

CARTA DEI SERVIZI

Questo documento denominato "Carta dei Servizi" è stato adottato dall'azienda Canil Viaggi S.r.l., in attuazione all'art.2, comma 2, della Legge 11 Luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.07.1995, n. 160, sulla base dei principi della direttiva PCM 27.01.1994 (G.U. 22.02.1994, n. 43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti, allegato al DPCM 30.12.1998.

In riferimento ai punti 1.2.1, 12.2 e 1.2.3. dei requisiti della Carta di mobilità la Canil Viaggi S.r.l. mantiene la seguente posizione:

- **Uguaglianza e imparzialità** nel trattamento dei suoi utenti, in modo assoluto nessuna discriminazione viene condotta nei confronti di alcun utilizzatore.
- **Continuità del servizio:** la Canil Viaggi S.r.l. offre la massima continuità di servizio in qualsiasi condizione di tempo, dati i sistemi tecnologici usati sui mezzi quali l'ABS antibloccaggio ruote in frenata e l'ASR sistema di antislittamento in fase di accelerazione. Il rapporto di fiducia esistente col personale riducono al minimo possibili discontinuità di servizio dovuti a scioperi. Per la manutenzione programmata non ci sono interruzioni programmate del servizio in quanto l'azienda dispone di un numero adeguato di autobus sostitutivi .
- **Partecipazione:** l'azienda raccoglie, quando qualche cliente lo richieda, le eventuali specifiche esigenze attraverso il personale viaggiante o presso i suoi uffici. Gli orari di servizio sono stati concordati con gli istituti scolastici locali o con i relativi clienti.
- L'azienda ha come obiettivo il suo continuo miglioramento in termini di **efficienza ed efficacia** attraverso il contatto con la sua clientela e la verifica della sua soddisfazione, verificata attraverso l'impiego delle schede previste dalla Carta dei Servizi. L'obiettivo della Carta dei Servizi è definire le caratteristiche qualitative del trasporto di viaggiatori e di migliorare il rapporto tra utente e impresa, chiarire quali sono i suoi impegni in termini di servizio offerto e quindi migliorarne la qualità.
Distribuzione:
La Carta dei Servizi è stata pubblicata e comunicata al Comitato per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, in data 10 settembre 1999 ed è a disposizione del pubblico presso la sede legale, sita in via Spin. 53 a Romano d'Ezzelino (VI), la rimessa per lo stazionamento degli autobus sita in Via Grande n. 125 a Cassola (VI) ed è stata altresì comunicata agli utenti mediante esposizione sugli autobus di servizio. La Carta dei Servizi è stata messa a punto per una facile lettura e per aver un diretto contatto con l'utenza che utilizza il servizio CANIL VIAGGI S.R.L. La Ns. organizzazione è orientata alla soddisfazione del cliente e attraverso queste indicazioni intende ottenere un diretto coinvolgimento dell'utenza in merito:
 - al livello di qualità del servizio percepita dal cliente;
 - le richieste del cliente;
 - le indicazioni che l'utente deve seguire per utilizzare un servizio in sicurezza;
 - le indicazioni che l'utente deve seguire per mettersi in contatto con la Canil Viaggi S.r.l. in caso di insoddisfazione.

LA CANIL VIAGGI S.R.L. AUTOSERVIZI e NOLEGGIO PULLMAN

L'Azienda

L'Azienda viene fondata nel 1958 da Zonta Giovanni come ditta individuale "Zonta Giovanni S.r.l.". Nel 1982 diviene società Snc e successivamente Srl. Nel 2008 acquisisce la Società "Rossi Travels S.r.l." e viene trasformata in "Canil Viaggi S.r.l.".

Servizi

La Società offre due tipi di servizio :

- servizi di trasporto persone, in concessione, mediante autobus, tra i vari comuni della zona;
- noleggio di autobus con conducente.

Prenotazioni

Il noleggio avviene, salvo disponibilità, previa prenotazione presso gli uffici dell'impresa sita in via Spin n. 53 – 36060 Romano d'Ezzelino, telefonicamente al numero 0424/30822, tramite Fax al numero 0424/391320 o per e-mail all'indirizzo info@canilviaggi.it.

I mezzi

La Canil Viaggi S.r.l. impiega nr. 13 autobus per l'erogazione del servizio di noleggio con conducente e n. 16 per il servizio di trasporto pubblico locale. L'identificazione degli autobus di noleggio avviene attraverso il contrassegno regionale contenente il numero di autorizzazione apposto sulla parte anteriore del mezzo.

Obiettivo aziendale

L'azienda opera con personale altamente qualificato e mira costantemente alla massima soddisfazione del cliente nel rispetto degli orari, offre adeguato comfort e massimo livello di sicurezza usando mezzi moderni di grande affidabilità. Attraverso i continui rapporti con gli enti pubblici e utenti, concorda e definisce, nell'interesse della comunità, possibili migliorie al servizio offerto.

Identificazione del personale

Il personale è tutto personale qualificato, in possesso della carta di qualifica del conducente (CQC) e del distintivo di identificazione (nome, cognome, n. matricola e dati dell'Impresa). Massima attenzione viene data dal personale alla propria presentabilità nonché alla correttezza nei modi e nel linguaggio. Il personale viene periodicamente aggiornato su aspetti tecnici, di legge o normativi. Quindi viene sistematicamente coinvolto ed è cosciente della responsabilità che ha nella realizzazione degli obiettivi aziendali in termini di servizio al pubblico. La risposta al telefono è sempre annunciata con il nome della azienda.

