


AUTOMOBILISTICA PEREGO s.p.a.



CARTA DELLA MOBILITA'



REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Sistema Gestione Qualità 	Numero: 1 Data: 31/03/03	Numero: 12 Data: 28/02/17	Il Presidente

La Carta della Mobilità è un documento predisposto in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, della legge 11 luglio 1995 n. 273 (G.U. 11/7/95, n. 160) e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 Dicembre 1998 (G.U. n. 26 del 2/2/99).

Lo scopo è di migliorare il rapporto tra l'Automobilistica Perego S.p.A., e gli utenti che usufruiscono dei servizi offerti dalla società medesima.

La Carta della mobilità si prefigge di ottenere i seguenti risultati:

- Il miglioramento della qualità dei servizi forniti.*
- Il miglioramento del rapporto tra utenti e l'Automobilistica Perego S.p.A*

Presentazione

La carta della mobilità fornisce un quadro completo dell'attività di trasporto pubblico dell'Automobilistica Perego S.p.A.

Comunicare in modo trasparente e preciso chi siamo e quali sono i nostri obiettivi significa procurare agli utenti gli strumenti necessari per rendere sempre più fattivo ed efficace il rapporto con l'Automobilistica Perego S.p.A. Questo documento è la chiave di lettura delle attività svolte in quanto diritti e doveri dell'Azienda nei confronti delle persone che utilizzano i servizi.

L'Automobilistica Perego S.p.A. ha attivato un sistema di qualità (norma UNI EN ISO 9001:2008) e ha ottenuto la certificazione nel secondo trimestre del 2003. Ad oggi sta implementando la norma UNI EN ISO 9001:2015 di cui prevede ottenimento nel corso del 2016.

Obiettivi prioritari della politica aziendale della qualità sono:

- Massima soddisfazione del cliente
- Miglioramento continuo dei processi aziendali.

L'azienda per conseguire questi obiettivi ha messo a disposizione delle risorse, ma la collaborazione degli utenti sarà indispensabile affinché Società e personale possano mantenere gli impegni assunti.

La Presidente Loredana Perego

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

1. COSTITUZIONE E FINALITA'

L'Automobilistica Perego S.p.A. viene fondata da Carlo Perego nel 1914 come impresa individuale, trasformandosi in Società per Azioni nel 1979.

L'impresa utilizza inizialmente vetture trainate da cavalli che vengono presto sostituite con mezzi motorizzati residuati della prima guerra mondiale.

Nel 1920 funzionano già i servizi regolari di trasporto passeggeri da Tirano a Bormio/Livigno e d'estate per il passo dello Stelvio. Fra le due guerre il turismo si intensifica e l'impresa inizia a trasportare anche viaggiatori americani e inglesi provenienti dalla Ferrovia Retica.

Nel dopoguerra vengono aggiunte alcune linee di gran turismo dirette a Milano, alla Riviera Adriatica e Ligure che tuttora riscuotono grande successo grazie ai moderni autobus di gran turismo.

Negli anni a seguire l'Automobilistica Perego compie passi importanti inserendosi tra le più grandi realtà del trasporto passeggeri lombardo.

Attualmente l'azienda è sul mercato competitiva in tutti i settori, dall'organizzazione viaggi al trasporto che viene effettuato con autobus dotati di ogni comfort.

2. STRUTTURA

PERSONALE

Al 28/02/17 l'Azienda conta 62 dipendenti così suddivisi

Impiegati	11
Autisti	48
Operai di officina	6

IMPIANTI AZIENDALI

Sede legale

L'azienda ha sede in Milano, Largo Ansperto,7 - 20123 Milano

Sede secondaria e operativa

La sede operativa del bacino di Tirano della provincia di Sondrio è ubicata a Tirano - Piazza delle Stazioni, 5

A tale sede fanno capo : Direzione Generale, Personale, Ufficio Movimento, Biglietteria

