

METAUROBUS



Comune di Troia

Carta 2018 dei servizi

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO URBANO
E SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO



Sommario

1 Generalità

2 Presentazione della società

- 2.1 La nostra filosofia e la finalità della Carta
- 2.2 I principi fondamentali
- 2.3 Diritti e Doveri del Cliente

3 I nostri impegni

- 3.1 Rete e copertura oraria
- 3.2 Facilità d'uso del servizio
- 3.3 Sicurezza e rispetto dell'ambiente
- 3.4 Affidabilità
- 3.5 Confort e aspetto dei veicoli
- 3.6 Personale e rapporti con il cliente

4 Qualità del servizio

5 Monitoraggio e miglioramento degli standard

6 Rendiconto e diffusione della carta

7 Validità della Carta della mobilità e normative di riferimento

1

Generalità

La Carta dei Servizi o Carta della Mobilità è un documento che Metauro Bus S.r.l., operante nel settore dei trasporti pubblici extraurbani, elabora annualmente, in attuazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 relativo allo schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti.

La Carta della Mobilità è indirizzata a tutti gli Utenti dei servizi di Trasporto Pubblico Locale (TPL) e dei servizi di Trasporto Scolastico svolti da questa società nel

territorio del Comune di Troia ed è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne usufruisce.

Essa rappresenta uno strumento di informazione e comunicazione con i cittadini-clienti, e di impegno della Metauro Bus al suo rispetto e indica le linee del processo di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Il principio fondamentale attorno al quale è stata sviluppata la Carta della Mobilità è il nuovo tipo di rapporto che viene stabilito tra il cittadino e le aziende operanti nel campo dei servizi pubblici: il cittadino viene visto come un Cliente, verso il quale l'Azienda assume precisi obblighi, primo tra tutti quello di fornire un servizio di qualità.

La presente Carta della Mobilità della Metauro Bus S.r.l. è la testimonianza scritta dei concreti impegni presi dalla società nei confronti dei suoi Clienti.

In particolare la **Metauro Bus** si impegna a:

- **Soddisfare pienamente** le esigenze dei suoi clienti attraverso una gestione ottimale al fine di erogare un buon servizio
- Garantire un **uguale trattamento** a tutta la sua clientela, con particolare attenzione alle categorie più deboli senza discriminazioni ed iniquità
- Garantire la massima **continuità** del servizio attraverso la costanza e l'affidabilità. È interesse dell'azienda garantire sempre e comunque il servizio, anche quando cause di forza maggiore ne impediscono il regolare svolgimento
- Rendere la sua clientela **partecipe** della realtà aziendale, attraverso un continuo confronto e monitoraggio ed attraverso l'apertura di nuovi canali di comunicazione, oltre che con il rafforzamento di quelli tradizionali.

Quale strumento di garanzia per la sua clientela, la Metauro

Bus ha intrapreso un progetto che le ha permesso di raggiungere la certificazione del proprio Sistema Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 fin dal maggio 2003 ed il successivo adeguamento all'edizione 2008 della norma.

Dal 2012 l'azienda ha anche raggiunto il traguardo della certificazione ambientale ai sensi della UNI EN ISO 14001:2004, dal 2014 quello della certificazione della sicurezza ai sensi della BS OHSAS 18001:2007 e dal 2015 quello della Social Accountability ai sensi della SA 8000:2014.

Le verifiche annuali, di sorveglianza, effettuate dagli Organismi di Certificazione nel 2016 hanno pienamente riconfermato la continua applicazione di tali sistemi di gestione.



ISO 14001:2004
ISO 9001:2008



BS-OHSAS
18001:2007

2

Presentazione della società

Metauro Bus opera nel settore del TPL da oltre 45 anni.

- Anno di fondazione 1970
- € 86.043,00 di Capitale Sociale.
- € 25.000.000,00 di massimale assicurativo
- Servizi di Trasporto Pubblico Locale propri e per conto di altri operatori
- Servizi di Trasporto Scolastico.
- Servizi Gran Turismo
- Servizi Sostitutivi dell'esercizio ferroviario.

Per l'esercizio dei servizi di Trasporto Pubblico Locale (TPL) e dei servizi di Trasporto Scolastico nel territorio del Comune di Troia, l'Azienda si avvale di:

- N° 2 autisti per i servizi di trasporto pubblico
- N° 3 autisti per i servizi di trasporto scolastico
- N° 1 autobus per il servizio di trasporto pubblico + n. 1 autobus di scorta
- N° 3 autobus per i servizi di trasporto scolastico + n. 1 autobus di scorta.

