

**EDIZIONE 2013****INDICE**

<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>2</b>
<b>PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA' .....</b>	<b>3</b>
<b>QUALITA' DEL SERVIZIO E RISPETTO DELL'AMBIENTE .....</b>	<b>3</b>
<i>Rete e copertura oraria.....</i>	<i>4</i>
<i>Facilità d'uso del servizio.....</i>	<i>5</i>
<i>Sicurezza.....</i>	<i>7</i>
<i>Rispetto dell'ambiente .....</i>	<i>8</i>
<i>Affidabilità.....</i>	<i>9</i>
<i>Personale e rapporti con il cliente.....</i>	<i>11</i>
<b>OBIETTIVI DELLA POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE.....</b>	<b>12</b>
<b>MONITORAGGIO DEGLI STANDARD.....</b>	<b>14</b>
<b>IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO .....</b>	<b>15</b>
<b>RIEPILOGO STANDARD AZIENDALI.....</b>	<b>16</b>
<b>DIFFUSIONE DELLA CARTA.....</b>	<b>17</b>

**Approvazione (PCdA)**

## INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi nasce in seguito alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 ed è stata successivamente recepita dal settore dei trasporti tramite l'emanazione della "Carta della Mobilità".

Il principio fondamentale attorno al quale è stata sviluppata la Carta dei Servizi è il nuovo tipo di rapporto che viene stabilito tra le aziende operanti nel campo dei servizi pubblici e

- ✓ il **cittadino**, che viene visto come un *cliente* e verso il quale l'Azienda assume precisi obblighi, primo tra tutti quello di fornire un servizio di qualità.
- ✓ L'**ambiente**, verso il quale l'azienda si assume l'impegno del rispetto delle prescrizioni legali e della prevenzione dell'inquinamento.

La carta dei servizi della SEAC è quindi la testimonianza scritta dei concreti impegni presi dalla società nei confronti dei suoi clienti e dell'ambiente.

In particolare la SEAC si impegna:

- a *soddisfare pienamente* le esigenze dei suoi clienti;
- a garantire un *uguale trattamento* a tutta la sua clientela, con particolare attenzione alle persone disabili;
- a garantire la massima *continuità* del servizio;
- a rendere la sua clientela *partecipe* della realtà aziendale, attraverso un continuo confronto e monitoraggio;
- al *rispetto* della legislazione vigente in materia ambientale e alla *limitazione* dei potenziali impatti ambientali derivanti dall'erogazione del servizio.

Quale ulteriore strumento di garanzia per la sua clientela, la SEAC è dal 1998 certificata **UNI EN ISO 9001** (Sistema di Gestione per la Qualità) per il servizio di trasporto pubblico e nel 2006 è stata conseguita anche la certificazione di conformità **UNI EN ISO 14001:2004** (Sistema di Gestione Ambientale)

## **PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'**

La S.E.A.C. gestisce il trasporto pubblico urbano e suburbano del Comune di Campobasso da più di 40 anni.

L'Azienda si avvale di:

- 40 autisti
- 30 automezzi attivi (+ ulteriori 10 di riserva).

Annualmente l'azienda trasporta più di **3 milioni** di passeggeri e garantisce una percorrenza di circa **1 milione di chilometri**.

## **QUALITA' DEL SERVIZIO E RISPETTO DELL'AMBIENTE**

Al fine di ottenere la completa soddisfazione del cliente nel pieno rispetto dell'ambiente la S.E.A.C. ha individuato come aspetti fondamentali del servizio offerto

- Rete e copertura oraria
- Facilità d'uso del servizio
- Sicurezza
- Prevenzione dell'inquinamento e rispetto ambientale
- Affidabilità
- Comfort e aspetto dei veicoli
- Personale disponibile nei rapporti con il cliente

## Rete e copertura oraria

Il servizio viene effettuato nei giorni feriali con **23** linee di cui **14** urbane e **9** suburbane; nei giorni festivi il numero delle linee è ridotto a **10** urbane e **5** suburbane. Una linea effettua unicamente servizio nei giorni festivi.

Effettua inoltre il servizio “navetta” da e per il Terminal bus con **95** corse.

