



# CARTA DELLA MOBILITA'

## INDICE

### PREMESSA

**SEZIONE I** parte generale

**SEZIONE II** Fattori e indicatori aziendali di qualità. Standard.  
Schede modali: A Autolinee urbane ed interurbane

**SEZIONE III** Procedure di reclamo  
di rimborso  
di risarcimento dei danni

**ALLEGATO (A)** la soddisfazione del cliente

EDIZIONE	REVISIONE	PAGINA
Numero: 1 Data: 31/03/2003	Numero: 1 Data: 18/06/2010	Pagina 1/13

## PREMESSA

Il presente documento, denominato **Carta della Mobilità**, è stato adottato dalla Società Autoservizi Pubblici Oltrepò S.p.A. (successivamente nominata S.A.P.O. S.p.A.) in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998 (G.U. 2.2.1999, n. 26).

La seguente **Carta della Mobilità** è stata pubblicata in data 31 marzo 2003 e comunicata, nella stessa data, al Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, e, per conoscenza, all'Assessorato ai Trasporti della Provincia di Pavia.

La **Carta della Mobilità** è stata altresì comunicata agli utenti mediante avviso esposto sugli autobus e rimane a disposizione del pubblico presso la sede sociale di Voghera ([via Gasometro n. 17](#)) e presso le unità locali di Varzi (via O. Maretti n. 29) e Voghera (via Pozzoni n. 2).

Questo documento è costituito dalla presente premessa e da 3 Sezioni:

0. la **premesse** descrive la struttura e gli aspetti generali del documento;
1. la **Sezione I** descrive i principi fondamentali della Carta, le peculiarità della S.A.P.O. S.p.A. e fornisce sintetiche informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti;
2. la **Sezione II**, costituita da 12 schede, descrive i fattori di qualità ed i rispettivi indicatori di qualità adottati dalla S.A.P.O. S.p.A. nonché i corrispondenti valori derivanti a livello di standard con la precisazione delle modalità di rilevazione.
3. La **Sezione III** descrive gli impegni che la S.A.P.O. S.p.A. assume nei confronti dei propri utenti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e di risarcimento danni.

EDIZIONE	REVISIONE	PAGINA
Numero: 1 Data: 31/03/2003	Numero: 1 Data: 18/06/2010	Pagina 2/13



La **Carta della Mobilità** ha lo scopo di raggiungere i seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi erogati dalla S.A.P.O. S.p.A.;
- miglioramento del rapporto tra gli utenti e la S.A.P.O. S.p.A..



I diritti e i doveri dell'Utenza sono disciplinati dall'allegato Regolamento per l'uso del Servizio, reperibile presso gli uffici aziendali ed a bordo di ogni autobus della S.A.P.O. S.p.A..

Allegati: Regolamento per l'uso del Servizio.

EDIZIONE	REVISIONE	PAGINA
Numero: 1 Data: 31/03/2003	Numero: 1 Data: 18/06/2010	Pagina 3/13

## **SEZIONE I parte generale**

1. Principi fondamentali della Carta
2. Presentazione della S.A.P.O. S.p.A.
3. Informazioni sulle strutture aziendali e sui servizi forniti

### **1. Principi fondamentali della Carta**

1.1 L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.94, "Principi sull'erogazione di servizi pubblici" (G.U. n. 43, 22.1.94), dalla L. 11.7.95, n.273 (G.U. n. 160, 11.7.95) e dal DPCM del 19.5.95 (G.U. n. 123, 29.5.95).

1.2 La S.A.P.O. S.p.A. si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva che sono:

#### 1.2.1 eguaglianza ed imparzialità

- E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività della S.A.P.O. S.p.A. sono l'equità e la obiettività;
- il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e 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 aziendale

#### 1.2.2 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;

EDIZIONE	REVISIONE	PAGINA
Numero: 1 Data: 31/03/2003	Numero: 1 Data: 18/06/2010	Pagina 4/13

- 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 alla Società;
- comunque, in caso di necessità o di interruzioni programmate, la Società potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva comunicazione.