FATTORE DI QUALITÀ

VALORE

N° sinistri/servizi effettuati	0%
N° viaggiatori danneggiati/n° tot viaggiatori	0%
Anzianità media veicoli	6 anni
Percezione complessiva sulla sicurezza	In rilevazione
N° denunce (furti, molestie)/numero viaggiatori	0%
Percezione compl. del livello di sicurezza personale	In rilevazione
Corse effettive/corse programmate TPL	100%
N° ritardi/numero corse effettuate TPL	0%
Percezione complessiva sulla regolarità del servizio	In rilevazione
N. interventi di pulizia (interna/esterna) giornalieri/n. mezzi	100%
Frequenza media in giorni. Pulizia straordinaria	7
Percezione complessiva del livello di pulizia	In rilevazione
Mezzi dotati di climatizzazione	90%
Quantità di utenti/quantità di posti a sedere TPL	71,5%
Quantità veicoli con accesso facilitato/tot. Veicoli	16%
Percezione compl. della confortezza del viaggio	In rilevazione
Pagamento mediante carta di credito/Bancomat a bordo	0%
Telefono/fax/computer a bordo	0%
Percezione compl. della qualità del servizio	In rilevazione
N. linee telefoniche	2
Sito web	Assente
Percezione complessiva esaustività informazioni	In rilevazione
N° corse coincidenti/totale corse	50%
Identificazione del personale/tot. personale	100%
Tempo raccolta reclami	24 ore
Riscontro proposte e reclami	5 gg
Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali-compartmentali	In rilevazione
La rilevazione della valutazione della qualità del servizio percepita dall'utente in merito alle precedenti rilevazioni ha dato i seguenti risultati:	
- Percezione complessiva sulla sicurezza	85,6
- Percezione compl. del livello di sicurezza personale	87,5
- Percezione complessiva sulla regolarità del servizio	100
- Percezione complessiva del livello di pulizia	100
- Percezione complessiva della confortezza del viaggio	71,5
- Percezione complessiva della qualità del servizio	
- Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali-compartmentali	87,3

INDICAZIONI PER L'UTENTE

Dialogo tra Azienda e Utenti

La Canil Viaggi S.r.l. è attenta alle esigenze del pubblico servito, quindi raccoglie in modo organizzato i suoi suggerimenti e i possibili reclami. Gli Enti Pubblici o Privati possono esprimere in modo diretto eventuali specifiche esigenze. Per raccogliere le segnalazioni o i reclami ha al suo interno una funzione come previsto dal suo Sistema Qualità, incaricata di raccogliere ed esaminare tutti i reclami, che devono essere presentati entro il settimo giorno dal fatto contestato. Entro quindici giorni dalla presentazione del reclamo, l'impresa informa l'utente circa lo stato di avanzamento della pratica; entro trenta giorni dalla presentazione informa sugli accertamenti compiuti e l'eventuale decisione adottata.

Rimborso Attribuiscono all'utente il diritto ad essere rimborsato nei seguenti casi:

- rifiuto ingiustificato della prestazione del servizio;
- maggiorazione abusiva del corrispettivo nel servizio, rispetto al preventivo pattuito;
- danneggiamento di bagagli e di indumenti indossati dal passeggero (non dipendenti da responsabilità di terzi);
- qualora non fosse possibile eseguire una corsa di TPL per evidenti cause di forza maggiore, il biglietto pagato sarà comunque valido ed utilizzabile per qualsiasi altra corsa sulle autolinee Canil.

Risarcimenti. In accordo con le leggi previste ha creato le coperture assicurative su persone o cose in entità decisamente superiore ai requisiti di legge. Specifica indicazione viene data agli utenti per i casi coperti.

La Canil Viaggi S.r.l. pubblica i dati relativi ai reclami, ai suggerimenti e le eventuali richieste di rimborso o risarcimento.

Specifiche procedure sono state messe a punto all'interno delle procedure previste dal Sistema Qualità per gestire in modo particolare i rimborsi o i risarcimenti.

DIRITTI DOVERI DEL VIAGGIATORE

L'utente ha diritto:

- alla sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio programmato;
- chiarezza ed esaustività alle modifiche del programma;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- informazioni sui costi del viaggio;
- riconoscibilità del personale o della ragione sociale dell'impresa;
- cortesia e professionalità del personale;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo a bordo degli autobus da noleggio con conducente e degli altri divieti previsti dal D.P.R. 11.07.1980, n. 753;
- Igiene e pulizia dei mezzi.

L'utente ha il dovere di:

- non insudiciare e non danneggiare l'autobus su cui viaggia;
- rispettare il divieto di fumare;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- avere un comportamento idoneo alla sicurezza durante il viaggio;
- non trasportare oggetti compresi fra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dall'impresa;
- presentarsi puntualmente agli appuntamenti stabiliti con l'impresa;
- il rispetto delle norme che disciplinano i tempi di guida e di riposo del personale viaggiante.
-
- Inoltre, nel servizio di trasporto pubblico locale ha il dovere di:
 - munirsi del regolare titolo di viaggio;
 - occupare un solo posto a sedere.



Canil Viaggi S.r.l.
Autoservizi e Noleggio Pullman
Sede Legale: Via Spin 53
36060 Romano d'Ezzelino (VI)
Tel.:0424 30822; fax.:0424 391320
e-mail. info@canilviaggi.it