigenze. Infatti, la soddisfazione della clientela è il nostro obiettivo prioritario. Ci auguriamo che questo documento possa costituire un utile strumento per chi viaggia sui mezzi FEDERICO.

Non ci resta che augurarVi.....

BUDN VIAGGIO !

1 2 **3** 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22

LETTERA AL CLIENTE

1 Presentazione

Le Autolinee FEDERICO sono una Società per Azioni, che dal 1929 operano sul territorio calabrese. Forniamo il servizio di pubblico trasporto su un'area di 4.800.000 Km, con corse di linea in tutto il territorio calabrese. Tutto ciò grazie al lavoro di 150 dipendenti e oltre 100 mezzi. Il nostro obiettivo è essere un riferimento nel sistema della mobilità regionale, per qualità, sicurezza e competitività del servizio.

LE LINEE DI AUTOLINEE FEDERICO

FEDERICO Autolinee è da sempre impegnato a fornire un servizio di trasporto sempre più rispondente alle esigenze dei cittadini.

- RC - MELITO - BAGALADI - ROCCAFORTE
- RC - MELITO - BOVA - BRANCALEONE - S.AGATA DEL BIANCO.
- RC - MAMMOLA - LOCRI - SIDERNO - GIOIOSA - BIVONGI CZ
- MELITO - ARCAVACATA DI RENDE (UNIVERSITA' DELLA CALABRIA)
- RC (AEROPORTO) - MESSINA
- SOVERATO - S.ANDREA - CZ
- BOVA M. - BOVA SUPERIORE
- CALANNA - GALLICO - RC
- LOCRI - ROSARNO STAZIONE

1 2 3 **4** 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22

L'OFFERTA COMMERCIALE

LOCALITA' SERVITE

- REGGIO CALABRIA
- MELITO
- BOVA
- BRANCALEONE
- PALIZZI
- BIANCO
- LOCRI
- SIDERNO
- GIOIOSA
- MONASTERACE
- RIACE
- STILO
- BIVONGI
- SOVERATO
- CATANZARO
- GERMANETO
- RENDE

DOCUMENTI DI VIAGGIO

EXTRAURBANI

**I PASSEGGERI DEVONO DISPORRE DI:
BIGLIETTO O ABBONAMENTO O IN ALTERNATIVA
LA RICEVUTA.**

1 2 3 4 **5** 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22

1. PRESENTAZIONE

2 Cosa è la Carta della Mobilità

CHE COS'E' LA CARTA DELLA MOBILITA'

La Carta della Mobilità è l'applicazione nel campo del pubblico trasporto della Carta dei Servizi. La Carta della Mobilità è quel documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di pubblico trasporto e i cittadini / clienti che ne fruiscono.

Essa viene redatta sulla base di un percorso regolato da precise leggi e disposizioni : - Direttiva P.C.M. 27.1.1994 "principi sull'erogazione dei pubblici servizi" - DPCM 30.12.98 "schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti" - Legge Regionale 31.7.98 n°42 "norme per il trasporto pubblico locale" che all'art. 26 stabilisce l'obbligo dei soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico di adottare la carta dei servizi dei trasporti sulla base dello schema adottato dal Consiglio Regionale

-Deliberazione del C.R. n. 246 del 19.12.2001 "approvazione dello schema della Carta dei Servizi dei trasporti.

- La delibera C.R. 9.2.99 n. 34 "obblighi a cui debbono attenersi le imprese esercenti servizi di trasporto pubblico locale su gomma e modalità della vigilanza" che prevede l'obbligo per le aziende esercenti servizi programmati di trasporto pubblico locale di adottare, pubblicizzare, pubblicare e diffondere le carte aziendali dei servizi di trasporto secondo quanto previsto nello schema approvato dal Consiglio Regionale.

1 2 3 4 5 **6** 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22

Il mancato rispetto di tale obbligo da parte delle aziende di trasporto comporta l'applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria da € 516,00 a € 5.164,00, di cui all'art. 24 comma 2, della LR 42/98.