Nei giorni feriali vengono effettuate **297 corse (235 urbane e 62 suburbane)**, più **le 95 corse della linea Terminal** per una percorrenza totale quotidiana di **3.495,250 km.**, mentre nei giorni festivi le corse sono ridotte a **100** e la percorrenza a **1.026,100 km.**

La fascia di copertura oraria va dalle **5<sup>30</sup> alle 22<sup>30</sup>**.

Il servizio è operante tutti i giorni dell'anno esclusi il **1°Maggio tutto il giorno, Capodanno, Ferragosto e Natale. Pasqua fino alle ore 14.00**

Nel periodo estivo (**dalla chiusura e fino alla riapertura delle scuole**) viene ridotta la frequenza delle linee urbane e suburbane., per una percorrenza totale quotidiana pari a **2.843,050 km** nei giorni feriali e **1.110,600 km** in quelli festivi.

È comunque garantita, anche in caso di sciopero, la piena funzionalità del servizio nelle fasce orarie **5<sup>30</sup>-8<sup>30</sup> e 13<sup>00</sup>-16<sup>00</sup>**.

I passaggi dei veicoli alle fermate sono organizzati **ad orari prestabiliti** su tutte le linee; gli orari sono stabiliti in funzione delle necessità espresse dall'utenza e dagli organi competenti del Comune di Campobasso.

## Facilità d'uso del servizio

Ogni fermata è individuata da una apposita palina.

A seconda delle esigenze personali, possono essere utilizzati tre diversi biglietti:

- **Biglietto di corsa semplice**, valido per un solo viaggio su un'unica linea, acquistabile singolarmente o in carnet da 11 biglietti al costo di 10.
- **Biglietto a tempo**, valido 120 minuti per un numero illimitato di corse su tutte le linee
- **Biglietto "Vado e torno"** solo per la linea terminal

La vendita dei biglietti avviene presso 59 rivenditori (tabaccai, edicole, etc..) distribuiti in tutto il territorio comunale. A breve saranno installati **10 nuovi distributori automatici** in sostituzione dei 4 esistenti, funzionanti **24 ore al giorno**, posizionati in zone strategiche della città.

Il cliente deve convalidare il biglietto nell'apposita oblitteratrice del primo veicolo utilizzato, entro la prima fermata da quando è salito; il funzionamento delle oblitteratrici è controllato giornalmente.

Sono disponibili due diverse tipologie di abbonamento:

- **Mensile intera rete**, valido su tutte le linee senza limitazioni
- **Mensile singola linea**, valido per la sola linea prescelta

Solo per la linea terminal esistono a costo ridotto i seguenti abbonamenti:

- **Studenti solo navetta**
- **Lavoratori solo navetta**
- **Lavoratori navetta + linea**

Gli abbonamenti sono rilasciati o rinnovati:

- **In Corso Bucci**, gli ultimi due giorni feriali del mese di scadenza, dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle 15.45 alle 18.00, ed i primi due giorni feriali del mese di rinnovo dalle ore 8.00 alle ore 13.00
- **Al terminal** tutte le mattine dalle 7.15 alle 9.30
- **In contrada Colle delle Api 181, presso la sede della SEAC**, dal lunedì al venerdì 8-14 e lunedì e mercoledì anche dalle 15.30 alle 18.30

I controlli sui biglietti e sugli abbonamenti a bordo vengono fatti da personale S.E.A.C. in divisa; eventuali contestazioni possono essere segnalate di persona presso la sede dell'Azienda o telefonicamente, utilizzando i numeri indicati di seguito.

Tutte le informazioni sugli orari ed i percorsi delle linee sono disponibili nella guida per l'utenza che viene stampata in almeno 3000 copie e distribuita presso le rivendite abituali di biglietti.

#### Sito internet

Sul sito internet della SEAC, all'indirizzo [www.seac.campobasso.it](http://www.seac.campobasso.it) è possibile consultare l'orario e l'elenco completo dei rivenditori di biglietti.