Officina

Tirano - via Enrico Fermi, 12

Depositi

Tirano - Via Enrico Fermi, 12

Tirano - Piazza delle Stazioni, 6

Sondalo – loc. Bolladore

Bormio - via Milano, 34

PARCO AUTOBUS

I mezzi in servizio sono i seguenti:

Mezzi	N.°	Età media
Interurbani	40	10,7
Suburbani	1	15
Urbani	1	20
Noleggio	13	6,4
Gran Turismo	2	3,3
Minibus 8 posti	1	0,1
Vettura taxi	2	5,6
Furgone di soccorso	2	15

3. TERRITORIO SERVITO

Elenco dei comuni serviti:

Bormio – Livigno – Sondalo – Valdidentro – Valdisotto – Valfurva -
 Aprica –Bianzone – Grosio – Grosotto – Lovero - Mazzo di Valtellina –Sernio
 Teglio –Tirano -Tovo di Sant’ Agata – Vervio - Villa di Tirano - Tresenda e Staz-
 zona - Edolo

4. REGOLAMENTO DI VETTURA

All’utente sono riconosciuti i seguenti diritti:

sicurezza e tranquillità del viaggio.

continuità e certezza del servizio

pubblicazione e facile reperibilità degli orari

rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso.

igiene e pulizia dei mezzi

riconoscibilità del personale

rispetto delle disposizioni del divieto di fumo

facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta degli stessi

Doveri del viaggiatore

E’ fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS. La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.

Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata.

Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.

DOCUMENTI DI VIAGGIO. Prima di accedere a bordo il viaggiatore deve essere in possesso di regolare documento di viaggio, acquistato a terra presso le rivendite autorizzate, o di documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sugli autobus secondo le norme vigenti.

Nelle località sprovviste di rivendita, è possibile acquistare a bordo dell'autobus i biglietti senza alcuna maggiorazione tariffaria.

Il documento di viaggio deve essere convalidato appena saliti a bordo. I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio.

Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica Sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia di Finanza nonché del Corpo degli Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato, solo se in servizio di pubblica sicurezza esibendone il mandato.

Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M.T. oppure M.T.N., nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.

Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento.

Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale.

I biglietti di corsa semplice sono validi solo per la giornata del rilascio.

I viaggiatori sono tenuti a esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale dell'Azienda.

In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi, non è ammesso alcun rimborso da parte dell'Azienda, a qualsiasi titolo richiesto.

TRASPORTO DI BAMBINI. Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha la facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro o di **età inferiore a 4 anni**. I bambini non paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.

TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI. Ogni viaggiatore, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc.), per il quale deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.

I cani guida sono ammessi gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito.

TRASPORTO DI COSE. Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25. Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

L'Azienda risponde delle avarie al bagaglio dei viaggiatori se determinate da cause imputabili al vettore stesso e comunque il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dall'art.2 della Legge 450/85.

NORME COMPORTAMENTALI. E' fatto divieto al viaggiatore di:

- a) fumare (Legge n° 584/75) e disturbare;
- b) occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- c) esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- d) insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
- e) salire in vettura in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti;
- f) fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- g) gettare qualunque oggetto dall'autobus.

Il viaggiatore che contravviene alle norme comportamentali può non essere accettato in vettura oppure può essere fatto scendere dall'autobus prima della fine del viaggio, ad opera del personale dell'Azienda, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione penale.

I viaggiatori devono inoltre attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità al personale stesso che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art.336 del Codice Penale.

I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere, fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato.

Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti e distribuirsi sul corridoio centrale.

L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

ORARI E COINCIDENZE. Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità.

L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze ed, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

INFRAZIONI E SANZIONI. Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido, o di tessera di riconoscimento è soggetto al pagamento della

sanzione amministrativa fissata dalla Regione Lombardia (importo pari a 50 volte la tariffa minima) oltre al prezzo del biglietto.

