

Società Autoservizi Petteruti s.r.l.

Viale Trieste 28

81037 Sessa Aurunca (CE)

☎ 0823937658

✉ amministrazione@autoservizipetteruti.it

🌐 www.petterutiviaggi.it

CARTA DEI SERVIZI

Autoservizi Petteruti s.r.l.

Viale Trieste , 28

81037 Sessa Aurunca (CE)

Tel. 0823 937658

P. IVA 02741520613

Amm.re Unico Dott. Marco Durazzano

Direttore Tecnico

Donatella Petteruti

Donatella Petteruti

Sessa A. 14/12/2021

INDICE

PREMESSA	Pag. 4
SEZIONE I	Parte Generale.....	Pag. 6
	Principi Fondamentali Della Carta.....	Pag. 6
	Introduzione	Pag. 8
	Storia	Pag. 9
	Monitoraggio.....	Pag. 10
SEZIONE II	Pag. 11
	Fattori E Indicatori Aziendali Di Qualità / Standard	Pag. 11
	Manutenzione Autobus.....	Pag. 11
	Incidenti, Emergenze E Primo Soccorso.....	Pag. 13
SEZIONE III	Pag. 14
	Procedura Di Reclamo	Pag. 14
	Procedura Di Rimborso	Pag. 15
	Procedura Di Risarcimento Dei Danni	Pag. 15

SCHEDE MODALI A Autolinee Urbane e Interurbane ALLEGATE

PREMESSA

Questo documento, denominato **Carta dei Servizi**, è stato adottato ai sensi della L.R. n.3 del 28.03.2002 dalla Società Autoservizi Petteruti s.r.l. in attuazione del regolamento del 16.03.2012 n.3 approvato dal Consiglio Regionale nella seduta del 01.03.2012 pubblicato il 26.03.2012 al n.19

La **Carta dei Servizi** è stata altresì comunicata agli utenti mediante distribuzione delle copie presso la sede della Società Autoservizi Petteruti s.r.l. e rimane a disposizione del pubblico su ogni autobus.

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

0. la **Premessa** descrive la struttura e gli aspetti generali del documento;
1. la **Sezione I** descrive i principi fondamentali della Carta, le peculiarità della Azienda e fornisce sintetiche informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti;
2. la **Sezione II**, costituita da 24 Schede, descrive i fattori di qualità ed i rispettivi indicatori di qualità adottati dalla Azienda nonché i corrispondenti valori derivanti a livello di standard con la precisazione delle modalità di rilevazione.

In particolare si distinguono 12 *fattori di qualità*, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

Il *fattore di qualità* costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

I *fattori* sono: sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, etc..

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 dell'Azienda 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.

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 dell'Azienda che ha utilizzato la rilevazione diretta sul campo.

1. la **Sezione III** descrive gli impegni che l'Azienda assume nei confronti dei propri utenti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e di risarcimento danni.

La **Carta dei Servizi** ha lo scopo di raggiungere questi obiettivi:

- migliorare la qualità dei servizi erogati dall'Azienda
- migliorare il rapporto tra gli utenti e l'Azienda.

SEZIONE I

Principi fondamentali della Carta

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).

L'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva che sono:

- **Eguaglianza ed imparzialità**
 - E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività dell'Azienda 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 dell'Azienda.
- **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;
 - 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 all'Azienda;
 - inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva comunicazione
- **Partecipazione**
 - L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende,

Associazioni dei Consumatori).

▪ **Efficienza ed efficacia**

- L'Azienda, 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 SezioneII di questa Carta, secondo la metodologia anticipata in Premessa.

▪ **Libertà di scelta**

- L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

INTRODUZIONE

Denominazione: Autoservizi Petteruti s.r.l.

Natura Giuridica: Società a responsabilità limitata

Sede Legale ed Operativa: Viale Trieste 28 – 81037 – Sessa Aurunca (CE)

Attività: Erogazione di servizi di trasporto di persone su ruota e di trasporto pubblico di linea in concessione.

Iscrizioni: Registro: 02741580613

Partita Iva 02741580613

Telefono 0823937658

Fax 0823935090

Email: amministrazione@autoservizipetterutisrl.it

Pec: autoservizipetterutisrl@pec.it

Sito web: www.petterutiviaggi.it

STORIA

L'azienda costituita in forma di ditta Petteruti Tommaso opera nel ramo autolinee dal 1936, con il passare degli anni l'azienda è stata costituita in ditta Petteruti Leopoldo fino al 2001 quando è stata costituita la società Eredi di Petteruti Leopoldo di Petteruti Augusto & C. s.a.s. fino al 30/12/2020 quando è stata effettuata la trasformazione della società in società a responsabilità con la denominazione di Autoservizi Petteruti s.r.l.

