

**AUTOLINEE**

**"VAL BORBERA"**

**S.R.L.**

**CABELLA LIGURE**

**ESTRATTO CARTA DEI SERVIZI**

**ANNO 2019**

Emissione Febbraio 2019

# Presentazione dell'Autolinee Í Val Borberaî

L'Autolinee ò Val Borberaö, con sede a Cabella Ligure in via Cosola n° 6, è stata costituita come società a partecipazione limitata nel dicembre del 1980. Codesta società prosegue l'attività intrapresa dall'antecedente ò Ditta Tambutto Danieleö, operante nella Valle Borbera fin dal 1920 e con Amministratore unico il Geom. Giovanni Tambutto.

Attualmente l'Autolinee ò Val Borberaö gestisce la linea extraurbana Cabella Ligure ó Arquata ó Novi Ligure con diramazioni ed è, inoltre, titolare di n° 5 licenze da noleggio.

Il parco autobus risulta essere costituito da n° 8 autobus di linea da n°5 autopullmann Gran Turismo e da n° 2 autovettura N.C.C. nove posti compreso conducente.

Il personale dipendente, al 31.12.2017, è composto da n° 11 autisti e n° 2 impiegati.

La percorrenza annua del servizio di linea Cabella Ligure ó Arquata ó Novi Ligure con diramazioni è di circa km. 255.000.

Nel corso dell'anno 2003 l'azienda ha raggiunto la prima certificazione di qualità ISO 9001:2000.

Nel corso dell'anno 2010 l'azienda ha evoluto la certificazione di qualità in ISO 9001:2008

Nell'ambito delle strategie dell'azienda ulteriori obiettivi sono è il continuo rinnovo del parco autobus, indirizzato alla tutela degli utenti delle fasce deboli (trasporto disabili) ed alla protezione dell'ambiente (mezzi poco inquinanti).

Dall'anno 2000 è in Associazione Temporanea di Impresa (A.T.I.) con altre N. 12 aziende esercenti servizio di linee T.P.L. nella Provincia di Alessandria, con le quali vengono sviluppati diversi progetti quali l'utilizzo del biodiesel (miglioramento impatto ambientale - riduzione emissioni inquinanti e contenimento effetto serra), progetti di formazione del personale (metodologie di guida, il rapporto con l'utenza e riforma del T.P.L.) ecc.

Dal mese di Settembre 2009 l'A.T.I. si è trasformata in Società Consortile Alessandrina Trasporti a r.l. la quale il 05 Agosto 2010 ha vinto la gara d'appalto per l'affidamento del servizio di Trasporto Pubblico locale nel bacino Provinciale di Alessandria per il periodo 13/09/2010 ó 12/09/2016 con proroghe fino al 15/06/2019.

# ***ALLEGATI***

*Si allegano al presente modello di Carta dei Servizi le schede per l'indicazione degli standard del servizio così come indicate nel decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998.*

## LA QUALITÀ DEROGATA

I Fattori di qualità, i Parametri e gli Standard:

▪ 1. CARATTERISTICHE DELLA RETE E DEL SERVIZIO:

Descrizione del Parametro	Parametro	Preventivo 2018	Risultati 2018	Obiettivi 2019
Territorio servito	Popolazione residente/Kmq	170	170	170
Passeggeri trasportati	N° passeggeri trasportati all'anno	160.000	158.820	160.000
Linee	Numero linee per tipologia	1	1	1
Estensione della rete	Sommatoria estensione delle linee in Km (semisomma tratta A/R + ½ percorsi circolari)	82	82	82
Percorrenza annua	Km percorsi annui	253.500	253.500	252.800
Parco veicoli	N° veicoli complessivi di cui: - n° veicoli in linea - n° veicoli di riserva	8 6 2	8 6 2	8 6 2
Quantità corse a settimana (extraurbano)	n° corse effettuate nella settimana per gruppi di linee omogenee: - periodo scolastico - periodo non scolastico	144 126	144 126	144 126
Copertura oraria giornaliera	da 4.40 h a 23.15 h: n° h servizio/giorno	18,10	18,10	18,10
Distanza media fermate	Km	3	3	3
Integrazione modale	N° corse intermodali/tot corse (%)	100	100	100

Servizio in caso di sciopero	EØ garantita l'intera percorrenza delle corse il cui orario di partenza è compreso di inizio del servizio e le 07,59 e tra le 14,30 e le 17,29			
------------------------------	--	--	--	--

▪ 2. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO:

Descrizione del Parametro	Parametro	Preventivo 2018	Risultato 2018	Obiettivi 2019
Regolarità del servizio	% corse effettive/corse programmate	100	100	100
Velocità commerciale	Km/h	38	38	38
Puntualità nelle ore di punta	% autobus in orario (0Ø-10Ø) % autobus in ritardo (>10Ø)	100 0	99 1	100 0
Puntualità nelle ore rimanenti	% autobus in orario (0Ø-10Ø) % autobus in ritardo (>10Ø)	100 0	99 1	100 0