OGGETTI RINVENUTI. Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico vengono depositati e custoditi per 3 mesi presso gli uffici di **Tirano - Via Calcagno snc**

RECLAMI. Per reclami in caso di controversie, il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni tramite lettera evidenziando le generalità del mittente al seguente recapito:

Automobilistica Perego S.p.A. - Direzione d'Esercizio – Piazza delle Stazioni 5, 23037 Tirano (SO) – Tel. 0342701200

RIDUZIONE SERVIZIO. Il giorno 25 Dicembre (Natale) l'esercizio delle autolinee è ridotto alle sole corse principali Tirano-Bormio e Bormio-Livigno.

Nota: il presente regolamento è emanato in riferimento alle norme contenute nel DPR n° 753/80 e, per le linee amministrate dalla Regione Lombardia, nelle Leggi Regionali n° 20/77 e n° 7/82.

LA RETE DI ESERCIZIO

1.CARATTERISTICHE COMPLESSIVE DELLA RETE

Autolinee ordinarie Regionali

- Bormio – Tirano – Sondrio con diramazione Tirano – Ospedale Morelli
- Bormio – Passo Foscagno – Livigno
- Bormio – S.Caterina Valfurva con dir.S.Nicolò – M.Monti (parc.V.Zebrù)
- Tola – Cepina – Bormio – Bormio Bagni– Oga/Oga Forte; Bormio-Piatta
- Bormio – Cancano (estiva)
- Bormio – Passo Stelvio (estiva)
- Tirano – Stazzona – Tresenda – Bianzone - Teglio

- Tirano – Tresenda – Aprica - Edolo
- Rogorbello – Vervio – Tirano con diram.Vervio – Vione – Grosotto; Vervio-Tovo – Tovo Scuole

Autolinee di Gran Turismo Regionali

- Milano – Bormio (invernale/estiva)

Autolinee Interregionali di Gran Turismo statali

- Bormio – Gabicce Mare
- Bormio – Sanremo

Autolinee Comunali

- Urbano Aprica – Giro città – Comune di Aprica (invernale)
- Grosio – Ravedo – Fusino – Comune di Grosio
- Frontale – Ospedale Morelli – Comune di Sondalo
- Tirano – Bv.Roncaiola – Baruffini – Comune di Tirano

2.IL SERVIZIO EROGATO

KM PRODOTTI

Autolinee Ordinarie Regionali	Percorrenze (Km.)
1) Bormio - Sondrio	645.347
2) Tirano - Tresenda – Aprica - Edolo	115.073
3) Teglio - Tresenda - Tirano	49.843
4) Rogorbello - Tirano con dir.	15.809
5) Bormio - Livigno	258.708
6) Bormio - S.Caterina V. con dir.	90.889
7) Tola - Cepina - Bormio con dir.	66.052
9) Bormio - Cancano	4.720

10) Bormio - Passo Stelvio	4.600
T o t a l i	1.251.051
Autolinee di Gran Turismo Statali	
Bormio-Gabicce	51.320
Bormio-San Remo	7.776
Autolinee di Gran Turismo Regionali	
Milano-Bormio-S.Caterina V.	7.220
Autolinee Comunali	
Grosio-Ravoleto-Fusino	14.896
Frontale-Ospedale Morelli	74.491
Tirano-Baruffini	8.991

1. Principi fondamentali della Carta

L'Automobilistica Perego S.p.A. si impegna ad erogare il servizio pubblico di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

1.1 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 preferenziali 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 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.

1.3 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).

1.4 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.

FATTORI DI QUALITA' E STANDARD

Fattori di qualità

Sono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Indicatori di qualità

Sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, il livello delle prestazioni del servizio erogato.

Standard

Valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogante. Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi (direttamente misurabili) e/o qualitativi (esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio).