Attualmente l'azienda ha in concessione a seguito della stipula dei contratti di servizio ponte con la Regione Campania la seguente autolinea:

- Sessa Aurunca – Stazione F.S. – Cellole - Baia Domizia – Formia e diramazioni

Risulta composta dal titolare più 7 dipendenti (4 autisti e 3 dirigenti di esercizio / sicurezza / amministrativi).

Dispone di n.6 autobus più uno di riserva. Alcune delle corse espletate, servono anche da coincidenza con altre modalità di trasporto (servizio di trasporto su rotaie) per un chilometraggio di circa 200.000 km annui.

L'azienda fa sì che i dipendenti a contatto con gli utenti siano dotati di cartellino di riconoscimento, abbiano una corretta cura personale e siano dotati di divisa di colore blu.

Inoltre l'Azienda prevede che le comunicazioni sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti e stabilisce un rapporto di fiducia e di collaborazione con gli utenti.

MONITORAGGIO

L'Azienda prevede un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

- 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).

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

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.

In particolare, entro il 31 marzo di ogni anno, l'Azienda predispone una Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente.

SEZIONE II**Fattori e indicatori aziendali di qualità / standard****MANUTENZIONE AUTOBUS**

Il raggiungimento di elevati standard di qualità e sicurezza dei servizi erogati, è connesso strettamente all'utilizzo e al mantenimento in condizione di efficienza e di efficacia degli autobus.

La Società Autoservizi Petteruti s.r.l. stabilisce i seguenti tipi di manutenzione:

- manutenzione ordinaria;
- manutenzione preventiva;
- manutenzione in emergenza,

Manutenzione ordinaria

La manutenzione ordinaria consiste:

- a) Sostituzione pneumatici: è in funzione della situazione stradale di percorrenza e dello stato dei pneumatici. Comunque avviene almeno ogni 20.000/25.000 km.
- b) Sostituzione olio motore: ogni 6 mesi circa, data l'esiguità dei km. percorsi.
- c) Sostituzione olio cambio e differenziale: ogni 30.000 km. o secondo le prescrizioni della Casa costruttrice dell'autobus.
- d) Controllo organi di direzione e impianto frenante: ogni 25.000/30.000 km.
- e) Tagliandi/revisioni: una volta all'anno.
- f) Lavaggio esterno e pulizia interna autobus: inizio servizio e comunque soggette al giudizio del conducente.

Manutenzione preventiva

La manutenzione preventiva consiste nell'eseguire almeno i sottoelencati controlli:

- > Carrozzeria;
- > Selleria;
- > Guarnizioni;
- > Impianto frenante;
- > Impianto raffreddamento motore;
- > Impianto elettrico;
- > Organi di trasmissione;

- > Organi di direzione;
- > Dispositivi di sicurezza.

Manutenzione in emergenza

Per manutenzione in emergenza si intende il soccorso ad un autobus in "panne" durante il servizio. La procedura che i conducenti devono seguire è:

- ❖ Segnalazione mediante telefono, al titolare dell'Azienda, dell'avaria;
- ❖ Rilevazione del guasto e della sua entità;
- ❖ Per guasti di piccola entità viene disposto l'invio di un tecnico che, nel minor tempo possibile, provvede alla riparazione;
- ❖ Per guasti di elevata entità viene disposto l'invio sul posto di un autobus in sostituzione.

INCIDENTI, EMERGENZE E PRIMO SOCCORSO

Il personale dell'Azienda tutela la sicurezza degli utenti in caso di incidenti e/o emergenze. La procedura da seguire, in caso di incidente, è la seguente:

- ◆ Mantenimento della massima calma e resoconto della situazione;
- ◆ Richiesta di soccorso;
- ◆ Evacuazione delle persone trasportate;
- ◆ Rottura dei cristalli con l'apposito martelletto in caso di evacuazioni difficoltose;
- ◆ In caso di incendio uso corretto dell'estintore di bordo;
- ◆ Segnalazione dell'avaria con l'apposito triangolo regolamentare;
- ◆ Richiesta di eventuale personale medico, fra i presenti, in caso di feriti;
- ◆ Attendere i soccorsi.

Nel caso di malore di un passeggero:

- ◆ Fermare l'autobus in zona sicura;
- ◆ Rendersi conto del malore;
- ◆ Chiamare i soccorsi;
- ◆ Confortare il passeggero sofferente;
- ◆ Chiedere se fra i presenti vi è un eventuale personale medico;
- ◆ Attendere i soccorsi

SEZIONE III**Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti****Procedura di reclamo**

Si distinguono: il reclamo ed il suggerimento.