#### Numero verde e posta elettronica

Richieste di informazioni, suggerimenti, segnalazioni o reclami possono essere comunicati:

- al numero verde **800-818172**
- all'indirizzo di poste elettronica [info@seac.campobasso.it](mailto:info@seac.campobasso.it)

## Sicurezza

Tutti gli automezzi sono sottoposti ai seguenti controlli:

- controllo periodico dell'impianto frenante
- controllo semestrale dei pneumatici
- verifiche mensili sullo stato generale degli automezzi
- revisione completa annuale, presso la Motorizzazione Civile

Tutti gli automezzi sono dotati di catene da neve e gli autisti sono addestrati per una loro rapida installazione in caso di necessità

Tutti gli autobus sono dotati di due estintori ricaricati annualmente e controllati semestralmente, per intervenire tempestivamente in caso di incendio a bordo.

In accordo con le disposizioni di legge, tutte le porte delle vetture sono dotate dei prescritti dispositivi per l'apertura di emergenza e degli appositi cartelli di segnalazione.

Attualmente, anche grazie alla professionalità del personale di bordo, degli addetti alla manutenzione ed alle caratteristiche degli automezzi impiegati, il livello di incidenti imputabili alla SEAC rilevati è di **uno ogni 153.000 km percorsi** (7 incidenti attivi nel 2012, contro i 18 del 2009 e 27 del 2005, a testimonianza del continuo miglioramento dell'affidabilità dei propri automezzi).

## Rispetto dell'ambiente

**Tutti gli automezzi** utilizzano *gasolio ecologico* a basso tenore di zolfo conforme alle norme UNI-CUNA EN 590/93 e le operazioni di manutenzione periodica garantiscono che i dispositivi di scarico siano sempre perfettamente efficienti e in grado di garantire un'adeguata limitazione delle emissioni in atmosfera. L'azienda è inoltre impegnata in un rinnovamento continuo del proprio parco autobus, in modo da migliorare costantemente i propri standard di qualità, di sicurezza e di rispetto dell'ambiente.

*All'interno della sede* dell'Azienda vengono inoltre attivate adeguate procedure di controllo operativo degli aspetti ambientali significativi al fine di ridurre al minimo i potenziali impatti ambientali da essi derivanti: a tal fine L'Azienda è impegnata

- ✓ nella prevenzione della inquinamento della rete fognaria generato dagli scarichi idrici provenienti dalle operazioni di lavaggio degli autobus, dagli interventi in officina e dalla autorimessa dei mezzi;
- ✓ In una corretta gestione e un idoneo deposito temporaneo e smaltimento dei rifiuti pericolosi, per i quali la società si avvale di fornitori pienamente qualificati;
- ✓ In una continua campagna di informazione e sensibilizzazione di tutto il personale dell'azienda verso gli aspetti ambientali riguardanti il proprio servizio;
- ✓ Nel risparmio energetico e nella razionalizzazione dell'utilizzo delle risorse naturali (Acqua, metano etc.)



## Affidabilità

La SEAC si impegna a ridurre al minimo il numero di corse non partite o interrotte per cause interne all'azienda, quali guasti al veicolo, scioperi o assenza di personale.

Lo standard aziendale per il numero di km. non percorsi per guasti è del **2 per mille** sul totale dei km. programmati. Nel 2006 la percentuale rilevata è **0,13 per cento**, in netto miglioramento rispetto allo 0,15% del 2005.

Gli accorgimenti adottati per garantire lo standard prefissato sono:

- disponibilità di **4 automezzi di scorta**
- presenza di **4 autisti di riserva** per sopperire ad eventuali assenze non programmate
- **piano di manutenzione programmata** per tutti gli automezzi

In caso di guasto occorso durante lo svolgimento del servizio, il conducente avverte immediatamente l'officina che provvede alla sostituzione dell'automezzo.

Lo standard di riferimento, in questi casi, è di limitare al massimo ad **una corsa** la temporanea interruzione del servizio.

Gli autisti sono correttamente addestrati all'intervento in caso di emergenza dovuta ad incendi a bordo e allo sversamento accidentale di prodotti che possono causare un impatto ambientale (es. sversamento di olio motore )

Oltre alle cause interne, ci possono essere inconvenienti dovuti a cause esterne all'Azienda, quali traffico, lavori stradali o manifestazioni civili e religiose. È comunque garantita una stretta collaborazione con i competenti uffici comunali per la riduzione dei disservizi derivanti da tali problemi.