### 1.2.3 partecipazione

- La S.A.P.O. S.p.A. rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto diretto, tramite questionari a campione o moduli reclami e suggerimenti a disposizione dell'utenza.

### 1.2.4 efficienza ed efficacia

- La S.A.P.O. S.p.A., 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.

## 2. **Presentazione della Società**

2.1 La Società Autoservizi Pubblici Oltrepò S.p.A. (nel seguito S.A.P.O. S.p.A.) è stata costituita il 30 aprile 2002 dal conferimento di attività di esercizio di trasporto pubblico delle società

- Società per le Ferrovie Adriatico Appennino S.p.A.
- S.r.l. Fratelli Piazzardi Autovie Varzi
- A.S.M. Voghera S.p.A.

e dalla presenza come socio di capitale della

- Migliavacca S.r.l. (azienda operante nel settore del trasporto pubblico di persone)

e ha iniziato l'attività il 1° luglio 2002.

EDIZIONE	REVISIONE	PAGINA
Numero: 1 Data: 31/03/2003	Numero: 1 Data: 18/06/2010	Pagina 5/13

### 3. Informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti

#### 3.1 Organigramma

allegato in calce alla presente sezione.

#### 3.2 Area operativa:

la S.A.P.O. S.p.A. opera principalmente nel Comune di Voghera, gestendo il servizio urbano ed i servizi scolastici, e nel Pavese, gestendo in subaffidamento servizi extraurbani che collegano la zona sud-orientale a Pavia e che proseguono fino a Milano.

#### 3.3 Tipologia di servizi forniti:

oltre ai servizi di linea la S.A.P.O. S.p.A. esercita anche servizi di noleggio autobus con conducente, servizi per conto e scolastici.

#### 3.4 Sistema Qualità :

la S.A.P.O. S.p.A. è certificata **ISO 9001:2008**.

#### 3.5 Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti:

3.5.1 tutto il personale è dotato di documento di riconoscimento interno, da esibire a chiunque ne faccia richiesta;

3.5.2 tutto il personale di movimento è dotato di divise aziendali ed è obbligato a presentarsi in servizio con particolare attenzione della cura personale;

3.5.3 la S.A.P.O. S.p.A. cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti.

3.5.4 Al fine della corretta applicazione dei succitati aspetti relativi al personale la S.A.P.O. S.p.A. ha istituito ed applicato dei Mansionari per ogni settore lavorativo, i quali devono essere applicati in ogni loro parte da tutto il personale in forza.

#### 3.6 Monitoraggio:

3.6.1 La S.A.P.O. S.p.A. prevede un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

EDIZIONE	REVISIONE	PAGINA
Numero: 1 Data: 31/03/2003	Numero: 1 Data: 18/06/2010	Pagina 6/13

- gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità;
  - il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
  - l’andamento del fenomeno del reclamo (vedi Sezione III).
- 3.6.2 La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi fissati dalla S.A.P.O. S.p.A. è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.
- 3.6.3 I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso) nella Carta.
- 3.6.4 In particolare, entro il 31 marzo di ogni anno, la S.A.P.O. S.p.A. predispone una Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell’esercizio precedente.

La Relazione è prevista nel Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva 27.1.94 e viene da parte della S.A.P.O. S.p.A. comunicata al Comitato permanente per l’attuazione della Carta dei servizi pubblici costituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Allegati: organigramma aziendale.

EDIZIONE	REVISIONE	PAGINA
Numero: 1 Data: 31/03/2003	Numero: 1 Data: 18/06/2010	Pagina 7/13

## SEZIONE II fattori e indicatori aziendali di qualità / standard.

I fattori e gli indicatori aziendali di qualità / standard sono desumibili dalle 12 schede modali A Autolinee urbane ed extraurbane, allegate alla presente sezione.

Nelle succitate schede modali si distinguono, in particolare, i seguenti 12 *fattori di qualità*, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato:

- sicurezza del viaggio,
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore,
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi,
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi,
- comfort di viaggio,
- servizi aggiuntivi,
- servizi per viaggiatori con handicap,
- informazioni alla clientela,
- aspetti relazionali del personale a contatto con l'utenza,
- livello di servizio nelle operazioni di sportello,
- integrazione modale,
- attenzione all'ambiente

Nell'ambito di ciascun *fattore* sono individuati alcuni specifici *indicatori di qualità*, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo *fattore*.