- Il reclamo è un'azione dell'utente (cliente), presentata con le modalità di cui sotto all'Azienda per comunicare una non coerenza con le proprie aspettative di uno o più requisiti definiti dalla Carta dei Servizi.
- Il suggerimento è un'azione dell'utente (cliente) presentate all'Azienda per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporti più vicina alle aspettative dell'utente stesso.

Forme e modalità di reclamo

Il reclamo si presenta nelle seguenti tipologie:

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

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 a mezzo email aziendale).

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.

Viene altresì reso noto un numero telefonico (con nota apposta sulla documentazione aziendale o esposta nei luoghi di erogazione del servizio) atto sia a fornire informazioni in merito alle possibilità di reclamo, sia a recepire i reclami stessi.

L'Azienda può predisporre appositi moduli prestampati atti alla realizzazione del reclamo, caratterizzati da facile comprensione e facile compilazione. Nello stesso modulo di cui sopra può essere previsto uno spazio, del pari facilmente identificabile, per i suggerimenti.

L'Azienda si impegna a dare riscontro all'utente entro 30 gg. dalla data del ricevimento risultante dal proprio protocollo interno, segnalando la struttura o la persona incaricata della pratica, e a dare risposta nel merito entro 30 gg. dalla medesima data di protocollo. Linea telefonica per i reclami 0823937658 fax 0823935090, email: petterutiviaggiervacanze@virgilio.it

Procedura di rimborso

L'Azienda porta a conoscenza degli utenti, che per le procedure di rimborso vengano privilegiate soluzioni di tipo amichevole e, in caso di insuccesso, forme di conciliazione extragiudiziale (es: arbitrato).

Procedura di risarcimento dei danni alle persone o alle cose (Coperture assicurative)

L'Azienda porta a conoscenza degli utenti (clienti), la tipologia di casi e di situazioni che danno diritto a forme di risarcimento a favore degli stessi, dei termini da rispettare e dei tempi mediamente occorrenti.



Ogni anno, l'Azienda sintetizza in un documento, che mette a disposizione dei clienti o dei terzi che ne abbiano interesse, i dati relativi a questa Sezione della Carta:

Ad es.:

- tipologia dei reclami e loro percentuale sul totale dei reclami ricevuti;
- tempi medi di soluzione;
- confronto con i dati degli anni precedenti;
- suggerimenti ricevuti;
- suggerimenti accolti (anche parzialmente).



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 dall'Azienda (es.: indagine 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.

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

Società: Autoservizi Petteruti s.r.l.

- Schede modali A -

3. FATTORE DI QUALITA': REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	REALTA' AZIENDALE Valore	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Territorio servito	1. Popolazione residente/kmq.	1045 ab/kmq	Buono	Rilevazione
	2. % corse effettive/corse programmate	100%	Ottimo	Rilevazione

1. FATTORE DI QUALITA': SICUREZZA DEL VIAGGIO RELATIVO ALL'ANNO 2020

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
<p>1. Incidentalità mezzo di Trasporto</p>	<p>N. morti/viaggiatori per km. Valore: 0</p> <p>Numero dei decessi rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per km.</p> <p>Viaggiatori per km. è l'unità di misura corrispondente al trasporto di un viaggiatore sulla distanza di un km.</p> <p>Il quantitativo di viaggiatori per km. è dato dalla somma delle distanze percorse da tutti i viaggiatori.</p> <p>Per i servizi extraurbani: calcolare il quantitativo dei viaggiatori per km. raggruppando i viaggiatori trasportati secondo le relazioni di viaggio (stazione o località di partenza-stazione o località di arrivo) e moltiplicando ciascun gruppo per la lunghezza del relativo percorso.</p> <p>Il numero dei viaggiatori per km. della rete considerata è dato dalla somma dei suddetti prodotti.</p> <p>Qualora non siano disponibili gli elementi sopra indicati, il criterio da adottare è il seguente: determinare l'introito lordo medio per ogni singolo titolo di viaggio di servizi di trasporto aventi omogeneità tariffaria per individuare, in rapporto alle classi di percorrenza correlate dalle tariffe in atto, la lunghezza media virtuale di un viaggio.</p> <p>Il numero dei viaggiatori per km. della rete considerata sarà dato dalla somma dei prodotti dei viaggiatori trasportati per ciascun titolo di viaggio per la relativa lunghezza media virtuale di un viaggio come sopra determinata (vedi allegato I.Tab.B.).</p> <p>Per i servizi urbani e metropolitani, è da adottare, invece, il criterio della potenziale utilizzazione media per viaggiare, stimata o desumibile da rilevamenti a campione od altre indagini, avute presenti le caratteristiche della rete.</p>	<p>Ottimo</p>	<p>Rilevazione</p>

Società Autoservizi Petteruti s.r.l.

