

	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Allegato 5 Manuale RTS</p> <p>Rev. 0 del 31-03-2025</p>
---	--------------------------	--

CARTA DEI SERVIZI

DELLA SOCIETA'



	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 5 Manuale RTS Rev. 0 del 31-03-2025
---	--------------------------	---

La carta dei servizi della Erreviaggi S.r.l. esprime, con evidenza, la volontà e l'impegno dell'Azienda di comunicare, in maniera trasparente, il processo di qualità, i risultati del servizio e gli obiettivi di miglioramento nell'ambito della propria attività di trasporto non regolare (noleggio da rimessa), pubblico locale (servizio sostitutivo ferroviario) e del servizio scuolabus per il trasporto scolastico dedicato. E' un documento che risponde alle esigenze d'informazione e definisce i rapporti tra Azienda e utente/cliente.

In tal senso la Erreviaggi S.r.l. ha emanato la presente carta dei servizi in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e ISO 39001:2016.

SCOPO

Lo scopo del presente documento è di monitorare costantemente il miglioramento nell'erogazione del servizio offerto dalla Erreviaggi S.r.l. attraverso la dichiarazione dei risultati raggiunti e l'indicazione degli obiettivi prefissati. Grazie a questa pubblicazione l'utente/cliente può valutare gli standard e le performance raggiunte oltre a seguirne la loro evoluzione nel tempo.

STRATEGIE E OBIETTIVI AZIENDALI

Poiché la Direzione della Erreviaggi S.r.l. ha stabilito come prioritario obiettivo:

- l'efficacia del servizio in termini di affidabilità, regolarità e puntualità;
- l'efficienza del servizio privilegiando gli standard di sicurezza e di livello di comfort;
- il consolidamento ed il miglioramento della presenza dell'azienda sul territorio;
- l'accrescimento delle competenze del proprio personale, non solo per quanto concerne gli aspetti tecnici e professionali, bensì ponendo una forte attenzione anche su quelli relazionali e comunicazionali del personale a diretto contatto con i clienti;
- il miglioramento della disponibilità, tempestività e chiarezza delle informazioni sia all'interno dell'Azienda sia verso il cliente;
- la promozione di ogni azione diretta a salvaguardare l'ambiente, a far sì che i servizi erogati direttamente o indirettamente e le attività ad essi connesse non presentino rischi significativi per le persone e per l'ambiente;
- la tutela e la salvaguardia della salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;

	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 5 Manuale RTS Rev. 0 del 31-03-2025
---	--------------------------	---

Ne conseguono i seguenti impegni, individuali e collettivi:

- rispettare le leggi, i regolamenti e gli altri requisiti applicabili e sottoscritti;
- rispettare i requisiti qualitativi minimi per i servizi richiesti dal cliente, da requisiti cogenti e/o interni, ai fini della competitività tecnologica e gestionale;
- fare ogni sforzo per ridurre l'inquinamento, i consumi di materie prime, i rifiuti prodotti privilegiandone il recupero;
- valutare gli aspetti ambientali dei servizi erogati direttamente e indirettamente e le attività ad essi connesse, adottando procedure e metodi di lavoro che offrano la maggiore protezione per l'ambiente;
- adottare i processi tecnologici che offrono i migliori impatti ambientali in termini tecnici ed economici
- agire in conformità ai principi per la qualità, indicati nelle norme della famiglia UNI EN ISO 9001:2015 e ISO 39001:2016.

La Direzione della Erreviaggi S.r.l., con la profonda convinzione che solo una corretta applicazione dei principi sopra esposti consenta il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Ogni anno la Direzione riesamina la propria politica e formula obiettivi e traguardi di miglioramento continuo della prestazione di qualità, di sicurezza stradale e di ambiente, comunicandoli a tutti gli interessati.

Tutto il personale ha l'obbligo di agire in conformità con le presenti regole e al sistema di gestione per la sicurezza stradale, per la qualità e per l'ambiente e, a quest'obbligo, sono tenuti anche fornitori soprattutto di servizi.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

L'Azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della presente Carta dei Servizi che sono:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

È esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività dell'Azienda sono l'equità e la obiettività.

Il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, (in programma l'acquisizione di uno o più veicoli di grande capienza dotati di pedana elettrica per consentire la salita e la discesa di persone con disabilità) in rapporto alla capacità economica dell'azienda.

	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 5 Manuale RTS Rev. 0 del 31-03-2025
---	--------------------------	---

CONTINUITA'

L'erogazione del servizio è regolare e senza interruzioni, secondo quanto pianificato con i clienti. 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 (es. fattori meteorologici, geologici, ecc.).

