

Carta della mobilità

GBV S.r.l.

SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE

- Lettera al cliente
- Presentazione
- L'offerta commerciale

2. LA CARTA DELLA MOBILITÀ

- Che cosa è la carta della mobilità?
- Principi
- Finalità della carta della Mobilità

3. IMPEGNI E QUALITÀ DEL SERVIZIO

- Politica della qualità
- Sicurezza
- Pulizia e Comfort
- Indagine di soddisfazione del cliente
- Opportunità di miglioramento

4. LE REGOLE DEL VIAGGIO

- Diritti degli utenti
- Doveri degli utenti
- Reclami
- Oggetti smarriti
- Trasporto bambini
- Trasporto bagagli
- Trasporto animali
- Servizio informazioni

LETTERA AL CLIENTE

Gentile Cliente, con la presente Carta della Mobilità desideriamo dare ai nostri clienti la possibilità di partecipare in modo attivo (tramite richieste, osservazioni, suggerimenti o reclami) al miglioramento della nostra offerta pubblica di trasporto.

Avrete modo di conoscerci meglio verificando l'impegno da noi profuso per rispondere sempre in modo ottimale alle Vostre esigenze, in quanto la vostra soddisfazione è per noi l'obiettivo prioritario.

Ci auguriamo pertanto che questo documento possa costituire un utile strumento per chi viaggia sui nostri mezzi.

Vi auguriamo...

BUON VIAGGIO!

1. PRESENTAZIONE

La GBV S.r.l. nasce a dicembre del 2005 dalla fusione fra le tre Imprese storiche Genco Bruno S.r.l., D. I. Brosio Francesco e Vardè Antonino S.a.s.

LE LINEE DI GBV S.R.L.

I servizi di linea di trasporto pubblico locale eserciti dall'Azienda si snodano dalla provincia di Reggio Calabria, passando per quella di Vibo Valentia e raggiungendo Catanzaro. Essi servono vari comuni, i più importanti dei quali sono Nicotera, Dinami, Arena, San Ferdinando, Gioia Tauro, Rombiolo, San Calogero, Limbadi, Filandari, Vibo Valentia, Pizzo, Lamezia Terme.

DOCUMENTI IN VIAGGIO

I passeggeri per usufruire del servizio devono disporre di: biglietto o abbonamento o in alternativa la ricevuta.

2.CHE COSA È LA CARTA DELLA MOBILITÀ?

La Carta della Mobilità è l'applicazione nel campo del pubblico trasporto della Carta dei Servizi ed ha lo scopo di regolare i rapporti tra le aziende che offrono il servizio di pubblico trasporto e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa viene redatta sulla base di un percorso regolato da precise leggi e disposizioni:

- Direttiva P.M.C. 27.1.1994 "principi sull'erogazione dei pubblici servizi".
- DPCM 30.12.98 "schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti".
- Legge Regionale 31.7.98 n°42 "norme per il trasporto pubblico locale" che all'art. 26 stabilisce l'obbligo dei soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico di adottare la carta dei servizi dei trasporti sulla base dello schema adottato dal Consiglio Regionale.
- Deliberazione del C.R. n. 246 DEL 19.12.2001 "approvazione dello schema della Carta dei Servizi dei trasporti.

- La delibera C.R. 9.2.99 n. 34 "obblighi a cui debbono attenersi le imprese esercenti servizi di trasporto pubblico locale su gomma e modalità della vigilanza" che prevede l'obbligo per le aziende esercenti servizi programmati di trasporto pubblico locale di adottare, pubblicizzare, pubblicare e diffondere le carte aziendali dei servizi di trasporto secondo quanto previsto nello schema approvato dal Consiglio Regionale

Il mancato rispetto di tale obbligo da parte delle aziende di trasporto comporta l'applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria da €516,00 a €5.164,00 di cui all'art. 24 comma 2, della LR 42/98

PRINCIPI

Con la presente Carta della Mobilità l'azienda si impegna pertanto ad erogare i propri servizi nel rispetto di determinati principi elencati di seguito:

Eguaglianza

L'azienda garantisce l'erogazione dei servizi pubblici nel rispetto del principio di uguaglianza dei diritti degli utenti.