SEGUE: 1.FATTORE DI QUALITA': SICUREZZA DEL VIAGGIO

		Ottimo	Rilevazione
	2. N. feriti/viaggiatori per km. Valore: 0 Numero dei feriti rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per km. (vedi definizione n. 1).	Ottimo	Rilevazione
	3. N. sinistri/veiture per km. Valore: 0 Totale dei sinistri e danni, rilevati nell'arco di un anno e per i quali vi sia stata denuncia alla compagnia di assicurazione, diviso per il totale delle vetture per Km. prodotte. Vetture per Km. prodotte è l'unità di misura che corrisponde allo spostamento di un veicolo sulla distanza di un Km; le vetture per km. prodotte corrispondono al numero complessivo del km. percorsi in servizio dai mezzi del parco con l'esclusione di corse per scuota guida, corse riservate per il personale, corse di prova.	Ottimo	Rilevazione
Incidentalità passiva mezzi di trasporto	4. N. morti/viaggiatori per km. Valore: 0 Numero dei decessi, in sinistri passivi, rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per km. (vedi definizione n. 1).	Ottimo	Rilevazione
	5. N. feriti/viaggiatori per km. Valore: 0 Numero dei feriti, in sinistri passivi, rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per km. (vedi definizione n.1).	Ottimo	Rilevazione
	6. N. sinistri/veiture per km. Valore: 0 Totale dei sinistri passivi e danni, rilevati nell'arco di un anno e per i quali vi sia stata denuncia alla compagnia di assicurazione, diviso per il totale delle vetture per Km. prodotte (vedi definizione n. 3).	Ottimo	Rilevazione

Società Autoservizi Petteruti s.r.l.

SEGUE: 1.FATTORE DI QUALITA': SICUREZZA DEL VIAGGIO

Vetustà mezzi	7.	Si prevede di raggiungere la soglia del 15%	Rilevazione
Percezione complessiva del livello sicurezza viaggio	<p>% mezzi con oltre 10 anni: Valore: 30%</p> <p>Numero medio di vetture in servizio con anzianità maggiore o uguale a 10 anni (n° 2) diviso per il numero medio totale delle vetture in servizio (n° 4).</p> <p>Numero medio di vetture in servizio, è la consistenza complessiva media annua dei mezzi del parco (con esclusione di quelli non autorizzati all'esercizio per l'anno di riferimento dall'autorità competente), calcolata dividendo per 12 la somma dei mezzi in dotazione alla fine di ciascuno dei 12 mesi dell'anno</p>	Ottimo	Sondaggio
	<p>% soddisfatti: Valore 90%</p> <p>La rilevazione della soddisfazione viene effettuata con la metodologia dell'allegato A</p>		

Società Autoservizi Petteruti s.r.l.

2. FATTORE DI QUALITA': SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA'DI MISURA	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Denunce (furti, danni e molestie)	1. N. denunce/viaggiatori. Valore 0 <i>Numero di denunce agli organi di polizia, rilevate nell'arco di un anno, diviso per il numero totale dei viaggiatori trasportati (per il numero totale dei viaggiatori trasportati vedi all. I Tab. A.).</i>	Ottimo	Rilevazione
Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza	2. % soddisfatti. Valore: 85% <i>La rilevazione della soddisfazione viene effettuata con la metodologia dell'allegato A</i>	Ottimo	Sondaggio
Percezione complessiva del livello di sicurezza	3. % soddisfatti. Valore: 90% <i>La rilevazione della soddisfazione viene effettuata con la metodologia dell'allegato A</i>	Ottimo	Sondaggio

Società Autoservizi Petteruti s.r.l.