In tutti i casi di segnalazione di un disservizio, accompagnata dall'indicazione del recapito, anche telefonico, dell'utente, l'Azienda si impegna a dar seguito al reclamo e a fornire **direttamente al cliente** la spiegazione sulle cause di quanto accaduto.

Particolare importanza viene data dalla SEAC all'efficienza ed alla pulizia degli automezzi.

Attualmente:

- **Tutti gli autobus utilizzati possono inclinarsi sul lato destro** per favorire la salita e discesa dei passeggeri

- **15 autobus sono dotati di piattaforma sollevabile** per la salita e discesa con sedia a rotelle

*Giornalmente* viene effettuata un lavaggio esterno ed un'accurata pulizia degli interni.

*Ogni 15 giorni* viene effettuata una pulizia interna completa ed approfondita di tutti gli automezzi, oltre al lavaggio delle superfici vetrate.

Tutti gli automezzi utilizzano il colore ufficiale arancione, con l'indicazione del nome dell'Azienda sulle fiancate.

## **Personale e rapporti con il cliente**

Il personale è responsabile del contatto diretto con il cliente e dell'esecuzione di attività che possono generare impatti ambientali, ed è quindi è un elemento fondamentale per la Qualità del servizio offerto e il rispetto dell'Ambiente. In tale ottica la Direzione ha definito degli **“Standard comportamentali”**, documento che viene consegnato e diffuso agli autisti affinché siano sensibilizzati ad offrire un servizio di qualità nel pieno rispetto dell'ambiente.

Viene quindi curata con particolare attenzione la formazione, focalizzando gli aspetti della centralità del ruolo del cliente e dell'importanza della qualità del servizio offerto e degli aspetti ambientali connessi con le attività individuali.

Prima dell'inserimento a sistema di un autista, l'Azienda svolge un periodo di addestramento mediante affiancamento a personale esperto, per favorire la conoscenza dei percorsi e delle fermate di tutte le linee.

Tutto il personale è facilmente riconoscibile dalla divisa aziendale ed identificabile dal contrassegno riportante il numero di matricola, esposto in maniera visibile.

## **OBIETTIVI DELLA POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE**

La Direzione della SEAC S.r.l. ha stabilito la seguente politica come testimonianza del proprio impegno verso il conseguimento della completa soddisfazione del cliente nel pieno rispetto dell'ambiente:

“La SEAC S.r.l. si pone come obiettivi fondamentali:

- il pieno assolvimento degli obblighi indicati nel disciplinare di concessione stipulato con il Comune di Campobasso;
- la più alta soddisfazione dei clienti (Ente appaltante e utenza) che usufruiscono del servizio, cercando sempre di offrire servizi di qualità e rispondenti alle specifiche richieste, nel rispetto delle normative ambientali, nell'ottica del risparmio di risorse e di prevenzione dell'inquinamento.

La Direzione dell'Organizzazione, si impegna:

- verso un continuo miglioramento verso la riduzione degli sprechi e per la prevenzione dell'inquinamento, con riferimento specifico all'impiego di automezzi sempre meno inquinanti;
- A garantire il rispetto delle prescrizioni legali applicabili e di eventuali altre prescrizioni che dovessero essere sottoscritte dall'organizzazione, riguardanti i propri aspetti ambientali.

Con questo preciso intento la Direzione ha deciso di implementare un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente conforme a quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 9001 e dalla norma UNI EN ISO 14001 al fine di migliorare i propri standard qualitativi e ridurre gli impatti ambientali derivanti dalle proprie attività, controllare con continuità i propri processi interni e monitorare costantemente il grado di soddisfazione dei propri clienti e gli aspetti ambientali significativi.

Gli obiettivi per la Qualità e l'Ambiente che si intendono raggiungere sono periodicamente definiti, aggiornati e monitorati dalla Direzione per mezzo degli strumenti forniti dal Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente. Sono state inoltre definite delle modalità di identificazione degli obiettivi, per la pianificazione delle attività necessarie al loro raggiungimento e per il monitoraggio dei risultati ottenuti. Il controllo dello stato di avanzamento di quanto pianificato e del grado di raggiungimento degli obiettivi è analizzato annualmente in sede di riesame del Sistema di gestione Integrato e/o in riunioni di controllo dello stato di avanzamento dei piani di miglioramento interni convocate

in funzione delle scadenze e delle tempistiche previste dai piani medesimi. Gli impegni assunti vengono indicati nella Carta dei Servizi della S.E.A.C. e diffusi a tutta la clientela.