La Erreviaggi S.r.l. desidera operare al meglio introducendo principi radicati e sostenuti dall'Azienda:

- la centralità del cliente, al quale viene attribuito un potere di giudizio e di controllo diretto sulla qualità del servizio;
- l'adozione di standard qualitativi e quantitativi del servizio e la loro comunicazione;
- il dovere, per i soggetti erogatori, di valutare la qualità dei servizi ed il grado di soddisfazione dei clienti;
- il rispetto degli standard adottati, assicurando al cliente il diritto al rimborso nei casi in cui il servizio reso sia inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati;
- il principio del miglioramento progressivo delle prestazioni, attraverso la revisione periodica degli standard con il concorso indiretto dato dal livello di soddisfazione dei clienti.

La logica di fondo della presente Carta dei Servizi, dunque, obbliga la Erreviaggi S.r.l. ad impegnarsi su risultati definiti, ossia a misurare, controllare, gestire, migliorare.

Ciò fa sorgere la necessità di impostare in modo radicalmente diverso l'erogazione del servizio di trasporto di persone.

Tutte le trasformazioni – normative, economiche, culturali – sopra descritte impongono una revisione degli schemi tradizionali di produzioni dei servizi di trasporto.

Si impone, pertanto, una trasformazione dell'organizzazione aziendale in grado di sostenere l'Impresa nel confronto con il prossimo futuro e puntando essenzialmente al proprio livello di sicurezza stradale.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

A tale fine attua il monitoraggio della soddisfazione del Cliente utilizzando criteri di valutazione di eventuali reclami e/o non conformità sorte durante il servizio attraverso la somministrazione di questionari.

	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 5 Manuale RTS Rev. 0 del 31-03-2025
---	--------------------------	---

DIRITTI DEL VIAGGIATORE

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Continuità e certezza del viaggio;
- Comunicazione tempestiva degli orari di partenza e arrivo a destinazione;
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo;
- Igienizzazione e sanificazione dei mezzi;
- Tempestiva risposta ai reclami da parte della Erreviaggi S.r.l.;
- Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumare su tutti i mezzi;
- Riconoscibilità del personale di tutto il personale viaggiante e delle mansioni svolte.

DOVERI DEL VIAGGIATORE

- Non occupare o impegnare più di un posto a sedere;
- Non danneggiare o sporcare i mezzi di trasporto;
- Rispettare il divieto di fumare;
- Tenere un comportamento idoneo al fine di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
- Non usare impropriamente i dispositivi di emergenza;
- Rispettare le istruzioni e le disposizioni del personale addetto al servizio e alla sicurezza.
- Rispettare conducenti

I FATTORI DI QUALITA' E STANDARD MINIMI DEL SERVIZIO

La Erreviaggi S.r.l. per migliorare la qualità del servizio erogato, definisce gli indicatori di qualità del servizio e di sicurezza stradale e i relativi standard minimi di prestazione che devono essere tenuti sotto controllo, rispettati e incrementati nell'ottica del miglioramento continuo.

Gli indicatori individuati sono in relazione ad aspetti legati a:

- Sicurezza dei mezzi di trasporto;
- Sicurezza personale dei Clienti;
- Continuità del servizio e puntualità dei mezzi;
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi;
- Confort del viaggio
- Informazioni ai Clienti;
- Attenzione all'ambiente.

	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 5 Manuale RTS Rev. 0 del 31-03-2025
---	--------------------------	---

SICUREZZA DEI MEZZI DI TRASPORTO

Il viaggio sui veicoli della Erreviaggi S.r.l. 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.

In tal senso il livello promesso in termini di sicurezza del mezzo fa riferimento agli indicatori di qualità e sicurezza stradale e i relativi standard minimi di prestazione che devono essere tenuti sotto controllo, rispettati e incrementati nell'ottica del miglioramento continuo.

Gli indicatori di qualità individuati sono in relazione ad aspetti legati a :

- Sicurezza dei mezzi di trasporto;
- Manutenzione ordinaria dei mezzi;
- Manutenzione straordinaria dei mezzi;
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi;
- Attenzione alla guida da parte del personale viaggiante;
- Mezzi di recente costruzione e in classe Euro 5 ed Euro 6 per consentire l'accesso anche alle aree urbane dove sono vigenti limitazioni del traffico.