L'Automobilistica Perego S.p.A. per migliorare la qualità e l'efficienza del servizio erogato, definisce, standard di prestazione che si impegna a rispettare, in corrispondenza a ciascun indicatore di qualità:

I fattori di qualità considerati sono i seguenti:

1. Sicurezza del Viaggio
2. Sicurezza personale e patrimoniale
3. Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
4. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture
5. Comfort del viaggio
6. Servizi per viaggiatori portatori di handicap
7. Informazione alla clientela
8. Aspetti relazionali e comportamentali
9. Livello di servizio nelle operazioni di sportello
10. Integrazione modale
11. Attenzione all'ambiente.

Schede modali dei fattori e indicatori di qualità e standard

1. FATTORI DI QUALITA': SICUREZZA DEL VIAGGIO

Il viaggio sugli autobus dell' Automobilistica Perego S.p.A è caratterizzato da un'elevata sicurezza, grazie all'alta qualifica del personale viaggiante e alla professionalità del personale tecnico che periodicamente provvede alla manutenzione preventiva dei mezzi.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Anno 2016	Anno 2017 Valore pro-messo	Modalità di rilevazione
---	-------------------------	------------------	-----------------------------------	--------------------------------

Denunce (furti, danni e molestie)	1.	N. denunce/viaggiatori. <i>Numero di denunce agli organi di polizia, rilevate nell'arco di un anno</i>	ZERO	ZERO	FONTE AZIENDALE
Percezione complessiva del livello di sicurezza	2.	% soddisfatti.	94%	94%	Sondaggio

2 FATTORI DI QUALITA': SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

Per quanto attiene la sicurezza personale e patrimoniale dei viaggiatori è da rilevare che nel 2008 non sono stati denunciati né casi di furto né casi di molestie personali. Il personale viaggiante è dotato di telefono cellulare per la richiesta immediata di soccorso di qualsiasi natura.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Anno 2016	Anno 2017 Valore promesso)	Modalità di rilevazione
---	-------------------------	------------------	---------------------------------------	--------------------------------

Incidentalità mezzo di Trasporto	1	N. morti. <i>Numero dei decessi rilevati nell'arco di un anno.</i>	0	0	Statistica interna
Incidentalità passiva mezzi di trasporto (colpa nostra)	2	N. sinistri totale/vetture per Km. x 100.000 Km *	1,20	1,10	Statistica interna
	3	N. sinistri passivi /vetture per Km. x 100.000 Km *	5	5	Statistica interna
Età mezzi	4	% mezzi con oltre 15 anni.	4 %	4 %	Statistica interna
	5	<i>Numero di vetture in servizio con anzianità maggiore a 15 anni diviso per il numero totale delle vetture in servizio.</i>	22 %	15 %	Statistica interna
Indice di utilizzo > 15 anni	6	% km mezzi > 15 anni/tot. Km. <i>Km effettuati da mezzi con più di 15 anni diviso per il totale dei Km annui.</i>	15 %	12%	Statistica interna
		% soddisfatti	100%	100%	Sondaggio
		(*) Totale dei sinistri rilevati nell'arco di un anno (ogni 100.000 km) e per i quali vi sia stato o vi sia (sinistri passivi) denuncia alla compagnia di assicurazione, diviso per il totale delle vetture per Km prodotte.			

3. FATTORE DI QUALITA': REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

Il servizio si svolge in modo regolare; gli autobus, salvo casi eccezionali, si muovono con buona puntualità.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2016	Anno 2017 Valore promesso	Modalità di rilevazione
Territorio servito	1.	Popolazione residente/kmq. <i>Popolazione del territorio servito è il numero degli abitanti residenti dei Comuni nei quali viene espletato il servizio diviso per la superficie dei Comuni.</i>	Da 54.84 a 73.34	Da 54.84 a 73.34	Dati ISTAT Ediz. 94

Regolarità complessiva del servizio	2.	% corse effettive/corse programmate <i>Numero di corse effettivamente svolte diviso il numero di quelle programmate, come desumibile dagli orari forniti all'utenza.</i>	100%	100%	FORTE AZIENDALE
Frequenza o quantità corse servizio extraurbano	3.	min./corsa per linea- gruppi linee. <i>Frequenza media in minuti per singola linea o gruppi omogenei di linea per il servizio extraurbano.</i>	35	35	FORTE AZIENDALE
Velocità commerciale servizio extraurbano	5.	km/h. <i>Totale km programma di esercizio diviso tempo di lavoro.</i>	30	30	FORTE AZIENDALE
Percezione complessiva livello regolarità del servizio	6.	% soddisfatti	90%	95%	Sondaggio