Di conseguenza, nella fornitura del servizio non viene fatta alcuna distinzione per ragioni legate al genere, alla razza, alla lingua, alla religione o alle opinioni politiche.

Inoltre, vengono sempre adottate le misure necessarie per adeguare le modalità di erogazione del servizio alle esigenze degli utenti.

Imparzialità

I comportamenti nei confronti dei cittadini/clienti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'azienda garantisce l'erogazione del servizio in modo continuo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso.

In casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, l'azienda metterà in atto misure speciali, che includono la segnalazione proattiva e tempestiva, per arrecare il minor disagio possibile ai cittadini/clienti nel rispetto delle specifiche norme di settore.

Partecipazione

La partecipazione dei cittadini/clienti alla prestazione del servizio pubblico è sempre garantita sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione e sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

I cittadini / clienti hanno il diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che li riguardano (diritto disciplinato dalla normativa vigente) ed inoltre, possono produrre memorie o documenti e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Il fornitore del servizio fornisce ai cittadini/clienti un feedback immediato sui rapporti e sulle proposte da loro predisposte e riceve regolarmente le valutazioni degli utenti sulla qualità del servizio fornito.

Efficienza ed efficacia

GBV S.r.l. si impegna ad offrire un servizio adeguato agli obiettivi assunti nella presente carta, adottando tutte le misure idonee necessarie per il raggiungimento di tali obiettivi, in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.

FINALITÀ DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

La scopo della presente Carta della Mobilità è quindi quello di fornire informazioni sul sistema del trasporto, sulla struttura, sull'organizzazione, sui servizi offerti e sulle loro modalità di erogazione, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sul livello di qualità del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio.

La Carta della Mobilità inoltre garantisce:

- Un sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- La pubblicazione e l'aggiornamento del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati;
- La messa a disposizione dell'utenza di un ufficio relazioni con il pubblico, che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra GBV S.r.l. ed i clienti;
- L'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti;
- La risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti.

3.IMPEGNI E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Politica della qualità

GBV S.r.l. definisce e rende nota a tutto il personale la propria Politica per la Qualità.

Le linee guida di tale politica sono:

- Adottare un Sistema di Gestione per la Qualità come strumento che possa permettere il miglioramento continuo dell'efficienza dei propri processi e di conseguenza il miglioramento continuo del servizio reso al cliente;
- Fornire un servizio di trasporto rispondente ai bisogni impliciti, espliciti e latenti dei cittadini/clienti;
- Offrire ai propri dipendenti e collaboratori condizioni di lavoro sicure nel rispetto della sicurezza e della dignità personale;
- Utilizzare veicoli sempre più sicuri e confortevoli.

Per raggiungere tali obiettivi, sono stati sviluppate a livello internazionale delle norme specifiche per la gestione e il miglioramento continuo della qualità della propria organizzazione.

GBV S.r.l. conformemente a tale normativa, mira ad ottenere e mantenere la certificazione del Sistema di Qualità secondo le UNI-EN-ISO 9001.

Sicurezza del viaggio

GBV S.r.l. è particolarmente attenta al tema della sicurezza.

Possiamo affermare che il rischio di incidenti e soprattutto la loro gravità sono significativamente inferiori rispetto a quelli connessi all'uso dell'auto privata, grazie alle caratteristiche dei mezzi, alle modalità di lavoro ed alle competenze professionali del personale. Disponiamo di polizza assicurativa per i danni a persone o cose durante la circolazione oppure occorsi ai passeggeri nell'uso del servizio.

GBV S.r.l. inoltre si impegna ad erogare il servizio in condizioni di massima sicurezza, sia per quanto riguarda i veicoli sia per la capacità e la prudenza del personale di guida.

La sicurezza dei veicoli è garantita da una frequente manutenzione, che avviene mediamente ogni mese per tutti i veicoli.

I conducenti sono inoltre sottoposti a controlli periodici di idoneità fisica secondo le normative vigenti.

Consapevoli dell'importanza della sicurezza del passeggero ci impegneremo ad esplorare ogni possibile provvedimento atto a ridurre situazione di disturbo e di rischio.

Per la sicurezza a bordo degli autobus il conducente opera in base ad un codice di comportamento studiato in funzione della casistica di possibili problemi.