La Direzione curerà direttamente le decisioni e le strategie relative alla Qualità e all'Ambiente, demandando i soli aspetti operativi al Responsabile Sistema Integrato Qualità e Ambiente cui conferisce l'autorità per assicurare che le prescrizioni del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente siano applicate e mantenute.

In particolare il Responsabile del sistema integrato ha l'autorità per verificare:

- la realizzazione della Politica della qualità e dell'Ambiente
- la promozione ed il raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi fissati
- la diffusione, conoscenza ed applicazione delle procedure e della politica per la Qualità e l'Ambiente
- il miglioramento continuativo del Sistema di gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente"

La Direzione

## MONITORAGGIO DEGLI STANDARD

S.E.A.C. garantisce un controllo degli standard di servizio per mezzo dei seguenti strumenti:

- Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente ispirato alla norme internazionali ISO 9001 e ISO 14001 per il controllo, la gestione e la registrazione delle attività interne, finalizzate al rispetto degli impegni assunti e al controllo dei propri aspetti ambientali
- registrazione ed analisi dei reclami sollevati dai clienti (utenti e Comune);
- indagini conoscitive sul livello di soddisfazione dei clienti e di percezione della qualità del servizio erogato

Per quanto riguarda le indagini di Customer Satisfaction, i risultati del sondaggio effettuato nel corso del 2012 sono stati i seguenti:

SERVIZIO (Valori da 1 a 5)			
VOCE	MEDIA	VALORE CON PIÙ VOTI (MODA)	CLIENTI SODDISFATTI (VOTO ≥ 3)
Pulizia degli automezzi	2,76	3	63%
Cortesia del personale	2,82	2	59%
Puntualità del servizio	2,96	3	75%
Adeguatezza percorsi	3,05	3	83%
Disponibilità di informazioni	3,06	3	83%
Facilità di acquisto dei biglietti	3,09	3	86%
Aspetto delle fermate	2,72	2	57%
Sicurezza dagli incidenti	2,93	3	70%
Silenziosità automezzi	2,84	3	66%
Rapporto qualità/ prezzo	3,06	3	84%
Giudizio complessivo	2,93	3	74%

## IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO

Sulla base dei risultati ottenuti la SEAC si impegna a migliorarsi fissando i seguenti obiettivi di miglioramento da raggiungere entro il 2013:

<i>N°</i>	<i>DESCRIZIONE</i>	<i>MIGLIORAMENTO PREVISTO</i>
1	Riduzione della produzione di rifiuti pericolosi da officina (stracci, materiali assorbenti, vestiario etc.)	Aumento del 80 % dei materiali riutilizzati contaminati da oli e idrocarburi di officina
2	Mantenimento del livello di inquinamento da idrocarburi degli scarichi a livelli minimi (< 2 mg/l) con effettuazione analisi chimiche	Prevenzione inquinamento fognatura
3	Riduzione dei consumi di acqua di lavaggio del 5%	Risparmio idrico
4	Mantenimento certificazioni qualità ISO 9001 e ambiente ISO 14001	Miglioramento continuo del Sistema di Gestione secondo il ciclo PDCA

**RIEPILOGO STANDARD AZIENDALI**

<b>N°</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>STANDARD DEFINITO</b>
1	Km non percorsi per guasti rispetto ai Km programmati	< 0,2%
2	Numero massimo di corse interrotte per guasto	≤ 1
3	Autobus di riserva	4
4	Autisti di riserva	4
5	Lavaggio esterno autobus	Frequenza giornaliera
6	Lavaggio completo autobus	Freq. quindicinale



**DIFFUSIONE DELLA CARTA**

La SEAC intende avvalersi dei seguenti strumenti per garantire la massima diffusione della presente Carta dei Servizi:

- stampa di 1000 copie della Carta dei Servizi e distribuzione all'utenza per mezzo degli sportelli comunali e delle rivendite di biglietti
- pubblicazione della Carta sul sito internet aziendale