Gli *indicatori di qualità* sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun *fattore di qualità*, i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato.

Ad ogni *indicatore* corrispondono:

- una specifica *unità di misura* dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- uno *standard*, vale a dire il livello di servizio promesso, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità della S.A.P.O. S.p.A. e delle aspettative degli utenti (per l'anno di inizio è determinato in base alle reali potenzialità dell'azienda);
- una *modalità di rilevazione* dei risultati.

EDIZIONE	REVISIONE	PAGINA
Numero: 1 Data: 31/03/2003	Numero: 1 Data: 18/06/2010	Pagina 8/13



In particolare lo *standard*, che è un valore, può essere:

- A. prefissato in base a un metodo quantitativo (dati misurabili);
- B. prefissato in base a un metodo qualitativo (garanzia rispetto ad aspetti determinati del servizio. Es.: comportamento del personale).

Inoltre, lo *standard* quantitativo (A) può essere:

- └ specifico, quando, riferito alla singola prestazione, è espresso da misure minime o massime e può essere, direttamente, verificato dall'utente (es.: tempo di attesa alle fermate);
- └ generale, quando è espresso da misure medie, riferite al complesso delle prestazioni oggetto del medesimo indicatore (es.: percentuale di mezzi in orario).

Per quanto concerne le *modalità di rilevazione* dei risultati si distinguono:

- il sondaggio (considerazione del livello di percezione globale del servizio);
- altri modi di rilevazione.

La scelta delle specifiche tipologie atte a rilevare i risultati sono demandate alla scelta della Società.

Allegati: n. 12 schede modali.

EDIZIONE	REVISIONE	PAGINA
Numero: 1 Data: 31/03/2003	Numero: 1 Data: 18/06/2010	Pagina 9/13

## SEZIONE III procedure di dialogo tra l'azienda e gli utenti

1. Procedura di reclamo
2. Procedura di rimborso
3. Procedure di risarcimento

### 1. Procedura di reclamo

#### 1.1 Si distinguono: il reclamo ed il suggerimento.

1.1.1. Il reclamo è un'azione dell'utente (cliente), presentata con le modalità di cui sotto alla S.A.P.O. S.p.A. per comunicare una non conformità di uno o più requisiti definiti dalla Carta della Mobilità.

1.1.2. Il suggerimento è un'azione dell'utente (cliente) presentata alla S.A.P.O. S.p.A. per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporto più vicina alle aspettative dell'utente stesso.

#### 1.2. Forme e modalità di reclamo

1.2.1. Il reclamo si presenta nelle seguenti tipologie:

- a) reclamo per insoddisfazione;
- b) reclamo per inadempimento della S.A.P.O. S.p.A.;
- c) richiesta di tutela, per il riconoscimento dei diritti dell'utente (cliente), inutilmente trascorsi i termini per la risposta aziendale.

1.2.2 I reclami possono essere avanzati sia in forma diretta, vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta tradizionale o trasmissione elettronica), purché sempre in forma non anonima.

EDIZIONE	REVISIONE	PAGINA
Numero: 1 Data: 31/03/2003	Numero: 1 Data: 18/06/2010	Pagina 10/13

- 1.2.3 Il personale che ha contatto con gli utenti (sia direttamente sia per telefono) è in grado di fornire loro informazioni circa le modalità di reclamo previste.
- 1.2.4 Qualsiasi numero telefonico aziendale è abilitato sia a fornire informazioni in merito alle possibilità di reclamo, sia a recepire i reclami stessi.
- 1.2.5 La S.A.P.O. S.p.A. ha predisposto appositi moduli prestampati atti alla realizzazione del reclamo, caratterizzati da facile comprensione e facile compilazione: gli stessi moduli sono reperibili o presso gli uffici aziendali o a bordo degli autobus.
- 1.2.6 La S.A.P.O. S.p.A. si impegna a dare risposta all'utente, per tutti i reclami motivati, entro 30 gg. dalla data del ricevimento risultante dal proprio protocollo interno.