▪ 3. SICUREZZA:

Descrizione del Parametro	Parametro	Preventivo 2018	Risultati 2018	Obiettivi 2019
Incidentalità dei mezzi	N° sinistri/Km percorsi	0	0	0

Vetustà dei mezzi	% con oltre 18 anni	0	0	1
Età media veicoli	Parco automezzi/n. totale anni	09,75	09,75	10,00
Sicurezza personale e patrimoniale				
- Denunce (furti, danni, molestie)	n° denunce/viaggiatori	0	0	0
- Collegamenti radio e/o telefonici con organi sicurezza e direzione aziendale	% autobus collegati (collegamento telefonico cellulare di ogni mezzo con la direzione aziendale)	100	100	100

▪ 4. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE:

Descrizione del Parametro	Parametro	Preventivo 2018	Risultati 2018	Obiettivi 2019
Pulizia ordinaria dei mezzi	N° interventi giornalieri/n° mezzi	0,50	0,50	0,50
Pulizia completa	Frequenza media in giorni	1/10	1/10	1/10

▪ 5. RISPETTO DELL'AMBIENTE:

Descrizione del Parametro	Parametro	Preventivo 2018	Risultati 2018	Obiettivi 2019
Carburante a basso tenore di zolfo	% mezzi che lo utilizzano sul totale	100	100	100
Carburanti a basso effetto inquinanti	% mezzi che lo utilizzano sul totale	100	100	100
Controllo gas scarico e rumorosità	Frequenza in mesi	1/12	1/12	1/12

▪ 6.COMFORT:

Descrizione del Parametro	Parametro	Preventivo 2018	Risultati 2018	Obiettivi 2019
Affollamento (in h punta + h morbida)	-Posti offerti tot per Km prodotti/viaggiatori per Km	6	6	6
	-Posti offerti seduti per Km prodotti/ viaggiatori per Km	4	4	4
Fermate	% fermate con pensilina	50	50	50
Climatizzazione	% autobus con aria condizionata sul totale	100,00	100,00	100,00
Accesso disabili	% autobus con pedana per accesso disabili sul totale	75,00	67,50	67,50
Servizi Aggiuntivi: - musica	% mezzi sul tot	100	100	100

▪ 7. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA:

Descrizione del Parametro	Parametro	Preventivo 2018	Risultati 2018	Obiettivi 2019
Diffusione Informazioni				
- al telefono	- N° telefonico	0143/919561	0143/919561	0143/919561
- al fax	- N° fax	0143/919756	0143/919756	0143/919756
	- Fascia Oraria operativa	08 ó 12,30 14 ó 18,30=9 h	08 ó 12,30 14 ó 18,30=9 h	08 ó 12,30 14 ó 18,30=9 h
- internet	<a href="http://www.autolineevalborbera.it">www.autolineevalborbera.it</a>			
	- Tipo di informazioni rilasciate (mappa della rete ed orari delle linee, variazioni e documenti di viaggio)	Informazioni su orari, collegamenti, integrazioni, variazioni documenti di viaggio.	Informazioni su orari, collegamenti, integrazioni, variazioni documenti di viaggio.	Informazioni su orari, collegamenti, integrazioni, variazioni documenti di viaggio.
- c/o la sede	- -indirizzo sede	Via Cosola n° 6, Cabella Ligure	Via Cosola n° 6, Cabella Ligure	Via Cosola n° 6, Cabella Ligure
	- Fascia Oraria operativa	08 ó 12,30 14 ó 18,30 = 9h	08 ó 12,30 14 ó 18,30 = 9h	08 ó 12,30 14 ó 18,30 = 9h
	- Tipo di informazioni rilasciate (mappa della rete ed orari delle linee, variazioni, e documenti di viaggio)	Informazioni su orari, collegamenti, integrazioni, variazioni e documenti di viaggio.	Informazioni su orari, collegamenti, integrazioni, variazioni e documenti di viaggio.	Informazioni su orari, collegamenti, integrazioni, variazioni e documenti di viaggio.
Diffusione Informazioni				
- alle fermate	% fermate con indicazioni orarie sulle paline linea principale	100	100	100
- sui mezzi	% mezzi con informazioni su: modalità uso servizio, percorsi, avvisi variazioni percorsi, í	100	100	100



▪ 8. BIGLIETTERIA E CONVALIDA:

Descrizione del Parametro	Parametro	Preventivo 2018	Risultati 2018	Obiettivi 2019
Tipologia dei biglietti	Descrizione tipologia in uso	-Biglietto corsa semplice a strappo -	-Biglietto corsa semplice a strappo -	-Biglietto corsa semplice a strappo -
Integrazione tariffaria (possibilità di usufruire di un solo abbonamento per i servizi integrati)	Descrizione tipologia in uso (per i costi si rimanda agli uffici informazione)	Abbonamento settimanale e mensile a foro -Biglietto integrativo con FS	Abbonamento settimanale e mensile a foro -Biglietto integrativo con FS	Abbonamento settimanale e mensile a foro -Biglietto integrativo con FS
Reperibilità biglietti	Luoghi dove si possono comprare	Sui mezzi e presso la sede	Sui mezzi e presso la sede	Sui mezzi e presso la sede
Punti vendita sui mezzi	% mezzi con vendita a bordo	100	100	100
Convalida biglietti e abbonamenti a bordo	% mezzi con personale per obliterazione	100	100	100

▪ 9. GESTIONE SUGGERIMENTI RECLAMI E RIMBORSI:

Descrizione del Parametro	Parametro	Preventivo 2018	Risultati 2018	Obiettivi 2019
Raccolta suggerimenti e reclami	Descrizione modalità Tramite telefono, fax e posta con archiviazione cartacea.	n. 0	n. 0	n. 0
Riscontro suggerimenti e	N° giorni entro cui si dà risposta	20 gg.	20 gg.	20 gg.

reclami				
Procedura oggetti smarriti	Descrizione modalità	Gli oggetti smarriti a bordo dei mezzi verranno custoditi ai sensi degli art. 927 e SS del codice civile presso la sede aziendale	Gli oggetti smarriti a bordo dei mezzi verranno custoditi ai sensi degli art. 927 e SS del codice civile presso la sede aziendale	Gli oggetti smarriti a bordo dei mezzi verranno custoditi ai sensi degli art. 927 e SS del codice civile presso la sede aziendale
Rimborsi	In caso di disservizio dovuto ad inadempienza dell'azienda.  In caso di disservizio dovuto a fattori esterni non imputabili all'azienda	L'importo del titolo non usufruito  Nessun rimborso	L'importo del titolo non usufruito  Nessun rimborso	L'importo del titolo non usufruito  Nessun rimborso

▪ 10. PERSONALE: ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI:

Descrizione del Parametro	Parametro	Preventivo 2018	Risultati 2018	Obiettivi 2019
Visibilità personale a contatto con il cliente	% del personale a contatto con l'utente con tesserino visibile	100	100	100
Formazione	n° ore uomo annue	6	11,00	8
Sicurezza del personale	Frequenza/tipologia visite mediche	Secondo il protocollo sanitario stabilito dal medico competente dal D.M.23/02/99 ed ogni qualvolta emergano ragioni che	Secondo il protocollo sanitario stabilito dal medico competente dal D.M.23/02/99 ed ogni qualvolta emergano ragioni che	Secondo il protocollo sanitario stabilito dal medico competente dal D.M.23/02/99 ed ogni qualvolta emergano ragioni che

Incentivazione	Eventuali retribuzioni collegate al raggiungimento di obiettivi della Carta dei Servizi o aziendali	rendano necessarie visite supplementari	rendano necessarie visite supplementari	rendano necessarie visite supplementari
----------------	---	---	---	---

## 11. LA QUALITÀ PERCEPITA

Nel mese di Maggio 2018 sono state nuovamente effettuate delle rilevazioni di frequentazione, di concerto con la provincia di Alessandria e comunque previste dall'art. 14.6 del Capitolato.

I risultati percentuali ottenuti sono i seguenti:

ORARIO	Molto Soddisfatto <b>32,46</b>	Abbastanza Soddisfatto <b>56,45</b>	Poco Soddisfatto <b>05,38</b>	Insoddisfatto <b>05,71</b>
FREQUENZA	Molto Soddisfatto <b>33,68</b>	Abbastanza Soddisfatto <b>45,29</b>	Poco Soddisfatto <b>11,38</b>	Insoddisfatto <b>09,65</b>
VELOCITÀ	Molto Soddisfatto <b>45,72</b>	Abbastanza Soddisfatto <b>37,45</b>	Poco Soddisfatto <b>09,45</b>	Insoddisfatto <b>07,38</b>
COMFORT	Molto Soddisfatto <b>47,51</b>	Abbastanza Soddisfatto <b>46,35</b>	Poco Soddisfatto <b>04,62</b>	Insoddisfatto <b>01,52</b>
COMPORTAMENTO AUTISTA	Molto Soddisfatto <b>58,32</b>	Abbastanza Soddisfatto <b>29,47</b>	Poco Soddisfatto <b>04,79</b>	Insoddisfatto <b>07,42</b>
INFORMAZIONI SERVIZIO	Molto Soddisfatto <b>44,58</b>	Abbastanza Soddisfatto <b>40,09</b>	Poco Soddisfatto <b>08,72</b>	Insoddisfatto <b>06,61</b>

Nel corso dell'anno 2019 verranno effettuate nuove rilevazioni della Customer Satisfaction ed i risultati verranno riportati negli aggiornamenti della Carta dei Servizi.