2.1

La nostra filosofia e la finalità della Carta

La nostra azienda offre un viaggio verso un'inevitabile evoluzione: verso l'autobus di oggi, dotato di ogni comfort; silenzioso, veloce e sicuro.

Un mezzo tecnologicamente perfetto che offre un servizio perfetto, in grado di garantire viaggi rilassanti, spostamenti veloci, fermate puntuali.

I passeggeri sono cambiati: sono più esigenti, attenti ed informati e anche se usano l'autobus semplicemente per andare a lavorare, vogliono es-

sere accompagnati e coccolati, non solo trasportati. Noi lo sappiamo bene!

Per questo i nostri autobus sono confortevoli, veloci e sicuri, i nostri servizi sono accurati e meticolosi ed i nostri autisti sono esperti ed efficienti.

Perché vogliamo trasformare ogni vostro viaggio in un viaggio di piacere, a cominciare da adesso.

La Carta si pone, quindi, come strumento operativo per il raggiungimento delle seguenti finalità:

- Rappresentare il “contratto” che l’azienda stipula con l’Utente e che si impegna a rispettare rigorosamente garantendo un servizio improntato all’efficienza ed adeguato alle effettive esigenze dei cittadini – utenti
- Mostrare con chiarezza le risorse e gli strumenti a disposizione per la realizzazione del servizio
- Presentare i risultati dell’indagine sulla soddisfazione

del Cliente, individuando le aree critiche e quelle di forza del servizio erogato

- Identificare gli standard di qualità, proponendosi l’attuazione del mantenimento degli standard definiti, ovvero, la conferma degli impegni assunti nei confronti degli utilizzatori del servizio.

2.2

I principi fondamentali

La **Metauro Bus** basa la sua attività di programmazione, gestione ed erogazione del servizio sui principi indicati nel citato DPCM del 27 gennaio 1994, adottando lo schema di riferimento per la Carta della mobilità allegato al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 (Rif.: G.U. n. 26 del 2 febbraio 1999).

I principi sanciti e ratificati dall’azienda sono:

- Eguaglianza ed imparzialità
- Partecipazione e trasparenza
- Continuità

- Efficienza ed efficacia
- Rispetto per l'ambiente.

2.3

Diritti e Doveri del Cliente

Tutte le relazioni tra individui (cittadini, enti, organizzazioni ecc.) si basano su un insieme codificato di regole atte a definire le reciproche aspettative e responsabilità.

La Carta di fatto regola i rapporti tra le parti costituendo un contratto tra le parti e quindi tra Azienda e Cliente per una reciproca soddisfazione.

I **Diritti** del Cliente possono riassumersi in:

- sicurezza e tranquillità del viaggio
- continuità del servizio anche attraverso integrazioni e intermodalità
- puntualità e rispetto degli orari in funzione della viabilità
- pulizia degli autobus
- presentabilità del personale
- rispetto delle norme di com-

portamento negli autobus (divieto di fumo, schiamazzi ecc.)

- accesso ai canali di comunicazione e possibilità di reclami con garanzia di tempi di risposta

I **Doveri** del Cliente possono riassumersi in:

- rispetto delle indicazioni dell'Azienda e dei suoi addetti
- modalità comportamentale tali da non arrecare danno all'Azienda, alla proprietà aziendale o ai clienti
- rispettare il "Regolamento di viaggio"
- agevolare le persone anziane o diversamente abili durante la salita, la discesa e durante tutto il viaggio.

3

I nostri impegni

La **Metauro Bus** ha individuato come fondamentali per la Qualità del servizio offerto i seguenti fattori:

- Rete e copertura oraria
- Facilità d'uso del servizio
- Sicurezza e rispetto dell'ambiente
- Affidabilità
- Comfort e aspetto dei veicoli
- Personale disponibile nei rapporti con il Cliente.

3.1

Rete e copertura oraria

SERVIZIO DI TPL URBANO

Piazza Mons D. Comboni - Via S. Pertini - Via Paolo Giovanni II - VIA M. Teresa di Calcutta - Via Aldo Moro - Via Mons. Pirotto - Via Pasqualicchio - Viale

Kennedy - Via Matteotti - Piazza M. D'Ungheria - Via Tredanari - Via Ignazia - Contrada S. Giacomo - Serra dei Bisi - Contrada Dell'Arena - Via A. Tredanari - Via S. Biagio - Via Verdi - Via A. Tredanari - Via Roma - Via V. Emanuele - Via Regina Margherita - Viale Kennedy - Via Pasqualicchio - Via A. Pirotto - P.zza Sartori - Via Giovanni Paolo II - Via M. Teresa di Calcutta - Via S. Pertini - Piazza Comboni - Via Dei Liguri - Via Foggia - Via Giardinetto - Zona PIP - S.da Comunale San Paolo - Tavernazza - Via Foggia - P.zza Mons. D. Comboni.

