

CARTA DEI SERVIZI

edizione 2009

Presentazione e Premessa

Principi fondamentali della Carta

Il Profilo Aziendale

I Fattori di Qualità, i Parametri e gli Standard:

Presentazione e Premessa

Questa Carta della Mobilità è stata redatta ed adottata dalla ditta ATAV VIGO SpA in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge N. 273 del 11/7/1995., sulla base dei principi della Direttiva del P.C.M. 27/1/1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al D.P.C.M. 30/12/98.

La Carta della Mobilità è stata pubblicata per la prima volta il 30 Ottobre '99 e (contestualmente) comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica, in data 5 Novembre 1999. Ogni anno essa viene sottoposta a revisione e aggiornamento.

La Carta della Mobilità è disponibile al cliente:

in formato elettronico: il documento è consultabile e scaricabile dal sito internet: www.vigobus.it ;

in formato cartaceo: presso le sedi di Torino in Lungo Dora Colletta n. 89 e Castelnuovo Don Bosco (AT) in Viale Europa n. 9.

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.

Per verificare il raggiungimento degli obiettivi, la A.T.A.V. Vigo S.p.A. attua il monitoraggio del grado di allineamento fra i livelli di qualità promessi e quelli effettivamente erogati, secondo le tempistiche e modalità previste dall'Ente concedente che viene conseguentemente informato sui risultati ottenuti. In occasione della pubblicazione della Carta, i report dei monitoraggi sono diffusi e resi pubblici per attuare gli obiettivi di comunicazione, informazione e trasparenza.

Principi fondamentali della Carta

L'Azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei principi fondamentali previsti dalla Direttiva e interpretati sulla base delle caratteristiche di settore:

Eguaglianza ed Imparzialità

È esclusa ogni forma di discriminazione, l'azienda s'impegna a garantire l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni.

L'Azienda persegue il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate (pianale ribassato, 1 solo gradino, doppia porta centrale, annuncio fermate, pedana mobile, ancoraggio carrozzine, e servizi a chiamata, forme di tariffe differenziate) in relazione alle proprie capacità economiche e alla politica di gestione e collaborazione dell'Ente concedente.

Viene inoltre garantito il principio di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;

Continuità

Premesso che l'esercizio del TPL è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili, quali i fattori meteorologici, che ne possono quindi condizionare il regolare funzionamento.

L'azienda si impegna comunque a garantire l'erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, rispettando la programmazione e gli standard qualitativi relativi dichiarati nella presente carta dei servizi;

in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone tempestiva comunicazione e informazione alla clientela.

in particolare, in caso di sciopero, verranno definiti i servizi minimi garantiti e ne verrà data comunicazione alla clientela con la massima tempestività.

Partecipazione

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

Efficienza ed Efficacia

L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia.

Libertà di scelta

L'Azienda si impegna a garantire il diritto alla mobilità del cittadino, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

Il Profilo Aziendale

Denominazione:	A.T.A.V. VIGO S.p.A Autolinee Torinesi Astigiane Vigo S.p.A. con sigla A.T.A.V.
Sede Principale	Lungo Dora P. Colletta, 89 Torino tel. 011856545 – 011854853 fax 0112489926 www.vigobus.it e-mail: info@vigobus.it
Sede Secondaria	Viale Europa, 9 Castelnuovo D.B. (AT) tel. 0119876120
Organigramma e dipendenti	n. 1 Amministratore Unico Dipendenti n. 45 di cui: 6 impiegati, 30 autisti, 7 operai, 2 collaboratori
Servizi gestiti	Provincia di Asti - Autolinee in concessione e noleggio da rimessa con autobus Provincia di Torino- Noleggio da rimessa con autobus Linee atipiche Istituto Bancario S. Paolo IMI
Parco Veicoli	Autobus di linea 18 Autobus di noleggio 14

Il Servizio di Trasporto TORINO - MONTECHIARO D'ASTI (linea ordinaria)
Provincia di Torino Capolinea di partenza e di arrivo
Torino: P.zza Vittorio Veneto
Montechiaro d'Asti: P.zza del Monumento
TORINO - MONTECHIARO D'ASTI (linea ordinaria)
Capolinea di partenza e di arrivo
Torino: P.zza Vittorio Veneto
Montechiaro d'Asti: P.zza del Monumento
ALBUGNANO - MONCUCCO - BARBASO - ARIGNANO.- CHERI (linea ordinaria)
Capolinea di partenza e di arrivo
Albugnano: Prov.le per Paese/ cimitero
Chieri: V. Vittorio Em. (P.zza ACI)
TORINO - CORIO (linea ordinaria)
Capolinea di partenza e di arrivo
Torino: C.so G. Cesare, 15
Corio: P.zza Caduti per la Libertà
CERES - FORNO A.G. (linea ordinaria)
Capolinea di Partenza
Ceres: Stazione FF.SS
Forno A.G.: P.zza Girardi
TORINO - FORNO A.G.
(linea estiva/stagionale mesi di luglio e agosto)
Capolinea di partenza e di arrivo
Torino: C.so Giulio Cesare, 15
- Forno A.G.: P.zza Girardi