All'occorrenza utilizza il collegamento aziendale fra i veicoli e la Direzione aziendale con possibilità di contattare, per i casi più gravi, gli organi di P.S.

Pulizia e Comfort

La pulizia

La GBV S.r.l. garantisce e si impegna a mantenere i mezzi e le strutture in condizioni igieniche adeguate, attraverso programmi di pulizia sistematica.

La pulizia interna dei veicoli viene effettuata giornalmente, e il lavaggio della carrozzeria secondo le necessità.

Talora si verificano sui mezzi atti vandalici, la collaborazione dell'utente nella segnalazione di tali fatti, è stata ed è determinante per ovviare al fenomeno con il conseguente miglioramento delle condizioni di trasporto.

Il comfort del viaggio

Il miglioramento del comfort di viaggio è tra gli obiettivi primari di GBV S.r.l.

Ci impegnano giornalmente a favorire la comodità del viaggio, particolare attenzione è stata posta nella scelta dei tipi veicoli in modo da poter garantire un alto livello di confort di viaggio sulle linee interurbane esercitate.

Tutti gli autobus sono dotati di sedili reclinabili in velluto e soprattutto nei lunghi tragitti vengono utilizzati mezzi con impianto di climatizzazione del vano passeggeri.

L'Azienda riserva posti appositamente segnalati per le categorie di clienti più disagiate. I passeggeri non solo per norma, ma anche per educazione civile sono tenuti a dare loro la precedenza.

Indagine soddisfazione del cliente

GBV S.r.l. al fine di mantenere i predetti impegni nel migliore dei modi e di assicurare l'erogazione di un servizio qualitativamente adeguato alle esigenze dei cittadini / clienti utilizza uno strumento particolarmente efficace quale L'INDAGINE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.

Attraverso tale indagine viene rilevato come il cliente valuta il servizio offerto, ovvero la qualità percepita, e come vorrebbe il servizio, ovvero la qualità attesa.

Il confronto tra qualità percepita e la qualità attesa permette di capire se la qualità del servizio che si sta offrendo è uguale, maggiore o minore di quella che i clienti vorrebbero (indice di soddisfazione).

L'indagine della soddisfazione del cliente viene redatta periodicamente dagli addetti preposti attraverso la somministrazione ai cittadini / clienti dell'apposito modulo (scheda di soddisfazione del cliente).

Essa regolata da una procedura specifica e sottoposta a verifica periodica come previsto dalla Norma sul Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001.

4.LE REGOLE DEL VIAGGIO

Diritti degli utenti

Al cittadino/cliente vengono riconosciuti i seguenti diritti del viaggiatore:

1. Sicurezza e tranquillità del viaggio;
2. Continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
3. Pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
4. Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto che nelle stazioni;
5. Tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con i mezzi alternativi (ove possibile), in caso di anomalie o di incidente;
6. Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
7. Igiene e pulizia dei mezzi;
8. Efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture; - riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
9. Facile rintracciabilità degli addetti durante il "viaggio";
10. Rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
11. Facile accessibilità alla procedura dei "reclami" nonché tempestiva risposta agli stessi (non superiore ai venti giorni).

Doveri degli utenti

Al cittadino che viaggia ha i seguenti doveri da rispettare:

1. Non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto e vidimarli prima di iniziare il viaggio;
2. Non occupare più di un posto a sedere;
3. Non insudiciare e non danneggiare i mezzi, accessori e suppellettili;
4. Rispettare il "divieto di fumare", all'interno dei mezzi;
5. Non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;

6. Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;
7. Non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed incombente pericolo;
8. Agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
9. Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
10. Utilizzare i mezzi di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate, assieme a quelle del vivere civile, non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per sé stesso e per tutti quelli che viaggiano.

Sanzioni

Il mancato rispetto delle norme contenute nel presente regolamento comporta l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dalla Legge Regionale vigente in materia; i passeggeri non in grado di presentare valido documento di viaggio al momento del controllo saranno tenuti, oltre al pagamento del biglietto a tariffa ordinaria tra i capolinea della corsa effettuata, anche al pagamento di una sanzione amministrativa nella misura prevista dalla Legge Regionale vigente in materia; i trasgressori hanno facoltà di conciliare l'illecito, con effetto liberatorio, in via breve a mani dell'accertatore.