SICUREZZA DEI MEZZI DI TRASPORTO

Il viaggio sui mezzi della Erreviaggi S.r.l. 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. In tal senso il livello promesso in termini di sicurezza del mezzo fa riferimento:

FATTORI QUALITA'	INDICATORI	% DIMISURA	STANDARD MINIMI
Sicurezza Mezzi	Manutenzione	% manutenzione programmata e manutenzione effettuata	100%
	Anzianità parco macchine	% parco macchine con età superiore 25 anni	<10%
	Collaudi e revisioni	% sul parco automezzi	100%
	Efficienza degli estintori	% di estintori efficienti sul parco automezzi	100%
	Copertura assicurativa	% dei mezzi assicurati	100%

	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 5 Manuale RTS Rev. 0 del 31-03-2025
---	--------------------------	---

SICUREZZA PERSONALE DEGLI UTENTI

La Erreviaggi S.r.l. si impegna a garantire la sicurezza del viaggiatore nel senso della vigilanza e comunicazione attuata nei confronti dei Clienti dal personale a bordo di mezzi, durante il servizio: In tal senso il livello promesso in termini di sicurezza degli utenti fa riferimento:

FATTORI QUALITA'	INDICATORI	% DIMISURA	STANDARD MINIMI
Sicurezza dei viaggiatori	Conoscenza dei percorsi e delle fermate	% degli autisti	100%
	Formazione e addestramento sulle emergenze del personale	% di formazione in merito alle emergenze	100%
	Incidenti	N.max di sinistri passivi sul totale automezzi	3

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

La Erreviaggi S.r.l. si impegna a garantire:

FATTORI QUALITA'	INDICATORI	% DIMISURA	STANDARD MINIMI
Continuità e regolarità del servizio	Regolarità del servizio	% di servizi di trasporto	100%
		n.mezzi di scorta	5
Puntualità del servizio	Di norma si intende una puntualità con uno scarto massimo di 20 minuti.	% di ritardi superiore ai 20minuti/totale corse	< 20%
	In condizioni di traffico elevato a causa di cantieri stradali, incidenti sul percorso o intensità di traffico i minuti di ritardo possono variare secondo il rispetto delle norme di sicurezza stradali	% di ritardi oltre i 20 minuti per cause di forza maggiore dovute a intensità di traffico	Numero non definibile. Il dato può variare secondo le necessità dettate dalle condizioni di traffico e dalle disposizioni date al nostro personale di rispetto di tutte le norme di sicurezza stradale.

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

La Erreviaggi S.r.l. si impegna a garantire condizioni di pulizia ed igiene dei mezzi utilizzati per l'erogazione del servizio. I mezzi in servizio sono sottoposti a una pulizia interna giornaliera o qualunque volta si renda necessario. Sono altresì soggetti a una più accurata e approfondita ogni

	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 5 Manuale RTS Rev. 0 del 31-03-2025
---	--------------------------	---

qualvolta si renda necessario indipendentemente dalle frequenze stabilite.

FATTORI QUALITA'	INDICATORI	% DIMISURA	STANDARD MINIMI
Pulizia mezzi	Interna	Frequenza	Prima di ogni partenza/ occorenza
	Esterna	Frequenza	Almeno settimanale/ occorenza

	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 5 Manuale RTS Rev. 0 del 31-03-2025
---	--------------------------	---

CONFORTDELVIAGGIO

Il confort del viaggio è garantito attraverso l'utilizzo dei mezzi in grado di assicurare un elevato grado di confortevolezza ai propri viaggiatori

FATTORI QUALITA'	INDICATORI	% DIMISURA	STANDARD MINIMI
Comfort	Comodità del posto assegnato	% posti a sedere	100%

INFORMAZIONIAICLIENTI/UTENTI

Gli uffici sono aperti al pubblico dove è possibile richiedere:

- informazioni su orari di partenza e arrivo;
- informazioni sullo svolgimento dei servizi. Tutto il personale preposto è tenuto, a richiesta dell'interessato, ad indicare le proprie generalità;
- reclami scritti, l'azienda si impegna ad una risposta entro 5 gg dalla data di ricevimento del reclamo. Al ricevimento di ogni reclamo vengono attuate le modalità operative previste dalle procedure interne per la gestione dei reclami e non conformità di servizio.
- Ottenere copia della presente carta dei servizi

FATTORI QUALITA'	INDICATORI	% DIMISURA	STANDARD MINIMI
Informazioni e servizi alla clientela	Tempi di risposta ai reclami	% Risposte entro 5gg	100%
	Tempestività	Tempo di preavviso su variazioni rispetto al programma	Immediato

