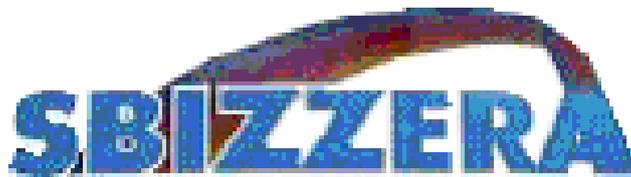


# CARTA DEI SERVIZI



**SBIZZERA SRL**  
**Via G. Marconi, 8 – 32031 Alano di Piave (BL)**  
**Tel: 0439/779005 Cel: 335/5651401**  
**e-mail: [info@sbizzera.com](mailto:info@sbizzera.com)**  
**<http://www.sbizzera.com>**

**Redatta il:**

21/08/2017

**Firma:**

# **INDICE**

## **PREMESSA**

### **Sezione 1**

#### **ASPETTI GENERALI**

- 1. DEFINIZIONI**
  - 1.1 Fattori di qualità
  - 1.2 Indicatori di qualità
  - 1.3 Standard
- 2. I PRINCIPI DELLA “CARTA SERVIZI”**
  - 2.1 Eguaglianza ed imparzialità
  - 2.2 Continuità
  - 2.3 Partecipazione
  - 2.4 Efficienza ed efficacia

### **Sezione 2**

#### **PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA**

- 1. CENNI STORICI**
- 2. OFFERTA DI SERVIZI**
  - 2.1 Orari e coincidenze
  - 2.2 Documenti di viaggio
    - 2.2.1 Acquisto ed uso dei biglietti
- 3. MONITORAGGIO**
- 4. PROGETTO QUALITA’**

### **Sezione 3**

#### **STANDARD DI QUALITA’**

- 1. FATTORI DI QUALITA’ E STANDARD**
  - 1.1 Sicurezza del viaggio
  - 1.2 Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore
  - 1.3 Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
  - 1.4 Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
  - 1.5 Confort del viaggio
  - 1.6 Attenzione all’ambiente

### **Sez. 4**

#### **ASPETTI RELAZIONALI CON IL PERSONALE DI CONTATTO**

- 1. ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE A CONTATTO CON GLI UTENTI**
- 2. TUTELA E RESPONSABILITA’ DELL’UTENTE**
  - 2.1 Responsabilità da disservizio
  - 2.2 Responsabilità dell’utente
  - 2.3 Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali
- 3. SEGNALAZIONI E RECLAMI**

### **Sez.5**

#### **DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE**

- 1. PROCEDURA E CASISTICA PER I RIMBORSI**
- 2. COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE**

## **PREMESSA**

Lo scopo della presente Carta dei servizi è quello di migliorare il rapporto tra la ditta Sbizzera Srl e i cittadini in quanto utenti dei servizi offerti dalla società.

Essa si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- ⇒ creazione e mantenimento di uno standard di qualità dei servizi;
- ⇒ ottimizzazione e miglioramento dei rapporti tra utente e fornitore dei servizi.

La carta dei Servizi individua gli specifici fattori della qualità del servizio, impegnando l'azienda a rispettarli e a dar conto periodicamente, con trasparenza, dei risultati ottenuti e degli intenti futuri.

Si tratta dunque di un documento “dinamico”, soggetto a revisioni periodiche.

In questo contesto auspichiamo che i cittadini divengano “**interlocutori attivi**” di Sbizzera Srl, contribuendo con suggerimenti, reclami, segnalazioni, osservazioni a migliorare la qualità del trasporto pubblico.

# **Sezione 1**

## **ASPETTI GENERALI**

### **1. DEFINIZIONI**

#### **1.1 Fattori di qualità**

Per fattori di qualità in quest'ambito si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

#### **1.2 Indicatori di qualità**

Gli indicatori di qualità sono delle variabili quantitative e dei parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

#### **1.3 Standard**

Lo standard o livello di servizio promosso è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore.

Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, o sulla base di indicatori qualitativi, senza fare diretto riferimento a valori quantitativamente misurabili ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

Lo standard può essere generale o specifico. E' generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. E' specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dall'utente. A tale scopo gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza.