Copertura giornaliera:

Dalle 06.40 alle 23.29

Corse programmate nell'anno:

7.300

SERVIZIO DI TRASPORTO

SCOLASTICO

LINEA 1

Via Regina Margherita - SS 546 - SP 113 - Contrada Cruste - Contrada Casina - SP 115 - SS

TROIANA-FOGGIA - Contrada Fontanelle - SP Sant'Antonio - Contrada Monte Alvino - Via Circonvallazione - Via Tredanari - Via Regina Margherita.

LINEA 2

Via Regina Margherita - SP 115 - Tavernazza - Innesto SS 90 - SS 90 Giardinetto - SS 90 Bovino - Torre Guevara - Contrada Torrette - SP 112 - Viale Kennedy - Via Aldo Moro - Via Pasqualicchio - Via Regina Margherita.

LINEA 3

Via Zambelli - Via Aldo Moro - Via Madre Teresa di Calcutta - Piazza Giovanni Paolo II - Via Sandro Pertini - Via di Vagno - Via Pasqualicchio - Viale Kennedy - Corso Matteotti - Via S. Antonio - Via Circonvallazione - Via Tredanari - Via Roma - Piazzale Martiri d'Ungheria - Via Regina Margherita.

Copertura giornaliera:

Dalle ore 06.35 alle ore 17.30

Corse programmate nell' anno:
1800

Sospensione del servizio:

Secondo calendari scolastici

Sia per i servizi di trasporto pubblico locale urbano che per quelli di trasporto scolastico, è comunque garantita, anche in caso di sciopero, la copertura minima delle tratte.

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.

3.2

Facilità d'uso del servizio

Le fermate sono contrassegnate con paline specifiche e visibili. Gli autobus sono riconoscibili attraverso il logo aziendale e lo stemma del Comune di Troia, nonché dotati, al fine di un

immediato riconoscimento, di display luminoso (ove previsto). Tutte le informazioni sugli orari ed i percorsi delle linee sono disponibili sul sito internet (www.metaurobus.it) e sugli autobus. Scaricando l'App Metauro Bus, gli Utenti possono facilmente localizzare gli autobus in movimento, diminuendo i tempi di attesa alla fermata e così organizzare al meglio la propria giornata. Eventuali suggerimenti, segnalazioni o reclami possono essere comunicati attraverso:

Tel: +39 0881 981 100

Fax: +39 0881 981 096

e-mail: info@metaurobus.it

I suddetti recapiti sono esposti in maniera evidente a bordo di ciascuna vettura, per mezzo di appositi cartelli.

3.3

Sicurezza e rispetto dell'ambiente

Tutti gli automezzi sono sottoposti ai seguenti controlli:

- Controllo periodico dell'impianto frenante presso officine specializzate
- Controllo periodico 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 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 Metauro Bus è pari a zero.

Tutti gli automezzi utilizzano gasolio ecologico a basso tenore di zolfo conforme alle norme vigenti.

3.4

Affidabilità

La **Metauro Bus** 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.

In caso di guasto occorso durante lo svolgimento del servizio, il conducente avverte immediatamente **il Responsabile del Servizio** 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.

Oltre alle cause interne, ci possono essere inconvenienti

dovuti a cause esterne all'Azienda, quali traffico, lavori stradali o manifestazioni civili e religiose.

È quindi garantita una stretta e necessaria collaborazione con il Comune di Troia per la riduzione dei disservizi derivanti da tali problemi.

Statisticamente l'Azienda ha rilevato una percentuale di corse non effettuate pari allo 0,07% del totale delle corse programmate.

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.

3.5

Confort e aspetto dei veicoli

Particolare importanza viene data dalla **Metauro Bus** all'efficienza ed alla pulizia degli automezzi.

Attualmente, gli autobus utilizzati per i servizi esercitati nel Comune di Troia hanno un'età di poco superiore a **5 anni**:

- N° 1 autobus EURO 4, anno 2004
- N° 1 autobus EURO 5 (scorta), anno 2010
- N° 4 autobus EURO 6, anno 2016.

Tutti gli autobus sono dotati di piattaforma sollevabile per la salita e discesa con sedia a rotelle.

Ad ogni fine turno il personale garantisce la pulizia del mezzo.

cliente e dell'importanza della qualità del servizio offerto.

Prima dell'inserimento in qualità di 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 tesserino esposto in maniera visibile. Al momento non si rilevano segnalazioni (reclami) che abbiano comportato attività di gestione e risposta.