2. COSA È LA CARTA DELLA MOBILITÀ

1 2 3 4 5 6 **7** 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22

PRINCIPI

Con la presente Carta della Mobilità Ci impegniamo ad erogare i nostri servizi nel rispetto dei seguenti principi:

EGUAGLIANZA

FEDERICO S.p.a garantisce che servizio pubblico di trasporto è erogato sul principio dell'eguaglianza dei diritti degli utenti. Non vi è nessuna distinzione nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Inoltre, sono adottate le misure necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti

IMPARZIALITÀ

I comportamenti nei confronti dei cittadini / clienti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ

FEDERICO S.p.a garantisce l'erogazione del servizio continuo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, l'azienda adotta misure, quale una preventiva e tempestiva informazione, volte ad arrecare ai cittadini / clienti il minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione dei cittadini / clienti alla prestazione del servizio pubblico è sempre garantita sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione e sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

1 2 3 4 5 6 7 **8** 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22

I cittadini / clienti hanno il diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che li riguardano (diritto disciplinato dalla normativa vigente), inoltre, possono produrre memorie o documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il soggetto erogatore dà immediato riscontro ai cittadini / clienti circa le segnalazioni e le proposte, da essi formulate, inoltre acquisisce periodicamente la valutazione degli utenti circa le qualità del servizio erogato.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

FEDERICO S.p.a tende ad offrire un servizio adeguato agli obiettivi assunti nella presente carta, in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. L'azienda adotta tutte le misure idonee per il raggiungimento di tali obiettivi.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22

FINALITA' DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

La finalità della presente Carta della Mobilità è quella di fornire informazioni sul sistema del trasporto, sulla struttura e sull'organizzazione della FEDERICO S.p.A., sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio.

La Carta della Mobilità garantisce:

- un sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- la pubblicazione e l'aggiornamento del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati;
- la messa a disposizione dell'utenza di un ufficio Relazioni con il pubblico, che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra FEDERICO S.p.A. ed i clienti.
- l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti
- la risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti.

3 Impegni e qualità del servizio

POLITICA DELLA QUALITÀ

FEDERICO S.p.a. definisce e rende nota a tutto il personale la propria Politica per la Qualità. Le linee guida di tale politica sono:

- adottare un Sistema di Gestione per la Qualità come strumento che possa permettere il miglioramento continuo dell'efficienza dei propri processi e di conseguenza il miglioramento continuo del servizio reso al cliente;
- fornire un servizio di trasporto rispondente ai bisogni impliciti, espliciti e latenti dei cittadini/clienti;
- Offrire ai propri dipendenti e collaboratori condizioni di lavoro sicure nel rispetto della sicurezza e della dignità personale;
- Utilizzare veicoli sempre più sicuri e confortevoli.

Per raggiungere tali obiettivi, sono stati sviluppate a livello internazionale norme specifiche per la gestione e il miglioramento continuo della qualità della propria organizzazione.

FEDERICO S.p.a. ,conformemente a tale normativo, mira ad ottenere e mantenere la certificazione del Sistema di Qualità secondo le UNI-EN-ISO 9001/2000.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22

Autolinee FEDERICO è molto attenta al tema della sicurezza. Possiamo affermare che il rischio di incidenti e soprattutto la loro gravità sono nettamente inferiori a quelli connessi all'uso dell'auto privata, grazie alle caratteristiche dei veicoli, dei metodi di lavoro e alla professionalità del personale. Disponiamo di polizza assicurativa per i danni a persone o cose durante la circolazione oppure occorsi ai passeggeri nell'uso del servizio.

Le Autolinee Federico inoltre si impegnano ad erogare il servizio in condizioni di massima sicurezza, sia per quanto riguarda i veicoli sia per la capacità e prudenza del personale di guida. La sicurezza dei mezzi è garantita da frequenti operazioni di manutenzione preventiva effettuate su tutti i veicoli mediamente ogni mese. Gli autisti inoltre vengono sottoposti periodicamente a visita di idoneità fisica secondo le normative attualmente in vigore.

Consapevoli dell'importanza della sicurezza del passeggero ci impegneremo ad esplorare ogni possibile provvedimento atto a ridurre situazione di disturbo e di rischio. Per la sicurezza a bordo degli autobus il conducente opera in base ad un codice di comportamento studiato in funzione della casistica di possibili problemi. All'occorrenza utilizza il collegamento aziendale (cellulari di telefonia mobile GSM) fra i veicoli e la Direzione aziendale con possibilità di contattare, per i casi più gravi, gli organi di P.S.

LA PULIZIA

Le Autolinee Federico garantiscono e si impegnano a mantenere i mezzi e le strutture in condizioni igieniche adeguate, attraverso programmi di pulizia sistematica. La pulizia interna dei veicoli viene effettuata giornalmente, e il lavaggio della carrozzeria secondo le necessità. Talora si verificano sui mezzi atti vandalici, la collaborazione dell'utente nella segnalazione di tali fatti, è stata ed è determinante per ovviare al fenomeno con il conseguente miglioramento delle condizioni di trasporto.

IL COMFORT DEL VIAGGIO

Il miglioramento del comfort di viaggio è tra gli obiettivi primari di FEDERICO.