### **2. I PRINCIPI DELLA "CARTA SERVIZI"**

L'Azienda Sbizzerà srl si obbliga ad erogare il servizio pubblico di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

#### **2.1 Eguaglianza ed imparzialità**

Si garantisce l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle infrastrutture, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni. Si garantisce infine l'applicazione del principio di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche d'utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

#### **2.2 Continuità**

I servizi di trasporto saranno continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore per le quali, ai fini di contenere il disservizio, l'azienda è costantemente aggiornata sulla viabilità da Veneto Strade). Ai veicoli necessari per l'erogazione dei servizi sarà affiancato un veicolo di scorta al fine di garantire, in caso di guasto, la continuità dei servizi, in ogni caso sarà possibile individuare servizi sostitutivi nei casi di necessità o nei casi ove le interruzioni saranno programmate.

Le comunicazioni esterne, nei casi di sciopero e/o di fermo anche parziale dei servizi, saranno divulgate preventivamente e tempestivamente. Le informazioni saranno complete sia per quanto concerne le motivazioni del fermo dei servizi, dei tempi e dei servizi sostitutivi che potranno sopperire anche in parte ai servizi ordinari.

### **2.3 Partecipazione**

L'azienda si rende disponibile a qualsiasi tipo di confronto costruttivo, sulle problematiche attinenti ai servizi resi, con la rappresentanza organizzata.

### **2.4 Efficienza ed efficacia**

L'azienda nella sua qualità di soggetto erogatore dei servizi di trasporto interurbano, nell'ambito della propria competenza, con lo spirito di collaborare in modo fattivo con le istituzioni e con le rappresentanze degli utenti si rende disponibile nel cogliere tutti i suggerimenti e le osservazioni che tendono ad aumentare il livello di efficienza ed efficacia dei servizi.

E' garantito il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra le più alternative.

## **Sezione 2 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**

### **1. CENNI STORICI**



La nostra ditta comincia il proprio viaggio nel 1925, quando Ugo Sbizzera, giovane e con la passione per i motori, decide che è tempo anche per il suo paese di avere un servizio di trasporto passeggeri. Con qualche soldo e molto coraggio avvia un servizio di noleggio da rimessa di autovetture nel comune di Alano Di Piave in provincia di Belluno. Verso gli anni '30, decise di affiancare al noleggio di autovetture anche un servizio di linea con due corriere (una SPA e una Fiat 18p) , per portare la gente ai mercati. Nascono in quegli anni le linee Alano-Valdobbiadene, Alano-Montebelluna e Alano-Feltre.

Giornalmente il servizio di linea collegava inoltre la stazione di Alano-Fener con il comune di Alano di Piave (frazioni comprese) in coincidenza coi treni. Nel 1932 acquistò una Fiat 507 per servizio di linea e una per turismo. Durante la seconda guerra mondiale il servizio di linea venne sospeso, mentre rimase efficiente il servizio di noleggio da rimessa delle automobili.

Nel 1947, alla conduzione dell'azienda, subentra il figlio di Ugo, Ruggero Sbizzera, il quale, forte di avere al suo fianco una moglie perspicace ed energica, comincia, nel corso degli anni, a far crescere l'azienda, acquistando nel 1960 un Fiat 626 Orlandi, nel 1965 un Fiat Tigrotto e nel 1970 un Fiat 642 Orlandi; tutti veicoli impiegati per i servizi di Trasporto pubblico e scolastico e per il turismo di gruppo.



Negli anni dal 1970 al 1988 la ditta Sbizzera si consolida e vengono acquistati un Fiat 308 Barbi, un Fiat 343 Barbi e un Fiat 314 Padane.

Nel 1988 Adriano, figlio di Ruggero porta la terza generazione degli Sbizzera alla conduzione dell'azienda.

Adriano cominciò subito a preparare l'Azienda al nuovo millennio, informatizzandola, applicando scrupolosamente tutte le normative di sicurezza, di prevenzione incendi negli ambienti di lavoro, e privilegiando tutti gli aspetti che contribuiscono ad aumentare la qualità del servizio offerto al cliente.

Il parco autobus attuale.