Il Servizio di Trasporto CASTELNUOVO D.B. – ASTI (linea ordinaria)
Provincia di Asti Capolinea di partenza e di arrivo
Castelnuovo D.B: P.zza Italia
Asti: Autostazione
CASTELNUOVO D.B. - BERZANO - MORIONDO -
CASTELNUOVO D.B.(linea ordinaria) – **fino al 31/1/2009**
Capolinea di partenza e di arrivo
Castelnuovo D.B: P.zza Italia
Capolinea di partenza e di arrivo
Castelnuovo D.B: P.zza Italia

Cenni storici

La A.T.A.V. VIGO S.p.A. nasce alla fine del 1800 per il trasporto di passeggeri e merci effettuato con carrozze e carri trainati da cavalli. La struttura operativa era quella caratteristica delle aziende di famiglia di fine secolo. Con il passare degli anni si è trasformata in una moderna Società per Azioni, operante tramite autobus nei settori delle autolinee e del turismo adottando al suo interno le più avanzate soluzioni gestionali.

La A.T.A.V. VIGO S.p.A nel dicembre 2003 ha conseguito il **Certificato Di Qualità Gestionale** secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2000**

La certificazione dei sistemi qualità è il riconoscimento delle capacità imprenditoriali di un'azienda che ha saputo ottimizzare la propria organizzazione dotandosi di una gestione efficiente, di strutture idonee e di competenze adeguate. E' l'evidenza di una cultura lavorativa, condivisa da tutta l'azienda, improntata alla professionalità e alla gestione intelligente. E' la conferma di una struttura affidabile che garantisce la riproducibilità delle sue performance e dunque il mantenimento se non il miglioramento dello standard qualitativo. E' una garanzia di affidabilità per clienti, fornitori ma anche dipendenti e collaboratori, tanto più valida tanto più è prestigioso l'ente che ha rilasciato la certificazione.

I Fattori di Qualità, i Parametri e gli Standard:

1. Caratteristiche della Rete e del Servizio:

Descrizione del Parametro	Parametro	Standard	
		2008	2009
Territorio servito	Popolazione residente/Kmq (AT+TO)	1.243,6	-
Passeggeri trasportati	N° passeggeri trasportati all'anno	280.305	-
Linee	Numero linee (per tipologia)	7	6
Estensione della rete	Sommatoria estensione delle linee in Km (semisomma tratte A/R + ½ percorsi circolari)	270,8	265,4
Quantità corse a settimana (extraurbano)	n° corse effettuate nella settimana per gruppi di linee omogenee		
	- periodo scolastico:	401	
	- periodo non scolastico:	286	
Percorrenza annua	Km percorsi annui	803.144	-
Parco Veicoli	N° veicoli complessivi di cui:	18	18
	- n° veicoli in linea	15	15
	- n° veicoli di riserva	3	3

2. Regolarità del Servizio:

Descrizione del Parametro	Parametro	Standard	
		2008	2009
Regolarità del servizio	% corse effettive/corse programmate	99,99%	99,5%
Frequenza corse servizio	Min./corse per linee o gruppi di linee omogenee	linee ad orari	
Copertura oraria giornaliera	da h. a h.		
	Torino – Montechiaro d'Asti	3.50-24.00	
	Albugnano- Moncucco- Barbaso...	6.30-14.00	
	Torino – Corio	6.45-19.40	
	Ceres - Forno A.G.	7.10-19.45	
	Torino - Forno A.G.	7.30-20.00	
	Castelnuovo D.B.- Asti	6.30-20.45	
	Castelnuovo D.B./ Berzano Moriondo	6.35-19.40	
	Castelnuovo D.B.		
Distanza media fermate	km (extraurbano)		
	Torino - Montechiaro d'Asti	} km 3,2	
	Albugnano- Moncucco -Barbaso...		
	Ceres - Forno A.G.		
	Torino - Forno A.G.		
	Torino - Corio	km 6,7	
	Castelnuovo D.B.- Asti	km 1,8	
	Castelnuovo D.B./ Berzano Moriondo	km 5,1	
	Castelnuovo D.B.		
Velocità commerciale	Km/h	31	31
Puntualità	% max ritardi (>10 min.) in h punta	0,59%	0,59%
	% max ritardi (>10 min.) in h morbida	0,52%	0,52%
Integrazione modale	N° corse intermodali/tot corse	-	-
	periodo scolastico	65	65
	periodo non scolastico	42	42