3. FATTORE DI QUALITÀ: REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Territorio servito			
1.	Popolazione residente/kmq. Valore: 1.045 ab/kmq <i>Popolazione del territorio servito è il numero degli abitanti residenti dei Comuni nei quali viene espletato il servizio diviso per la superficie dei Comuni. Per i trasporti urbani vanno considerati il Comune (o i Comuni) in cui il servizio è gestito; per i trasporti extraurbani vanno considerati gli abitanti di tutti i Comuni che siano interessati da almeno una linea con una fermata.</i>	Buono	Rilevazione
Regolarità complessiva del servizio	2.	% corse effettive/corse programmate Valore: 100% <i>Numero di corse effettivamente svolte diviso il numero di quelle programmate, come desumibile dagli orari forniti all'utenza.</i>	Ottimo Rilevazione
Frequenza corse servizio urbano	3.	min./corsa per linea - gruppi linea. Valore: //// <i>Frequenza media in minuti per singola linea o gruppi omogenei di linea.</i>	//// Rilevazione
Frequenza o quantità corse servizio extraurbano	4.	min./corsa per linea - gruppi linea. Valore: 110 min. <i>Frequenza media in minuti per singola linea o gruppi omogenei di linea per il servizio extraurbano.</i>	Si prevede il mantenimento dello stesso valore Rilevazione
Copertura giornaliera (servizio urbano)	5.	n. ore servizio/giorno. Valore: //// <i>Numero totale di ore di offerta del servizio di pubblico nell'arco delle 24 ore, come desumibile dagli orari forniti all'utenza</i>	//// Rilevazione

Società Autoservizi Petteruti s.r.l.

SEGUE: 3. FATTORE DI QUALITA': REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

Distanza media fermate (servizio urbano)	6. metri. Valore: /// <i>La distanza media si ottiene dividendo il totale dei metri della rete urbana come desumibile dall'atto di affidamento, per il numero complessivo delle fermate.</i>	/////	Rilevazione
Distanza media fermate (servizio extraurbano)	7. metri. Valore: 3100 <i>La distanza media si ottiene dividendo il totale dei metri della rete extraurbana come desumibile dall'atto di affidamento, per il numero complessivo delle fermate.</i>	Si prevede il mantenimento dello stesso valore.	Rilevazione
Velocità commerciale servizio urbano	8. km./h. Valore: /// <i>Per calcolare la velocità commerciale il sistema da utilizzare è il seguente: le vetture per Km. prodotte (vedi definizione scheda 1.3) diviso le ore di servizio di linea delle vetture per il servizio urbano, che corrispondono all'effettiva durata del servizio pubblico di tutte le vetture, con esclusione delle soste al capolinea, delle interruzioni di servizio per cause imprevedibili e dei percorsi fuori linea</i>	/////	Rilevazione
Velocità commerciale servizio extraurbano	9. km./h. Valore: 32 <i>Per calcolare la velocità commerciale il sistema da utilizzare è il seguente: le vetture per Km. prodotte (vedi definizione scheda 1.3) diviso le ore di servizio in linea delle vetture per il servizio extraurbano, che corrispondono all'effettiva durata del servizio pubblico di tutte le vetture, con esclusione delle soste al capolinea, delle interruzioni di servizio per cause imprevedibili e dei percorsi fuori linea.</i>	Ottimo	Rilevazione

Società Autoservizi Petteruti S.r.l.

SEGUE: 3. FATTORE DI QUALITA': REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

		Ottimo	Rilevazione
<p>Puntualità (nelle ore di punta: si intendono le fasce orarie 7/9 - 12/14 - 17/19)</p>	<p>10. % autobus in orario (0/5'). Valore: 100 Numero di autobus in orario, secondo gli orari forniti all'utenza, nelle ore di punta; si considera il mezzo in orario se non supera i 5 minuti di ritardo (non si considerano gli autobus in anticipo). La rilevazione dovrebbe essere effettuata sulle singole fermate e, se non fosse possibile, sulla partenza e sull'arrivo delle linee. L'azienda deve dotarsi di un proprio sistema di rilevazione.</p>	Ottimo	Rilevazione
11.	<p>% autobus in ritardo (5'/15'). Valore: 0 Numero di autobus in ritardo, secondo gli orari forniti all'utenza, nelle ore di punta; si considera l'intervallo di ritardo compreso tra 5 ed i 15 minuti. La rilevazione dovrebbe essere effettuata sulle singole fermate e, se non fosse possibile, sulla partenza e sull'arrivo delle linee. L'azienda deve dotarsi di un proprio sistema di rilevazione.</p>	Ottimo	Rilevazione
12.	<p>% autobus in ritardo (totale). Valore: 0 Numero di autobus in ritardo, secondo gli orari forniti all'utenza, nelle ore di punta; si considera quale ritardo totale un tempo superiore ai 15 minuti. La rilevazione dovrebbe essere effettuata sulle singole fermate e, se non fosse possibile, sulla partenza e sull'arrivo delle linee. L'azienda deve dotarsi di un proprio sistema</p>	Ottimo	Rilevazione

Società Autoservizi Petteruti s.r.l.