4. FATTORE DI QUALITA': PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

Gli autobus in servizio sono sottoposti a una pulizia giornaliera che consiste nella scopatura - risciacquo pavimento e rampe di accesso autobus, lavaggio esterno, pulitura vetri, sostituzione appoggiatesta e foderine sporche, vuotatura posacenere e portariviste. Sono altresì soggetti a una più accurata e approfondita pulizia annuale.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2016	Anno 2017 valore promesso	Modalità di rilevazione
Pulizia ordinaria	1.	N. interventi giornalieri./n. mezzi. <i>Numero totale di interventi di pulizia ordinaria effettuati nell'arco delle 24 ore diviso per il numero dei mezzi che compongono il parco aziendale</i>	1	1	FORTE AZIENDALE

Pulizia radicale	2.	Frequenza media in giorni. <i>Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia radicale dei mezzi.</i>	350	350	FORTE AZIENDALE
Percezione complessiva del livello di pulizia	3.	% soddisfatti.	100%	100%	Sondaggio

5. FATTORE DI QUALITA': CONFORTEVOLZZA DEL VIAGGIO

Gli utenti dell' Automobilistica Perego S.p.A usufruiscono per lo più di corse ben servite. Escluse le corse scolastiche piuttosto affollate, il servizio si svolge in modo equilibrato. Gli autobus acquistati di recente sono a pianale ribassato per consentire una accessibilità facilitata; sono inoltre equipaggiati con impianto di climatizzazione.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2016	Anno 2017 (valore promesso)	Modalità di Rilevazione
Affollamento nelle ore di punta	1.	% posti offerti /viaggiatori <i>Rilievo a campione</i>	99%	99%	FORTE AZIENDALE
	2.	% posti offerti seduti <i>Rilievo a campione</i>	83%	83%	FORTE AZIENDALE
Climatizzazione extraurbano	3.	% mezzi sul totale	84%	85%	FORTE AZIENDALE
	4.	% mezzi sul totale	5 %	5 %	FORTE AZIENDALE
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	5.	% soddisfatti	95%	97 %	Sondaggio
Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio					Sondaggio

6. FATTORE DI QUALITA': SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

Gli ultimi autobus acquistati sono tutti attrezzati con pedana mobile e sistema di ancoraggio carrozzina.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2016	Anno 2017 valore promesso	Modalità di Rilevazione
Elenco servizi aggiuntivi (pedana mobile, sistemi di ancoraggio per carrozzine, ecc.)	1.	% mezzi sul totale. <i>Numero di vetture attrezzate con servizi aggiuntivi diviso per il totale dei mezzi.</i>	66%	68%	FONTE AZIENDALE
Percezione complessiva servizio	2.	% soddisfatti.	90%	95%	Sondaggio

7. FATTORE DI QUALITA': INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Eventuali disservizi, ritardi, incidenti, guasti sono segnalati alla clientela in tempo reale. Tutti gli autisti sono dotati di telefono cellulare e sono in costante contatto con il servizio movimento.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2016	Anno 2017 livello promesso	Modalità di Rilevazione
Diffusione	1.	Fascia oraria di operatività del servizio informazioni (anche telefonico)	Lun-Sab 6.30-19.00 Dom 7.30-19.00 (solo sede di Bormio)	Lun-Sab 6.30-19.00 Dom 7.30-19.00 (solo sede di Bormio)	FONTE AZIENDALE FONTE AZIENDALE
	2.	Nr. Orari gratuiti distribuiti	9.000	10.000	FONTE AZIENDALE
Diffusione orari alle fermate	3.	% sul totale N. di paline dotate di pannello orario diviso per il numero delle paline di	90%	91%	FONTE AZIENDALE
	4.	% soddisfatti.	95%	97%	sondaggio
Percezione esaurività informazioni					