Jumper 8 posti



Mercedes O.303 Padane Z2 56 posti



Volvo B12 54 posti



Mercedes 815 Smile 28 posti



Fiat 370-30 55 posti a sedere + 26 in piedi



Menarini 53 posti a sedere + 25 in piedi



Mercedes "C"



Rimorchio per trasporto biciclette o bagagli voluminosi

In questi ultimi anni, infine, la ditta Sbizzera si è attrezzata per interventi di manutenzione e pulizia dei veicoli 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno in modo da garantire sempre la massima efficienza di tutto il parco macchine prima di ogni servizio - viaggio



## 2. OFFERTA DI SERVIZI

La Sbizzera S.r.l gestisce i seguenti servizi:

- a. servizi di TPL:
  - Alano - Fener (stazione FS) - Alano
  - Alano - Valdobbiadene - Alano
  - Alano - Feltre - Alano
  - Alano - Montebelluna – Alano
- b. servizi di trasporto scolastico;
- c. servizi di Gran Turismo nazionali ed internazionali.



## 2.1 Orari e coincidenze

La ditta Sbizzera S.r.l. declina ogni responsabilità per le mancate coincidenze che si dovessero verificare per ritardi, di oltre 5 minuti, derivati da cause di forza maggiore.

Di norma gli orari hanno validità per il periodo di vigenza programmata; in ogni caso la società è impegnata a far sì che le variazioni, sia temporanee che definitive, siano rese di pubblica conoscenza nel minor tempo possibile.

La Sbizzera S.r.l. declina ogni responsabilità per le variazioni improvvise di percorso o di orario, che dovessero intervenire per cause di forza maggiore e comunque non imputabili alla società, e in condizioni da non consentire un tempestivo aggiornamento degli orari resi noti al pubblico.



## 2.2 Documenti di viaggio

La gamma dei titoli di viaggio ammessi per viaggiare sugli autobus nei servizi di linea della ditta Sbizzera Srl è la seguente:

### **Biglietti**

- **Biglietti ordinari di corsa semplice;**
- **Biglietti bagaglio;**

### **Abbonamenti (studenti – lavoratori) di durata mensile - annuale**

#### **2.2.1 *Acquisto ed uso dei biglietti***

Il viaggiatore che intenda compiere un viaggio è tenuto a munirsi di un idoneo titolo di viaggio, (biglietto, abbonamento) nelle biglietterie di terra o rivolgendosi al personale viaggiante.

Il biglietto deve essere validato e conservato per tutto il percorso e non è cedibile a terzi; esso deve essere esibito in qualsiasi momento a richiesta del personale preposto alla verifica ed al controllo.

Il diritto a viaggiare cessa al termine della tratta corrispondente al valore del titolo di viaggio.



## 2.3 Dipendenti

Il numero dei conducenti varia con la stagionalità. E' previsto un Responsabile Pianificazione Servizi con mansione organizzativa e di promozione del servizio.

Il controllo della qualità e la responsabilità sulla sicurezza sono altresì garantite dalla direzione di esercizio.

### **3. MONITORAGGIO**

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

- ◇ il grado di soddisfazione del cittadino/cliente/utente, tramite sondaggi a campione;
- ◇ il numero dei passeggeri trasportati suddivisi mediamente per tratte e per fasce orarie;
- ◇ il "livello di percezione globale" di ciascuno dei fattori-base della qualità misurato in termini di percentuale di persone complessivamente soddisfatte;
- ◇ l'andamento della fenomenologia collegata al "reclamo" per le tre principali tipologie: lamentela per insoddisfazione ; reclamo per inadempienza dell'azienda; richiesta di tutela per il riconoscimento, da parte del cliente, di diritti nonché i tempi medi di risposta.

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.

Annualmente l'Azienda predispone una relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente citando le motivazioni per le eventuali discordanze tra obiettivi e risultati, nonché i "livelli di servizio promesso" definiti per l'anno in corso.

### **4. PROGETTO QUALITA'**

L'azienda è certificata dal 2003 in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001.

## **Sezione 3 STANDARD DI QUALITA'**

### **1. FATTORI DI QUALITA' E STANDARD**

La ditta Sbizzera Srl, per migliorare la qualità e la quantità del servizio erogato, definisce standard di prestazione che si impegna a rispettare.