SEGUE: 3. FATTORE DI QUALITA': REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

Puntualità (nelle ore rimanenti)		Ottimo	Rilevazione
13.	<p>% autobus in orario (0/5'). Valore: 100%</p> <p>Numero di autobus in orario, secondo gli orari forniti all'utenza, nelle ore rimanenti; si considera il mezzo in orario se non supera i 5 minuti di ritardo (non si considerano gli autobus in anticipo).</p> <p>La rilevazione dovrebbe essere effettuata sulle singole fermate e, se non fosse possibile, sulla partenza e sull'arrivo delle linee. L'azienda deve dotarsi di un proprio sistema di rilevazione.</p>	Ottimo	Rilevazione
14.	<p>% autobus in ritardo (5'/15'). Valore: 0</p> <p>Numero di autobus in ritardo, secondo gli orari forniti all'utenza, nelle ore rimanenti si considera l'intervallo di ritardo compreso tra i 5 ed i 15 minuti.</p> <p>La rilevazione dovrebbe essere effettuata sulle singole fermate e, se non fosse possibile, sulla partenza e sull'arrivo delle linee. L'azienda deve dotarsi di un proprio sistema di rilevazione.</p>	Ottimo	Rilevazione
15.	<p>% autobus in ritardo (totale). Valore: 0</p> <p>Numero di autobus in ritardo, secondo gli orari forniti all'utenza, nelle ore rimanenti; si considera quale ritardo totale un tempo superiore ai 15 minuti</p> <p>La rilevazione dovrebbe essere effettuata sulle singole fermate e, se non fosse possibile, sulla partenza e sull'arrivo delle linee. L'azienda deve dotarsi di un proprio sistema di rilevazione.</p>	Ottimo	Rilevazione
16.	<p>% soddisfatti. Valore: 100%</p> <p>La rilevazione della soddisfazione viene effettuata con la metodologia dell'allegato A</p>	Ottimo	Sondaggio

Società Autoservizi Petteruti s.r.l.

4. FATTORE DI QUALITÀ: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITA'DI MISURA	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Pulizia ordinaria	1. N. interventi giornalieri/n. mezzi. Valore: 0.50 Numero totale di Interventi di pulizia ordinaria effettuati nell'arco delle 24 ore diviso per il numero dei mezzi che compongono il parco aziendale.	Soddisfacente	Rilevazione
Pulizia radicale	2. Frequenza inedia in giorni. Valore: 3 Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia radicale dei mezzi.	Si prevede il raggiungimento di una frequenza inedia pari a 2 giorni.	Rilevazione
Pulizia impianti di servizio pubblico (aree di attesa, pantine delle fermate, garage ecc.)	3. Frequenza media in giorni. Valore: 6 Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia degli impianti di servizio pubblico	Si prevede il raggiungimento di una frequenza media pari a 5 giorni.	Rilevazione
Percezione complessiva del livello di pulizia	4. % soddisfatti. Valore: 90% La rilevazione della soddisfazione viene effettuata con la metodologia dell'allegato A	Ottimo	Sondaggio

5. FATTORE DI QUALITA': CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
1. Affollamento (nelle ore di punta si intendono le fasce orarie: 7/9 - 12/14 - 17/18)	<p>posti offerti totali per km. prodotti/viaggiatori per km. Valore: 10,9</p> <p>Per i viaggiatori km. anno vedi all.1 Tab.B.</p> <p>Per i km. prodotti: il posto per km. è l'unità di misura di prestazione di esercizio che corrisponde allo spostamento di un posto offerto di vetture-viaggiatori sulla distanza di 1 km.</p> <p>Il dato va rilevato per tutte le vetture del parco, moltiplicando il numero dei posti totali, secondo la carta di circolazione, delle vetture impiegate per il numero del km. da esse percorsi in servizio di linea.</p>	<p>Si prevede il raggiungimento di un valore pari a 3</p>	Rilevazione
2.	<p>posti offerti seduti per km. prodotti/viaggiatori per km. Valore: 9,4</p> <p>Vedi definizione n. 1.</p> <p>Il dato va rilevato per tutte le vetture del parco, moltiplicando il numero dei posti seduti, secondo la carta di circolazione, delle vetture impiegate per il numero del km. da esse percorsi in servizio di linea.</p>	<p>Si prevede il raggiungimento di un valore pari a 6</p>	Rilevazione
3. Affollamento (nelle ore rimanenti)	<p>posti offerti totali per km. prodotti/viaggiatori per km. Valore: 18,9</p> <p>Vedi definizione n. 1.</p> <p>Il dato va rilevato per tutte le vetture del parco, moltiplicando il numero dei posti seduti, secondo la carta di circolazione, delle vetture impiegate per il numero del km. da esse percorsi in servizio di linea.</p>	<p>Si prevede il raggiungimento di un valore pari a 15</p>	Rilevazione

Società Autoservizi Petteruti s.r.l.