Ci impegnano giornalmente a favorire la comodità del viaggio, particolare attenzione è stata posta nella scelta dei tipi veicoli in modo da poter garantire un alto livello di confort di viaggio sulle linee interurbane esercitate. Tutti gli autobus sono dotati di sedili reclinabili in velluto e soprattutto nei lunghi tragitti vengono utilizzati mezzi con impianto di climatizzazione del vano passeggeri.

L'Azienda riserva posti appositamente segnalati per le categorie di clienti più disagiate. I passeggeri non solo per norma, ma anche per educazione civile sono tenuti a dare loro la precedenza.

INDAGINE SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

FEDERICO S.p.a. al fine di mantenere i predetti impegni nel migliore dei modi e di assicurare l'erogazione di un servizio qualitativamente adeguato alle esigenze dei cittadini / clienti utilizza uno strumento particolarmente efficace quale L'INDAGINE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.

Attraverso tale indagine viene rilevato come il cliente valuta il servizio offerto, ovvero la qualità percepita, e come vorrebbe il servizio, ovvero la qualità attesa.

Il confronto tra qualità percepita e la qualità attesa permette di capire se la qualità del servizio che si sta offrendo è uguale, maggiore o minore di quella che i clienti vorrebbero (indice di soddisfazione).

L'indagine della soddisfazione del cliente viene redatta periodicamente dagli addetti preposti attraverso la somministrazione ai cittadini /clienti dell' apposito modulo (scheda di soddisfazione del cliente).

Essa regolata da una procedura specifica e sottoposta a verifica periodica come previsto dalla Norma sul Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001.

TABELLA RELATIVA ALL'ANNO 2014

ANALISI DATI SU MR. 150 QUESTIONARI					
ORGANIZZAZIONI	IMPORTANTE		QUALITÀ PERCEPITA	QUALITÀ ATTESA	INDICE DI SODDISFAZIONE
	SI	NO			
2 CORTESIA DEL PERSONALE FEDERICO	89,26%	10,74%	7,60	7	109%
2 DISPONIBILITÀ E REPERIBILITÀ DEL PERSONALE FEDERICO	85,34%	14,66%	7,27	7	102%
3 FACILITÀ NELLE OPERATIVITÀ (ORGANIZZAZIONE)	89,66%	10,34%	7,27	7	104%
4 FACILITÀ DI ACQUISTO BIGLIETTI/ABBONAMENTI	92,57%	7,43%	7,55	7,5	105%
5 FACILITÀ NEL RECUPERO DI OGGETTI smarriti	89,59%	10,41%	7,44	7	106%
QUALITÀ DEL SERVIZIO	IMPORTANTE		QUALITÀ PERCEPITA	QUALITÀ ATTESA	INDICE DI SODDISFAZIONE
	SI	NO			
6 FREQUENZA DELLE CORSE	91,27%	8,73%	7,54	6,5	117%
7 SEMPLICITÀ DEL SERVIZIO	97,57%	2,43%	7,85	7	112%
8 PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO	95,27%	4,73%	7,91	7	113%
9 QUALITÀ E ESPERIENZA NELLA GUIDA	89,27%	10,73%	6,03	7	115%
10 TEMPERISTANZA NEL COMPLETARE VARIAZIONI DI ORARI	89,86%	10,14%	7,17	6	129%
EFFICIENZA VETTURE	IMPORTANTE		QUALITÀ PERCEPITA	QUALITÀ ATTESA	INDICE DI SODDISFAZIONE
	SI	NO			
11 COMFORT DI VIAGGIO	93,20%	6,80%	7,65	7	110%
12 PULIZIA E PUNTEGGIO DELLE VETTURE	85,11%	14,89%	7,61	7	109%
13 SICUREZZA CONTRO IL RISCHIO DI INCIDENTI	99,32%	0,68%	7,65	7	110%
14 FACILITÀ DI ACCESSO ALLE VETTURE	91,20%	8,80%	7,7	7	111%
15 AFFIDABILITÀ DELLE VETTURE	87,76%	12,24%	7,65	6	126%
INDICE DI SODDISFAZIONE TOTALE					112%

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 **15** 16 17 18 19 20 21 22

3. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO E GLI IMPEGNI

4 Le regole del viaggio

DIRITTI DEGLI UTENTI

Al cittadino che si sposta nel territorio, utilizzando mezzi di trasporto sia pubblici che privati, vanno riconosciuti i seguenti diritti del viaggiatore:

- 1) Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- 2) Continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- 3) Pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- 4) Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto che nelle stazioni;
- 5) Tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile), in caso di anomalie o di incidente;
- 6) Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso; - Igiene e pulizia dei mezzi;
- 7) Efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture; - Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- 8) Facile rintracciabilità degli addetti durante il "viaggio";
- 9) Rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- 10) Facile accessibilità alla procedura dei "reclami", nonché tempestiva risposta agli stessi (non superiore ai venti giorni).