3. Sicurezza:

Descrizione del Parametro	Parametro	Standard	
		2008	2009
Incidentalità dei mezzi	N° sinistri/Km percorsi;	0.0000186766	-
	Km intercorsi fra 2 sinistri	53.543	-
Vetustà dei mezzi	% mezzi con oltre 15 anni	5,55%	5,55%
Sicurezza personale e patrimoniale	n° denunce/ viaggiatori	0	
- Denunce (furti, danni molestie)			
- Collegamenti radio e/o telefonici con organi sicurezza e direzione aziendale	% autobus collegati	100%	100%
Manutenzione automezzi		L'Azienda segue un programma di manutenzione tempificato	L'Azienda segue un programma di manutenzione tempificato

4. Pulizia e Condizioni Igieniche:

Descrizione del Parametro	Parametro	Standard	
		2008	2009
Pulizia ordinaria dei mezzi	N° interventi giornalieri/n° mezzi	2	2
Pulizia completa	Frequenza media in giorni	30	30
Pulizia strutture	Frequenza media in giorni	-	-

5. Rispetto dell'Ambiente:

Descrizione del Parametro	Parametro	Standard	
		2008	2009
Carburante a basso tenore di zolfo	% mezzi che lo utilizzano sul tot	100%	100%
Carburanti a basso effetto inquinanti	% mezzi che li utilizzano sul tot.	-	-
Autobus elettrici, a gas o ibridi	% mezzi sul totale	-	-
Autobus a standard Euro 1-2-3	% mezzi sul totale	94,5%	94,5%
Controllo gas scarico e rumorosità	Frequenza in mesi	1/12	1/12

6. Comfort:

Descrizione del Parametro	Parametro	Standard	
		2008	2009
Affollamento (in h punta + h morbida)	- Posti offerti tot per Km prodotti / viaggiatori per Km	5,2	5,2
	- Posti offerti seduti per Km prodotti / viaggiatori per Km	5	5
Fermate	% fermate con pensilina	100%	100%
	% fermate con sedili	-	-
Climatizzazione	% bus con aria condizionata sul tot.	66,6%	66,6%
Accessibilità facilitata:			
- pianale ribassato	- % mezzi sul tot	-	-
- 1 gradino	- % mezzi sul tot	-	-
- doppia porta	- % mezzi sul tot	50%	50%
Servizi per viaggiatori con handicap			
- annuncio fermate	- % mezzi sul tot	50%	50%
- pedana mobile	- % mezzi sul tot	50%	50%
- ancoraggio carrozzine	- % mezzi sul tot	50%	50%
- servizi speciali a chiamata	- descrizione modalità erogazione	-	-
Servizi Aggiuntivi:			
- libri/ giornali/riviste	- % mezzi sul tot	-	-
- musica	- % mezzi sul tot	22,2%	22,2%
- altro	- % mezzi sul tot	-	-

7. informazioni alla clientela

Descrizione del Parametro	Parametro	Standard	
		2008	2009
Diffusione Informazioni	N° telefonico	TO: 011/856545-011/854853	Idem anno 2008
	- al telefono	- Fascia Oraria operativa	tutti i giorni h 24/24
			Castelnuovo D.B. 011/9876120
			da lun al sab: 9.00 11.00; da lun al ven 16.00 -18.00
c/o la sede	- Informazioni rilasciate	orari linee, variazioni, costi biglietti, abbonam, varie.	
	- indirizzo sede	Torino, Lungodora P. Colletta, 89	
	- Fascia Oraria operativa	lun - ven 7.00-12.30; 14.00 -18.30; sab. 7.00 - 12.00	
	- Informazioni rilasciate	orari linee, variazioni, costi biglietti, abbonam, varie.	
Diffusione Informazioni			
- alle fermate	- % fermate con orari sulle paline	100%	100%
	- % fermate con pensilina e spazi informativi sulla rete e sulla biglietteria	-	-
	- % mezzi con	100%	100%
- sui mezzi	informazioni su: avvisi variazioni percorsi,...		