SEGUE: 5. FATTORE DI QUALITÀ: CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

	<p>4. posti offerti seduti per km. prodotti/viaggiatori per km. Valore: 17.6 Vedi definizione n.1 Il dato va rilevato per tutte le vetture del parco, moltiplicando il numero dei posti seduti, secondo la carta di circolazione, delle vetture impiegate per il numero dei km. da esse percorsi in servizio di linea.</p>	<p>Si prevede il raggiungimento di un valore pari a 14.</p>	<p>Rilevazione</p>
<p>Climatizzazione urbano</p>	<p>5. % mezzi sul totale. Valore: ///</p> <p>Numero di mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio urbano.</p>	<p>/////</p>	<p>Rilevazione</p>
<p>Climatizzazione extraurbano</p>	<p>6. % mezzi sul totale. Valore: 50%</p> <p>Numero di mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio extraurbano.</p>	<p>Si prevede il raggiungimento del 60%</p>	<p>Rilevazione</p>
<p>Accessibilità facilitata (planale ribassato) urbano</p>	<p>7. % mezzi sul totale. Valore: ///</p> <p>Numero di mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio urbano.</p>	<p>/////</p>	<p>Rilevazione</p>
<p>Accessibilità facilitata (planale ribassato) extraurbano</p>	<p>8. % mezzi sul totale. Valore: 0</p> <p>Numero di mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio extraurbano</p>	<p>Si prevede il raggiungimento del 25%</p>	<p>Rilevazione</p>
<p>Percezione completa della confortevolezza del viaggio</p>	<p>9. % soddisfatti. Valore: 80%</p> <p>La rilevazione della soddisfazione viene effettuata con la metodologia dell'allegato A</p>	<p>Soddisfacente</p>	<p>Sondaggio</p>

Società Autoservizi Petteruti s.r.l.

6. FATTORE DI QUALITÀ: SERVIZI AGGIUNTIVI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITA'DI MISURA	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Elenco eventuali servizi aggiuntivi (giornali a bordo, diffusori di musica per singolo posto, ecc.)	1. % mezzi sul totale. Valore: 0% <i>Numero di vetture attrezzate con servizi aggiuntivi diviso per il totale dei mezzi.</i>	Si prevede il raggiungimento del 50%	Rilevazione
Percezione complessiva qualità servizi	2. % soddisfatti. Valore: 40% <i>La rilevazione della soddisfazione viene effettuata con la metodologia dell'allegato A</i>	Sufficiente	Sondaggio

Società Autoservizi Petteruti s.r.l.

7. FATTORE DI QUALITÀ: SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Elenco eventuali servizi aggiuntivi (sistemi di annuncio fermata successiva, pedana mobile, sistemi di ancoraggio per carrozzine, ecc.)	1. % mezzi sul totale, Valore: 0 <i>Numero di vetture attrezzate con servizi aggiuntivi diviso per il totale dei mezzi.</i>	SI prevede il raggiungimento del 25%	Rilevazione
Percezione complessiva servizio	2. % soddisfatti, Valore: 15 % <i>La rilevazione della soddisfazione viene effettuata con la metodologia dell'allegato A</i>	Sufficiente	Sondaggio

Società Autoservizi Petteruti s.r.l.

8. FATTORE DI QUALITÀ: INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Tempestività	1. Tempo medio (anche telefono). Valore: 2 min Tempo medio di attesa per le in informazioni rilevabile mediante campionamento od altri metodi	Ottimo	Rilevazione
	2. Tempo medio sui disservizi. Valore: 15 min Tempo medio di attesa per le in informazioni sui disservizi rilevabile mediante campionamento od altri metodi	Ottimo	Rilevazione
Diffusione	3. Fascia oraria di operatività (anche telefono). Valore: 6/18 Fascia oraria del servizio informazioni.	Ottimo	Rilevazione
	4. % mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/totale. Valore 25% Totale delle vetture dotate dei dispositivi audiovisivi diviso per il numero totale dei mezzi. Sono utilizzabili, ad esempio; segnaie di annuncio fermata successiva, sistemi audiovisivi di segnalazione apertura porte, palina con segnalazione di orario ecc	Si prevede il raggiungimento del 50%	Rilevazione
Diffusione orari alle fermate	% sul totale. Valore: 0 Numero di paline dotate di pannello orario diviso per il numero totale delle paline	////	Rilevazione
Percezione esaustività informazioni	% Soddisfazione. Valore: 80% La rilevazione della soddisfazione viene effettuata con la metodologia dell'allegato A	Ottimo	Sondaggio

Società Autoservizi Petteruti s.r.l.