In caso di mancato pagamento sarà steso un verbale di accertamento, copia del quale sarà notificata all'interessato ed in quest'ultima ipotesi il trasgressore sarà tenuto al pagamento anche delle spese di procedimento.

Reclami

Modalità di invio del reclamo

I reclami possono pervenire all'azienda in forma scritta od orale nelle modalità sopra esposte.

Nel caso di un reclamo, in qualunque forma presentato, il cliente deve specificare le proprie generalità indirizzo e numero di telefono per dar modo all'Azienda di rispondere.

L'azienda garantisce la riservatezza dei dati trasmessi osservando le normative previste dalla Legge sulla tutela della privacy (196/03).

Termini per la risposta

L'Azienda s'impegna, nel caso in cui non sia in grado di dare una tempestiva risposta definitiva, a comunicare all'utente al momento del ricevimento del reclamo il nome del dipendente responsabile del procedimento ed i tempi previsti per la risposta stessa. L'Azienda s'impegna in ogni modo a rispondere a ciascun reclamo entro 30 giorni dalla data di ricevimento, procedendo anche ad eventuali ulteriori contatti diretti per i necessari approfondimenti. In caso di superamento di detti termini l'Azienda comunicherà all'utente i motivi del ritardo nella risposta.

L'Azienda fornirà ai clienti anche tutte le informazioni sui mezzi di tutela in caso risposta sfavorevole, che variano secondo l'argomento del reclamo presentato.

I Reclami possono essere inoltrati utilizzando uno dei seguenti recapiti:

- VIA POSTA: GBV S.r.l. Loc. Lacquari Palazzo Rizzuto s.n.c., 89900 Vibo Valentia (VV)
- VIA INTERNET: www.gbvsrl.it
- PER TELEFONO: 0963 94118
- POSTA ELETTRONICA: gbvsrl@alice.it

Oggetti smarriti

Gli oggetti rinvenuti a bordo dei mezzi vengono conservati in azienda dove vengono trattenuti, a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta, per un periodo di 3 mesi; trascorso tale periodo vengono consegnati (come da normativa prevista dal Codice Civile) al Sindaco del Comune dove l'oggetto è stato ritrovato. Ogni oggetto smarrito sugli autobus o nei locali aziendali potrà essere richiesto a:

GBV S.r.l.

Loc. Lacquari Palazzo Rizzuto s.n.c., 89900 Vibo Valentia (VV)

Telefono/fax 096394118

Trasporto bambini

I bambini di altezza inferiore ad 1 metro possono viaggiare gratuitamente purché accompagnati da un adulto.

Se l'adulto accompagna più di un bambino dovrà acquistare un biglietto ogni due bambini.

È consentito il trasporto di passeggini per bambini purché ripiegati in modo da ridurre l'ingombro.

Trasporto bagagli

È consentito a ciascun viaggiatore trasportare gratuitamente un bagaglio di peso non superiore a kg.10 e di dimensioni non superiori a cm. 50x30x25.

Per il bagaglio non in franchigia il passeggero dovrà pagare la relativa tariffa chilometrica.

La GBV S.r.l. non è responsabile per furti, manomissioni, deterioramento o perdite di oggetti trasportati.

È proibito trasportare bagagli contenenti materiale esplosivo, infiammabile, corrosivo, di cattivo odore, o comunque che possa costituire pericolo o arrecare disturbo ai viaggiatori o danno al materiale rotabile.

Trasporto animali

È consentito il trasporto gratuito solo di animali domestici di piccola taglia adeguatamente custoditi (gabbia, cestino, museruola e guinzaglio) nel rispetto delle dimensioni suddette.

Viaggiano gratuitamente i cani guida che accompagnano un non vedente.

In ogni caso è vietato il trasporto di animali che possano recare danno o molestia ai passeggeri.

GBV S.r.l.

SERVIZIO INFORMAZIONI

Tutte le informazioni relative a servizi, orari, percorsi, tariffe e titoli di viaggio possono essere richieste presso l'ufficio aziendale negli orari di apertura, oppure telefonicamente al numero 0963/94118 nei seguenti giorni:

- Dal lunedì al venerdì, mattina 8.30/13.00 e pomeriggio 15.00/17:00
- Sabato 8.30/12.30

GBV S.r.l.