8. Biglietteria e Convalida

Descrizione del Parametro	Parametro	Standard	
		2008	2009
Tipologia di biglietti	Descrizione tipologia in uso:	Biglietti di corsa semplice, abbonamenti settimanali e mensili Per ulteriori dettagli si rimanda alle sedi di informazione alla clientela	Biglietti di corsa semplice, abbonamenti settimanali e mensili Per ulteriori dettagli si rimanda alle sedi di informazione alla clientela
Integrazione tariffaria (possibilità di usufruire di un solo abbonamento per i servizi integrati)	Descrizione tipologia in uso	-	-
Reperibilità biglietti	luoghi dove si possono comperare	Autobus e rivendite	Autobus e rivendite
Punti vendita sul territorio	n° sportelli /n° popolaz. Residente	-	-
Punti vendita sui mezzi	% mezzi con vendita a bordo	100%	100%
Convalida biglietti e abbonamenti a bordo	% mezzi con personale per obliteraz	100%	100%
	% mezzi con obliteratrici	100%	100%
	% obliteratrici funzionanti (+/-3 min)	100%	100%

9. Gestione Suggestimenti Reclami e Rimborsi

Descrizione del Parametro	Parametro	Standard	
		2008	2009
Raccolta suggerimenti e reclami	Descrizione modalità:	Raccolta telefonica e cartacea con inserimento in archivio cartaceo	
Riscontro suggerimenti e reclami	n°giorni entro cui si da risposta	30	30
Raccolta oggetti smarriti	Descrizione modalità:	Raccolta presso la sede principale e secondaria	Raccolta oggetti smarriti
Riscontro oggetti smarriti	n. giorni entro cui si restituiscono	7	7
Rimborsi	- quando sono previsti - come richiederli e riceverli - tempi di riscontro in giorni	<p>In applicazione dell'art. 1681 del c.c. "eventuali danni subiti dall'utenza in connessione con l'effettuazione del servizio di trasporto" per ottenere il risarcimento occorre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • far immediatamente presente all'autista che si è subito il danno. • Lasciare i propri dati (nome, cognome, indirizzo, tel.) all'autista o se impossibilitati contattare successivamente l'azienda. • L'azienda trasmette la pratica all'assicurazione. • L'assicurazione provvede a risarcire l'utente del danno patito. 	

10. Personale: aspetti relazionali e comportamentali

Descrizione del Parametro	Parametro	Standard	
		2008	2009
Visibilità personale a contatto con il cliente	% del personale a contatto con l'utente con tesserino visibile	100%	100 %
Formazione	- n° ore uomo annue	-	
	Corsi formativi al personale amministrativo e sulla legge 626 (sicurezza sul lavoro) a tutto il personale		
Sicurezza del personale	Freq/tipologia visite mediche:		
	Visita preassuntiva al personale di guida	SI	SI
	Visite mediche di controllo		
	- personale officina	Trimestrale	
	- personale guida	Annuale	
	- operai	Annuale	
Incentivazione	Retribuzioni collegate al raggiungimento di obiettivi della Carta dei servizi o aziendali	-	SI

Il Monitoraggio della percezione della qualità della clientela:

Criteri di rilevazione: a bordo

Frequenza: in corrispondenza del rinnovo della Carta –1 volta l'anno- Rilevazione prevista maggio 2009

Scala metrica: numerica a valori con sufficienza al 6

Fattore qualitativo valutato

Come giudica

Come dovrebbe essere

Caratteristiche e regolarità del servizio

la puntualità del servizio

la frequenza delle corse

la regolarità delle corse

il territorio servito (n. fermate)

la velocità di trasporto – tempi di viaggio

la distanza tra le fermate

valutazione in generale

Sicurezza del viaggio

in termini di sicurezza la condotta di guida degli autisti

il tempo di intervento in caso di guasto

il livello di sicurezza da furti e borseggi

in generale la sicurezza del viaggio

Pulizia ed integrità

pulizia dei veicoli

integrità dei veicoli

Comfort del viaggio

il livello di comfort degli automezzi (Spazi, Poltrone,...)

l'affollamento (disponibilità dei posti a sedere)

Aspetti relazionali

il personale della Società di autolinee in termini di accuratezza e ordine

il personale della Società di autolinee in termini di cortesia ed educazione

il personale della Società di autolinee in termini di competenza e professionalità

in generale gli aspetti relazione del personale della Società di autolinee

Suggerimenti e Reclami

possibilità di presentarli

tempestività nelle risposte

Attenzione all'ambiente

l'attenzione all'ambiente in termini di rumore e inquinamento

Informazioni alla clientela

la diffusione delle informazioni in merito al servizio di trasporto che sta utilizzando
la facilità di reperibilità dei biglietti/abbonamenti
varietà biglietti/abbonamenti
la chiarezza e completezza delle informazioni
in generale la diffusione delle informazioni

Quali sono, tra le seguenti caratteristiche, le tre più importanti

(scrivere l'ordine di importanza)

Puntualità e regolarità del servizio
Aspetti relazionali con il personale (educazione...)
Sicurezza del viaggio
Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore
Pulizia dei mezzi e delle strutture
Comfort del viaggio
Disponibilità posti a sedere
Attenzione all'ambiente
Informazioni alla clientela
Modalità di presentazione reclami