9. FATTORE DI QUALITÀ: ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
<p>1.</p> <p>Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali / comportamentali (presentabilità / riconoscibilità / comportamento)</p>	<p>% soddisfatti, Valore: 100%</p> <p><i>Presentabilità: ordine e pulizia personale.</i></p> <p><i>Riconoscibilità: presenza di un tesserino di riconoscimento.</i></p> <p><i>La rilevazione della soddisfazione viene effettuata con la metodologia dell'allegato A</i></p>	<p>Ottimo</p>	<p>Sondaggio</p>

Società Autoservizi Petteruti s.r.l.

10. FATTORE DI QUALITÀ: LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Punti vendita territorio	1. N. sportelli aperti/popolazione residente. Valore: 0 Numero totale degli sportelli diviso per il numero totale dei residenti nei Comuni (dati ISTAT) in cui sia presente almeno una fermata. Come punti di vendita si definiscono: biglietterie, edicole, tabaccai, collettorie ecc.	////	Rilevazione
Raccolta reclami	2. Modalità. Valore: SCRITTA/ORALE La forma dei reclami ricevuti, ad esempio: scritta, telefonica, orale. L'azienda deve dotarsi di un sistema di rilevazione dei reclami.	Si prevede come forma di raccolta reclami l'utilizzo della posta elettronica.	Rilevazione
Riscontro proposte e reclami	3. Entro 20 giorni. Valore: 90% Riscontro in termine di giorni delle proposte dei reclami; devono essere presi in considerazione tempi differenti per la gestione delle proposte o dei reclami. L'azienda deve dotarsi di un sistema di gestione dei reclami e delle proposte.	Si prevede di raggiungere la soglia del 100%	Rilevazione
Percezione complessiva	4. % soddisfatti. Valore: 15% La rilevazione della soddisfazione viene effettuata con la metodologia dell'allegato A	Sufficiente	Sondaggio

Società Autoservizi Petteruti s.r.l.

11. FATTORE DI QUALITÀ: GRADO INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Coincidenze con altre modalità	1. N. corse intermodali/totali corse. Valore: 7 <i>Numero di corse di collegamento di diverse modalità di trasporto diviso per il numero totale delle corse.</i> <i>Per altre modalità si intendono: ferrovia, metropolitana, parcheggi ecc.</i>	Ottimo	Rilevazione
Percezione complessiva livello integrazione modale	2. % soddisfatti, Valore: 85% <i>La rilevazione della soddisfazione viene effettuata con la metodologia dell'allegato A</i>	Ottimo	Sondaggio

Società Autoservizi Petteruti s.r.l.

Autolinee Urbane ed Extraurbane
- Schede modall A -

12. FATTORE DI QUALITA': ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Carburante a basso tenore di zolfo	1. % dei consumi. Valore: 0	////	Rilevazione
Mezzi elettrici o ibridi (elettrici/combustione)	Consumo di carburante a basso tenore di zolfo diviso il totale del carburante consumato nell'arco di un anno dalle vetture del parco autobus Ore servizio/totale. Valore: 0	////	Rilevazione
Mezzi alimentati con carburanti alternativi a bassi effetti inquinanti (acqua/gasolio)	Ore di servizio di vetture elettrico - ibride diviso le ore totali di servizio delle vetture del parco autobus. Ore servizio/totale. Valore: 0	////	Rilevazione
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2 (vedi Dir.CEE 91/542/CEE e DM 23.3.92 modif. DM23.8.93 modif. DM 27.3.97)	Ore di servizio di vetture alimentate con carburanti alternativi diviso le ore totali di servizio delle vetture del parco autobus. Ore servizio/totale. Valore: 3	////	Rilevazione
Percezione complessiva	5. % soddisfatti. Valore: 20% La rilevazione della soddisfazione viene effettuata con la metodologia dell'allegato A	Si prevede di adeguare alcuni veicoli secondo lo standard EURO 5	Rilevazione
		Sufficiente	Sondaggio

DIREZIONE TECNICA
Domenico Lorenzini

Autoservizi Petteruti s.r.l.
Via S. Maria, 28
81037 S. CASANOVA (CE)
Tel. 0823/957458
Fax 0823/11660813