8. FATTORE DI QUALITA': ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Il personale di guida trovandosi costantemente a contatto con il pubblico, si presenta in divisa tenuta in buon ordine, e usa nei riguardi degli utenti la massima cortesia e disponibilità; in conformità a quanto disposto dalla Direttiva del 27/01/1994 il personale guida in modo tranquillo e sicuro trasmettendo all'utenza a bordo sensazioni di certa affidabilità.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Anno 2016	Anno 2017 valore promesso	Modalità di Rilevazione

Percezione complessiva del comportamento	1.	% soddisfatti. <i>Presentabilità: ordine e pulizia personale.</i>	100 %	100 %	Sondaggio
--	----	---	--------------	--------------	-----------

9. FATTORE DI QUALITA': LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO

La rete di vendita si compone di tre autostazioni :Tirano, Sondalo e Bormio e altre rivendite presso le località limitrofe .

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2016	Anno 2017 livello di servizio promesso	Modalità di Rilevazione
Punti vendita territorio	1.	N. sportelli aperti/pop res. <i>Numero totale delle rivendite divise il numero totale della popolazione residente</i>	9	9	FONTE AZIENDALE
Raccolta reclami	2.	Reclami scritti	6	5	Rilevazione interna
Riscontro proposte e reclami	3.	Riscontro in termini di giorni alle proposte ai reclami	entro 30 gg.	entro 30 gg.	Rilevazione interna
Percezione complessiva	4.	% soddisfatti.	95%	95%	sondaggio

10. FATTORE DI QUALITA': GRADO INTEGRAZIONE MODALE

Tutte le corse sono in coincidenza con l'arrivo e la partenza dei treni da e per Milano.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2016	Anno 2017 (livello di servizio promesso)	Modalità di Rilevazione
Percezione complessiva livello integrazione modale	1.	% soddisfatti.	97 %	100%	Sondaggio

11. FATTORE DI QUALITA': ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

L'azienda possiede un parco autobus in fase di rinnovamento. Gli autobus acquistati di recente e quelli in previsione di acquisto corrispondono agli standard euro 2 (Dir. Cee 91/542/Cee e DM. 23/8/93 mod. DM 27/3/97).

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2016	Anno 2017 (livello di servizio promesso)	Modalità di Rilevazione
Carburante a basso tenore di zolfo	1.	% dei consumi. <i>Consumo di carburante a basso tenore di zolfo (dal 2000 < 0,01%), diviso il totale del carburante consumato nell'arco di un anno dalle vetture del parco autobus</i>	100%	100%	FORTE AZIENDALE
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2	2.	% bus EURO 2 <i>Totale bus con motore Euro 2 diviso il totale dei mezzi.</i>	19 %	18 %	FORTE AZIENDALE
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 3	2.	% bus EURO 3 <i>Totale bus con motore Euro 3 diviso il totale dei mezzi.</i>	37 %	37 %	FORTE AZIENDALE
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 4	2.	% bus EURO 4 <i>Totale bus con motore Euro 4 diviso il totale dei mezzi.</i>	7 %	10 %	FORTE AZIENDALE
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 5	2.	% bus EURO 5 <i>Totale bus con motore Euro 5 diviso il totale dei mezzi.</i>	37 %	40 %	FORTE AZIENDALE
Percezione complessiva	5.	% soddisfatti.	76%	80%	Sondaggio

SEZIONE III RAPPORTI CON L'UTENZA

Informazioni all'utenza

L'Automobilistica Perego S.p.A. assicura la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di svolgimento del servizio. Presso le biglietterie, le pensiline e le paline sono esposti orarie comunicazioni dirette ai viaggiatori inerenti al servizio.