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

La Erreviaggi S.r.l. è consapevole dell'importanza dell'impatto ambientale delle attività di trasporto. In tal senso il livello promesso in termini di rispetto ambientale è il seguente

FATTORI QUALITA'	INDICATORI	% DIMISURA	STANDARD MINIMI
Rispetto dell'ambiente	Controllo delle Emissioni di scarico	% mezzi Euro 5 e 6	80%

	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 5 Manuale RTS Rev. 0 del 31-03-2025
--	--------------------------	---

1) PULIZIA E DISINFEZIONE VEICOLI

- Disinfettante idroalcolico per le mani disponibile a bordo presso porta anteriore degli autobus
- Sanificazione e ventilazione giornaliera dei veicoli ad ogni inizio e fine corsa;
- Report giornalieri dettagliati su pulizia e igienizzazione dei veicoli;
- Lavaggio interno e pulizia con prodotti a basso impatto ambientale;
- Manutenzione filtri e condotti del sistema di aria condizionata.

2) CONDUCENTI

- Dotazione di prodotti e strumenti per la pulizia e igienizzazione dell'autobus anche in caso di viaggi plurigiornalieri;
- Formazione su comportamenti, procedure di prevenzione e protezione e distribuzione del kit di sicurezza (estintore e cassetta di pronto soccorso) e per l'ambiente (prodotti assorbenti).

3) PASSEGGERI (specialmente quelli del trasporto scolastico)

- Obbligo e responsabilità genitoriale nel monitoraggio dei minori con il supporto dell'accompagnatore;
- Salire sul mezzo in modo ordinato;
- Viaggiare seduti con cintura di sicurezza allacciata ove presente;
- Divieto di restare in piedi a veicolo in movimento;
- Scendere dal veicolo in modo ordinato;
- Non attraversare la strada finché il mezzo non è ripartito.

Comportamento del personale viaggiante mentre è alla guida

- Non superare mai i limiti di velocità;
- Ridurre i limiti di velocità in caso di condizioni meteorologiche avverse;
- Ridurre i limiti di velocità in caso di cattive condizioni della sede stradale;
- L'uso dei telefoni cellulari durante la guida è **severamente vietato**, salvo se la ricezione è in viva voce;
- Mantenere la distanza di sicurezza dai veicoli che precedono;
- Effettuare le interruzioni di guida e osservare i periodi di riposo previsti dalla normativa;
- Osservare sempre la segnaletica presente;
- Non guidare mai sotto l'influenza di alcol e/o sostanze psicotrope.

Comportamenti complementari

- Rispettare le leggi e le ordinanze del paese in cui il veicolo è utilizzato;

	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 5 Manuale RTS Rev. 0 del 31-03-2025
--	--------------------------	---

- Le condizioni di funzionamento del veicolo sono di competenza dell'autista che lo utilizza; in caso di malfunzionamento o di anomalie occorre contattare la sede e stabilire il più tempestivo intervento;
- Verificare che il veicolo sia dotato di tutti i dispositivi di sicurezza previsti dalla normativa nazionale;
- Qualora il parabrezza abbia crepe o macchie che limitano la visibilità deve essere sostituito;
- Tutti i vetri del veicolo devono essere mantenuti puliti e privi di adesivi ad eccezione di quelli previsti dalla legge;
- I parabrezza, i vetri delle porte e gli specchietti retrovisori devono essere sempre mantenuti in efficienza;
- La manutenzione quotidiana del veicolo comprende una verifica visiva delle luci di arresto, dei freni, del clacson, delle gomme, dei tergicristalli, degli specchietti retrovisori, dei vetri e dello sterzo;
- Quando si parcheggia assicurarsi che il mezzo non possa muoversi azionando il freno di stazionamento;
- Tutti i veicoli devono essere parcheggiati in modo tale che il tubo di scarico non sia in contatto con combustibili o vicino a delle fonti di innesco;
- I fari devono essere sempre accesi;
- Non fumare mai a bordo del veicolo, né durante la guida né in sosta;
- Utilizzare il clacson per segnalare non per infastidire;
- Rispettare il parere dei vostri passeggeri; se i passeggeri non si sentono sicuri della velocità di guida provvedere immediatamente a rallentare;
- Rispettare tutti gli utenti della strada inclusi, i pedoni e i ciclisti;
- Segnalare le proprie intenzioni agli altri conducenti;
- Spostare il veicolo solo quando le porte sono chiuse e dopo che tutti hanno allacciato la cintura di sicurezza;
- Prima di iniziare qualsiasi viaggio è necessario essere in forma dal punto di vista psicofisico di modo che la propria capacità di guida non sia condizionata;
- Prima di iniziare qualsiasi viaggio verificare i documenti necessari alla guida (patente, assicurazione del mezzo, carta di circolazione, ecc.);
- Osservare le norme del Codice della Strada (le contravvenzioni comminate per violazioni imputabili ai veicoli saranno a carico dell'azienda mentre le contravvenzioni elevate per violazioni imputabili al personale viaggiante verranno addebitate al lavoratore);
- In caso di incidente compilare correttamente la modulistica a bordo del veicolo per consentire un'indagine efficace sull'accaduto;
- L'uso di sistemi di navigazione stradale è consentito, da parte del conducente, ma è vietato cambiare la destinazione sul navigatore quando il veicolo è in movimento; per fare delle variazioni sul percorso si deve fermare il veicolo.