DOVERI DEGLI UTENTI

Il cittadino che viaggia ha i seguenti doveri da rispettare:

- 1) Non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto e validimario prima di iniziare il viaggio;
- 2) Non occupare più di un posto a sedere;
- 3) Non insudiciare e non danneggiare i mezzi, accessori e suppellettili;
- 4) Rispettare il "divieto di fumare", all'interno dei mezzi;
- 5) Non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- 6) Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;
- 7) Non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed Incombente Pericolo;
- 8) Agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- 9) Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- 10) Utilizzare i mezzi di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate, assieme a quelle del vivere civile, non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

RECLAMI

FEDERICO S.p.a. ha predisposto una specifica procedura riguardante la Gestione dei Reclami posti dai cittadini / clienti, che fa parte del Sistema di Gestione per la Qualità previsto dalla norma UNI EN ISO 9001.

L' Azienda ha predisposto un apposito modulo (Reclamo cliente) per la presentazione dei reclami da parte dei cittadini / clienti, disponibile sia a bordo degli automezzi e sia sul nostro sito internet.

In caso di Reclamo l'utente deve:

- Fornire le proprie generalità e il suo indirizzo (al fine di ricevere la lettera di risposta).
- Indicare l'oggetto del reclamo.

• Specificare le circostanze dell'accaduto in modo da poter consentire una chiara ed obbiettiva ricostruzione dei fatti.

FEDERICO S.p.a. si impegna rispondere entro 20 giorni dalla ricezione del reclamo presso l'Ufficio Reclami (UR)

E' garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla Legge sulla tutela della Privacy (D. Legislativo 196/2003 e successive modifiche e integrazioni).

I Reclami vanno possono essere inoltrati utilizzando uno dei seguenti recapiti:

- **VIA POSTA** : FEDERICO S.p.a. - Ufficio Reclami,
Via Laganl snc Ravagnese C.da Bovetto - 89067 Reggio Calabria (RC)

- **VIA INTERNET**: Compilando il format apposito scaricabile al sito www.autolineefederico.it

- **PER TELEFONO** : Al numero 0965/644747

OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti rinvenuti a bordo dei mezzi delle Autolinee Federico Spa vengono conservati in azienda dove vengono trattenuti, a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta, per un periodo di 3 mesi, trascorso il quale, vengono consegnati (come da normativa prevista dal Codice Civile) al Sindaco del Comune dove l'oggetto è stato ritrovato.

Per informazioni sugli oggetti smarriti si possono utilizzare i seguenti recapiti:

- **VIA POSTA** : FEDERICO S.p.a. - Ufficio Reclami,
Via Lagani snc Ravagnese C.da Bovetto B9067 Reggio Calabria (RC)

- **PER FAX** : Al numero 0965/641683

- **PER TELEFONO** : Al numero 0965/644747

TRASPORTO BAGAGLI

Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente a bordo una sola borsa/zaino con gli affetti personali di dimensioni non superiori a cm. 50X30X25 e di peso non superiore a Kg. 10, da riportare nell'apposite cappelliere sopra i sedili evitando di ostacolare il passaggio.

Nel bagagliaio del mezzo possono essere trasportate gratuitamente un massimo di due bagagli a persona di dimensioni non superiori a cm. 80X45X25 e di peso non superiore a Kg. 20.

Non è ammesso il trasporto di bagagli o pacchi che superano le dimensioni di cm. 80X45X25 ed il peso di Kg. 20.

Fermo restando il divieto e le relative sanzioni di cui appresso relativamente al trasporto di materiali pericolosi, è vietato il trasporto di materiali maleodoranti o che possano sporcare le vetture o dare disturbo ai passeggeri.

Il trasporto dei bagagli e/o dei pacchi può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del personale dell'Azienda, quando le vetture sono affollate.

TRASPORTO ANIMALI

A bordo delle vetture non sono ammessi animali ad eccezione dei casi ed alle condizioni che seguono.

E' ammesso il trasporto gratuito di:

- cani guida per non vedenti, comunque muniti di museruola;
- animali di piccola taglia purché racchiusi in contenitori di dimensioni ridotte che impediscano, anche solo accidentalmente, il contatto fisico con l'esterno. I contenitori devono essere posizionati all'interno del bagagliaio.

Il trasporto dei suddetti animali (ad eccezione dei cani guida per non vedenti) potrà essere limitato od escluso, ad insindacabile giudizio del conducente della vettura, in caso di affollamento.

In ogni caso, la persona che accompagna l'animale è tenuta al risarcimento dei danni provocati a cose e/o persone.

NUMERI UTILI



Tel.
0965.64.47.47



Fax
0965.63.00.28