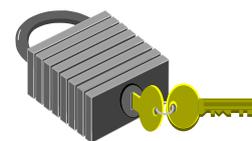
Di seguito vengono riportati quelli che si ritengono i fattori-base della qualità del servizio di ciascuna fase del viaggio, in quanto ne definiscono i livelli di qualità:

## 1.1 Sicurezza del viaggio



Il ruolo prioritario delle azioni che complessivamente devono essere attuate per l'espletamento dei servizi è rappresentato dalla sicurezza ai fini della protezione degli utenti e dei non utenti. Sarà attuata una convergenza totale delle norme nazionali di sicurezza.

A garanzia del mantenimento in stato di funzionalità e sicurezza, ciascun veicolo sarà tenuto sotto osservazione mediante una specifica scheda contenente gli interventi effettuati e quelli da effettuare sia di carattere ordinario e sia di carattere straordinario.



## 1.2 Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

Dai dati rilevati nell'area di riferimento i viaggiatori non sembrano esposti verso uno stato di attenzione relativo alla sicurezza personale e patrimoniale. Tuttavia nel caso si dovessero accertare atti che potrebbero compromettere l'incolumità dei viaggiatori si adotteranno in via preventiva tutti i possibili provvedimenti a tutela dello stesso.



## 1.3 Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

La regolarità del servizio è garantita per il 95% dei servizi programmi. Tale valore rappresenta la media fra i servizi espletati nelle ore di punta ed i servizi espletati nelle ore rimanenti.

Per la gestione delle emergenze di origine interna e cioè quelle che ricadono sotto la responsabilità dell'azienda e che possono manifestarsi in rimessa, in linea o al capolinea, si interverrà tempestivamente al fine di ridurre al minimo i disagi degli utenti.

## 1.4 Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

L'azienda considera la pulizia dei pullman un aspetto fondamentale per la definizione della qualità del servizio fornito ai cittadini

La pulizia e l'igiene all'interno ed all'esterno dei veicoli sono garantite con le seguenti modalità:

- *Pulizia a vista*: tutti gli operatori dell'azienda sono impegnati nell'indicare eventuali necessità di pulizia immediata.
- *Pulizia interna*: oltre alle emergenze la pulizia interna dei veicoli, a livello radicale, è prevista con cadenza **annua**.
- *Pulizia interna ed esterna*: oltre alle emergenze la pulizia esterna ed interna dei veicoli è prevista con cadenza **settimanale**.



## 1.5 Confort del viaggio

Per quanto attiene l'affollamento dei mezzi, la ditta Sbizzera è impegnata a garantire all'utenza un servizio di qualità, ricercando, ove possibile, il potenziamento delle corse e dei pullman al fine di ridurre al minimo questo problema.

Alcuni pullman sono dotati di climatizzatore

## 1.6 Attenzione all'ambiente



Al fine di ridurre al minimo le emissioni inquinanti da parte dei veicoli impegnati per il trasporto urbano, si osserveranno in materia le direttive attuali e future sia comunitarie che nazionali. A garanzia del buon rendimento dei veicoli e del più basso tasso di inquinamento si effettueranno tutti i controlli tecnici e manutentivi che sono predisposti dalla casa costruttrice.

Alcuni pullman sono dotati di sistema antinquinamento F.A.P.

# Sez. 4 ASPETTI RELAZIONALI CON IL PERSONALE DI CONTATTO

## 1. ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE A CONTATTO CON GLI UTENTI

Nel rapporto con i clienti, l'Azienda osserverà i seguenti principi:

a) Riconoscibilità

Gli addetti a contatto con il pubblico sono individuabili attraverso un cartellino di riconoscimento contenente i dati identificativi dell'azienda e le proprie generalità.

b) Presentabilità

Il personale, nell'espletamento delle incombenze assegnate, avrà cura di indossare un abbigliamento decoroso e pulito; particolare attenzione sarà rivolta alla cura personale del fisico, evitando forme di trascuratezza e/o di eccessiva eccentricità.

c) Comportamenti, modi e linguaggi

Il personale di contatto con il pubblico sarà ampiamente addestrato per mantenere comportamenti tendenti a stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra i cittadini e l'amministrazione secondo il principio per il quale il cittadino/utente deve essere trattato con rispetto e cortesia.

Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni, sia verbali che per iscritto, tra cittadino e azienda, sarà caratterizzato dalla chiarezza e dalla facile comprensibilità.

Il personale sarà altresì addestrato per garantire prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche dei viaggiatori che dovessero eventualmente insorgere nel corso dell'espletamento dei servizi.

## **2. TUTELA E RESPONSABILITA' DELL'UTENTE**

### **2.1 Responsabilità da disservizio**

L'azienda si impegna a garantire all'utenza un trasporto sicuro ed a rispettare quanto stabilito dagli strumenti che regolano il rapporto fra l'azienda e l'ente concessionario, compatibilmente alle condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera (traffico, viabilità...) e nel rispetto delle normative vigenti.

Di tutti gli eventi che comportano un disservizio viene data tempestivamente informativa ai clienti.

### **2.2 Responsabilità dell'utente**

L'utente è responsabile dei danni che arreca al personale, al patrimonio aziendale, agli altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.

L'utente risponde anche dei danni arrecati, durante il viaggio, a terzi non passeggeri ed alle loro cose.

### **2.3 Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali**

Il conducente risponde personalmente per i danni arrecati ai passeggeri per dolo o colpa grave. Per tali danni l'azienda è responsabile in via oggettiva ma è fatta salva, in ogni caso, l'azione di regresso nei confronti del dipendente.

## **3. SEGNALAZIONI E RECLAMI**

L'azienda è impegnata nel rendere semplice ed esplicita ogni e qualsiasi forma di comunicazione con il cittadino/utente. Per le procedure attinenti ai reclami ed ad eventuali suggerimenti, il cittadino/utente potrà rivolgersi e presentare reclamo o segnalazione agli uffici:

**SBIZZERA SRL**

**Via G. Marconi, 8 – 32031 Alano di Piave (BL)**

**Tel: 0439/779005 Cel: 335/5651401**

**e-mail: [info@sbizzera.com](mailto:info@sbizzera.com)**

**<http://www.sbizzera.com>**

L'azienda si impegna a rispondere ai reclami e/o segnalazioni entro 30 giorni.

Non saranno presi in considerazione reclami privi delle generalità del richiedente.

## **Sez.5**

### **DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE**

Al cittadino che si sposta nel territorio, utilizzando mezzi di trasporto pubblici, sono riconosciuti i seguenti diritti:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Continuità e certezza del servizio, anche attraverso, laddove se ne rendesse utile, una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- Pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto che nelle stazioni;
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate nel percorso;
- Igiene e pulizia dei mezzi;
- Rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- Contenimento dei tempi d'attesa agli sportelli e comunque la possibilità di conoscere preventivamente i probabili tempi d'attesa;
- Rispetto delle disposizioni sul "divieto di fumo" sui mezzi;
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami, nonché tempestiva risposta agli stessi (non superiore a 30 giorni).

Il cittadino che viaggia ha anche dei doveri da rispettare:

- Non occupare più di un posto a sedere;
- Non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
- Rispettare il "divieto di fumare" ove indicato;
- Non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;
- Non usare i segnali d'allarme o qualsiasi altro dispositivo d'emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- Attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- Utilizzare le infrastrutture 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.

## **1. PROCEDURA E CASISTICA PER I RIMBORSI**

L'esplicitazione delle tipologie di situazioni e delle casistiche che danno diritto a forme di rimborso possono riassumersi come segue:

- Non garantito il proseguimento del viaggio fino alla destinazione pagata entro un tempo pari al tempo di percorrenza della linea a causa di guasti al mezzo;
- Causato lo smarrimento del bagaglio.

Per l'ottenimento del rimborso il cittadino/utente può comunicare sia per iscritto che telefonicamente dell'avvenuto disservizio comunicando i propri estremi e l'eventuale modalità di rimborso.

Successivamente alla verifica da parte dell'azienda, e comunque nell'arco di un periodo non superiore a quattordici giorni consecutivi, si trasmetterà l'informazione di rimborso all'utente danneggiato.

## **2. COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE, ALLE COSE ED ANIMALI**

La copertura assicurativa prevede la responsabilità civile obbligatoria sia per la circolazione che per i trasportati.

*Il massimale assicurativo dei nostri veicoli è di € 25.000.000 per danni a cose, persone e animali.*