	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 5 Manuale RTS Rev. 0 del 31-03-2025
--	--------------------------	---

Comportamenti del passeggero

Il passeggero ha il diritto di assicurarsi che:

- Il guidatore non superi mai i limiti di velocità;
- Il guidatore riduca la velocità in caso di cattive condizioni meteorologiche;
- Il guidatore riduca la velocità in caso di cattive condizioni della sede stradale.
- Il guidatore non deve mai utilizzare il telefono cellulare durante la guida; a meno che la ricezione sia in vivavoce;
- Il guidatore deve mantenere sempre la distanza di sicurezza dai mezzi che lo precedono;
- Il guidatore riposi almeno 15 minuti ogni 2 ore di guida eventualmente si alterni alla guida;
- Il guidatore osservi con attenzione la segnaletica stradale;
- Il guidatore non guidi mai sotto l'influenza di alcol o sostanze psicotrope.

Qualora queste regole non siano seguite dal guidatore il cliente ha facoltà di contattare l'azienda affinché stabilisca misure idonee al proseguimento del viaggio in condizioni di sicurezza.

I seguenti comportamenti sono previsti per tutti i passeggeri.

- Il passeggero deve sempre indossare le cinture di sicurezza.
- Il passeggero non deve riporre bagagli o oggetti liberi sulla cappelliera che possono diventare pericolosi in caso di urto;
- Il passeggero non deve fumare all'interno del veicolo;
- Il passeggero non deve mai dire al conducente di accelerare consentendogli di rispettare i limiti di velocità;
- Il passeggero non deve mai distrarre il conducente mentre il veicolo è in movimento;
- Al passeggero viene chiesto di assistere il guidatore durante le manovre di retromarcia, in aree dotate di scarsa illuminazione, nel caso di manovre in spazi ristretti;
- Il passeggero deve avvertire il conducente se sta viaggiando troppo velocemente; rispetto alle condizioni atmosferiche o non rispetta il codice della strada;
- Il passeggero deve essere pronto a fornire chiare istruzioni al conducente quando e se necessario;
- Il passeggero deve assistere all'uso del sistema di navigazione se necessario;
- A bordo del veicolo è proibito qualsiasi consumo di alcool.

	CARTA DEI SERVIZI	Allegato 5 Manuale RTS Rev. 0 del 31-03-2025
---	--------------------------	---

Le 10 regole per una guida ecocompatibile

Una guida intelligente e una corretta manutenzione dell'automezzo consentono di ridurre i consumi e le emissioni di CO₂ del 10-15% migliorando anche la sicurezza sulla strada.

In sintesi, di seguito, si riportano alcune indicazioni utili per ridurre i consumi di combustibile e le emissioni di CO₂ e migliorare la sicurezza sulla strada:

1. Accelerare gradualmente.
2. Cambiare al più presto marcia.
3. Mantenere una velocità moderata, e la più uniforme possibile.
4. Guidare in modo attento evitando brusche frenate e cambi di marcia inutili.
5. Decelerare gradualmente, rilasciando il pedale dell'acceleratore e tenendo la marcia innestata e utilizzando il freno motore e i rallentatori ausiliari se presenti.
6. Spegnerne il motore quando si può, ma solo a veicolo fermo.
7. Mantenere la pressione di gonfiaggio degli pneumatici entro i valori raccomandati.
8. Utilizzare i dispositivi elettrici solo per il tempo necessario.
9. Limitare l'uso del climatizzatore mantenendolo efficiente affinché contribuisca al comfort dei passeggeri.

Cosseria, lì 31 marzo 2025

La Direzione della Erreviaggi S.r.l.
Dott. Raffaele Queirazza