Aspetti Relazionali

Il personale dell'Automobilistica Perego S.p.A. è riconoscibile attraverso la dotazione di apposito cartellino di riconoscimento riportante in modo visibile nome cognome e logo aziendale.

Il personale di guida deve indossare la divisa aziendale in ordine, deve trattare con rispetto e cortesia gli utenti.

Deve inoltre:

- Non leggere durante la guida
- Non utilizzare apparecchi telefonici salvo che per esigenze di servizio, ma con autobus fermo
- Rispettare orari, compatibilmente con il traffico
- Essere attento alle esigenze del cliente, sempre che non pregiudichino la sicurezza del viaggio
- Agevolare la salita dei passeggeri

Relazioni con i clienti/ utenti

1. I canali di informazione

Al fine di soddisfare le esigenze di informazione e di contatto, l'Automobilistica Perego s.p.a. ha costituito una serie di luoghi istituzionali dedicati alla comunicazione con la clientela, è stato istituito un ufficio di relazioni con il pubblico con sede a Tirano aperto nei seguenti orari:

Giorni feriali dalle 6.30 alle 19.00

Qui è possibile ricevere informazioni su orari, linee, tariffe, normative, abbonamenti, sanzioni, modalità e costi della sosta in area urbana, richieste di indennizzo. Sempre nell'ambito dell'ufficio relazioni con il pubblico l'Automobilistica Perego S.p.A ha concordato la condivisione delle informazioni aziendali con il comune di Tirano. In questo modo al cittadino viene data l'opportunità di accedere a tutte le informazioni utili all'uso del servizio di trasporto pubblico locale oltre che la stampa di tutti gli orari in diverse linee.

E' stata inoltre realizzata una pagina web contenente le informazioni aziendali (servizio, linee, tariffe ed altro) disponibile al seguente indirizzo

www.busperego.com

2. Procedure per il reclamo

Ogni utente può inviare all'azienda comunicazioni, segnalazioni, suggerimenti, reclami, indirizzandoli per iscritto all'Ufficio sito piazza Stazione di Tirano, precisando oltre alle proprie generalità e indirizzo, ogni altro utile particolare che consentano di identificare con precisione i termini e le circostanze dell'evento accaduto.

Data.....

La signora, Il signore

Abitante a.....Prov.....

Via /Piazza.....numero.....

Cap.....tel.....

Segnala/propone quanto segue:

.....

.....

Il fatto segnalato è avvenuto alle ore.....del giorno.....

Via /Piazza.....numero.....

Sulla linea.....numero di vettura.....

Direzione.....

Firma.....

Se il cliente desidera una risposta telefonica scriva qui sotto il proprio numero.

3. Tempi di risposta in caso di reclamo

Risposte esaustive a tutti reclami e suggerimenti entro 30 gg dalla data della ricezione.

4. Uffici interni di controllo

L'Automobilistica Perego S.p.A ha istituito un apposito ufficio di controllo interno con sede a Tirano, in p.zza Stazione per ricevere i reclami da parte dei clienti sulle inadempienze degli impegni assunti con la carta.

Rimborsi

Gli utenti interessati dovranno far pervenire presso gli uffici dell'Azienda richiesta scritta di rimborso.

Le modalità e la quantificazione del rimborso faranno riferimento a quanto stabilito dalla legge regionale n. 20 del 27/4/77 art. 9 comma 9 e 10.

Risarcimento danni

Gli utenti interessati dovranno far pervenire presso l'ufficio direttivo dell'Azienda richiesta scritta di risarcimento danni accompagnata da idonea documentazione.

L'Automobilistica Perego S.p.A. non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati.

Il risarcimento danni dovuto per sinistri alla persona sarà determinato dalla compagnia assicuratrice con la quale l'Automobilistica Perego S.p.A stipulato regolare contratto.

Responsabilità dell'utente

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

L'utente risponde anche del danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri e alle loro cose.

Per danni causati da disabili e/o incapaci e/o minori di età, risponde l'esercente di patria potestà o tutela.