3.6

Personale e rapporti con il cliente

Il personale è responsabile del contatto diretto con il cliente e quindi è un elemento fondamentale per la Qualità del servizio offerto e per la sua percezione da parte del cliente.

Viene quindi curata con particolare attenzione la formazione, focalizzando gli aspetti della centralità del ruolo del

4

Qualità del servizio

L'Azienda ha definito come obiettivi principali della sua politica aziendale:

- Il pieno assolvimento degli obblighi indicati nel contratto di servizio stipulato con il Comune di Troia
- La completa soddisfazione dei Clienti che usufruiscono del servizio.

La qualità del servizio è monitorata attraverso opportuni indicatori.

Essi sono strutturati per la rilevazione delle incidenze di reclami, disservizi, incidenti ed altre situazioni d'interesse per la tipologia di servizio.

I dati rilevati sono oggetto di analisi in accordo a quanto previsto dal Sistema Qualità aziendale.

5

Monitoraggio e miglioramento degli standard

La **Metauro Bus** garantisce un controllo degli standard di servizio fissati dalla presente carta per mezzo dei seguenti strumenti:

- **Sistema di gestione qualità, ambiente e sicurezza certificato secondo le norme internazionali ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 e SA 8000:2014** per il controllo, la gestione e la registrazione delle attività interne, finalizzate al rispetto degli impegni assunti
- Registrazione ed analisi dei reclami sollevati dall'utenza e dall'Ente concedente e dalle parti interessate

- Indagini conoscitive sul livello di soddisfazione dell'utenza e di percezione della qualità del servizio erogato.

I risultati del sondaggio effettuato con 131 rilevazioni raccolte nel corso del **2016** ha fornito i seguenti risultati complessivi:

SERVIZIO DI TRASPORTO URBANO

STANDARD

Pulizia esterna mezzi	10
Pulizia interna mezzi	10
Cortesie Controllori	8
Cortesie Autisti	10
Puntualità partenze	10
Puntualità arrivi	10
Informazioni orari	8
Informazioni percorrenze	9
Efficienza mezzi	9
Comportamento di guida	10
Soddisfazione complessiva	9

SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

STANDARD

Pulizia esterna mezzi	9
Pulizia interna mezzi	9
Cortesie Controllori	9

Cortesie Autisti	10
Puntualità partenze	9
Puntualità arrivi	9
Informazioni orari	9
Informazioni percorrenze	9
Efficienza mezzi	10
Comportamento di guida	10
Soddisfazione complessiva	9

* in assenza di bigliettazione, con l'indicatore "Cortesie Controllori" si fa riferimento al personale aziendale che a vario titolo può essersi relazionato con l'Utenza

Sulla base dei risultati ottenuti, **Metauro Bus** conferma il suo impegno nel:

- Collaborare costantemente con il Comune di Troia al fine di migliorare i servizi offerti
- Partecipare a proficui momenti di confronto con la cittadinanza e con le scuole al fine di migliorare l'aderenza dei servizi alle necessità degli Utenti.

6

Rendiconto e diffusione della carta

La Metauro Bus intende avvalersi dei seguenti strumenti per garantire la massima informazione circa gli impegni assunti ed i risultati ottenuti:

- stampa di 500 copie della presente Carta della Mobilità che sarà resa disponibile sugli autobus ed in sede
- disponibilità della Carta sul sito internet.

7

Rendiconto e diffusione della carta

La presente Carta, distribuita gratuitamente, è uno strumento utile, semplice e comprensibile attraverso il quale le Aziende di Trasporto danno informazioni sulle loro attività; una sorta di vademecum del viaggiatore per muoversi con maggiore familiarità nell'utilizzo dei servizi offerti e nel rapporto con l'azienda. Il presente documento ha validità fino al 15 febbraio **2018** ed è soggetto a revisione annuale poiché rappresenta uno strumento legato al miglioramento degli standard ed alle loro modifiche. Ogni variazione dei dati in essa contenuti sarà tempestivamente comunicata attraverso gli appositi canali.

www.metaurobus.it



SEDI:

- 71021 Accadia (FG)
Via A. Metauro - Loc. Serrone
- 71122 Foggia
Via Napoli, 6
- 00163 Roma
Via della Pisana, 477

CONTATTI:

Tel. +39 0881 981 100
Fax +39 0881 981 096

SITO WEB: www.metaurobus.it

E-MAIL: info@metaurobus.it
metaurobus@pec.it

CAP. SOC: € 86.043,00

CCIAA: 60169

REG. DITTE: N. 136901

P.I.: 01488380716