## **2. Procedura di rimborso**

- 2.1. Gli utenti interessati dovranno far pervenire presso gli uffici direttivi dell'Azienda richiesta scritta di rimborso. Le modalità e la quantificazione del rimborso faranno riferimento a quanto stabilito nella L.R. n. 20 del 27/4/77 art. 9 commi 9 e 10.
- 2.2. Qualora insorgessero controversie fra le Parti in relazione alla procedura di rimborso, verranno privilegiate soluzioni di tipo amichevole (trattativa diretta tra la Società e l'utente) o, in caso di insuccesso, verrà fatto ricorso ad un arbitrato di conciliazione per mezzo di un Giudice di Pace presso il Comune di Voghera.

## **3. Procedura di risarcimento dei danni alle persone o alle cose (Coperture assicurative)**

- 3.1. Gli utenti interessati dovranno far pervenire presso gli uffici direttivi della S.A.P.O. S.p.A. richiesta scritta di risarcimento danni accompagnata da idonea documentazione nei casi in cui la stessa sia necessaria (ad es. danni fisici alla persona).  
Le modalità e la quantificazione del risarcimento per perdita o avaria delle cose trasportate fanno riferimento a quanto stabilito dalla Legge n. 450/85 art. 2 la quale stabilisce che l'ammontare della somma risarcita per i bagagli a mano e per quelli consegnati non può essere

EDIZIONE	REVISIONE	PAGINA
Numero: 1 Data: 31/03/2003	Numero: 1 Data: 18/06/2010	Pagina 11/13

superiore a quanto stabilito per il trasporto marittimo ed aereo dalla Legge n. 202/54 (COD.NAV.) – artt. 412, 941 e 943.

I tempi mediamente occorrenti per il disbrigo della pratica dipenderanno dal tipo di risarcimento; se effettuato direttamente dalla Società occuperanno i normali periodi di verifica e valutazione della pratica da parte della direzione aziendale, mentre seguiranno i normali tempi tecnici previsti dalla normativa vigente se il risarcimento dovrà essere effettuato dalla Compagnia di Assicurazione con la quale la Società è assicurata.



Ogni anno, in occasione della pubblicazione della Relazione di cui al Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva 27.1.94, la S.A.P.O. S.p.A. sintetizza in un documento, che mette a disposizione dei clienti o dei terzi che ne abbiano interesse, i seguenti dati relativi a questa Sezione della Carta:

- tipologia e numero dei reclami e loro percentuale sul totale dei reclami ricevuti;
- tempi medi di soluzione;
- suggerimenti ricevuti ed accolti;
- eventuali richieste e procedure di risarcimento danni;
- confronto con i dati degli anni precedenti.



Sia il reclamo che il suggerimento sono indicatori potenzialmente utili a considerare in concreto la soddisfazione e le aspettative degli utenti, in concorso con gli altri mezzi usati dalla S.A.P.O. S.p.A. (es.: indagini sulle soddisfazioni del cliente).

Il loro ruolo non va peraltro sopravvalutato poiché essi devono venire accuratamente indagati, caso per caso, al fine di accertare il loro grado di realtà e di veridicità prima:

- └ di fornire risposta all'utente;
- └ di adottare eventuali decisioni correttive o preventive.

EDIZIONE	REVISIONE	PAGINA
Numero: 1 Data: 31/03/2003	Numero: 1 Data: 18/06/2010	Pagina 12/13

In tale prospettiva il reclamo ed il suggerimento, mezzi utili anche allo scopo del miglioramento continuo della qualità, vengono gestiti in S.A.P.O. S.p.A. nell'ambito della stessa struttura responsabile per la qualità, la quale mantiene le relative registrazioni per il periodo previsto.

EDIZIONE	REVISIONE	PAGINA
Numero: 1 Data: 31/03/2003	Numero: 1 Data: 18/06/2010	Pagina 13/13