



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Rev. 0 del 28-03-2019

*In conformità al
REGOLAMENTO 16 marzo 2012, n. 3
GIUNTA REGIONE CAMPANIA*



| | | | | | |
|-------------|---------------------------|------------------|-----------------|------------------------|-------------|
| O | Modifica Paragrafo 7.2 | RQ | RQ | Direzione Aziendale | 28/03/19 |
| | | | | | |
| A | Prima emissione | RQ | RQ | Direzione Aziendale | 28/02/04 |
| Rev. | Descrizione | Emissione | Verifica | Approvazione | Data |



INDICE

1.0 Finalità della Carta

- 1.1 Distribuzione della Carta
- 1.2 Riferimenti normativi

2.0 Principi fondamentali della Carta

3.0 Presentazione dell'Azienda con informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti

- 3.1 Politica aziendale
- 3.2 Servizi di trasporto

4.0 Fattori di qualità

5.0 Indicatori di qualità e standard

6.0 Monitoraggio e aggiornamento della Carta della qualità dei servizi

7.0 Rapporti con la clientela e tutela dell'utente viaggiatore

- 7.1 Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli Utenti
 - 7.1.1 Procedura dei reclami e dei suggerimenti
 - 7.1.2 Responsabilità da disservizio
 - 7.1.3 Rimborso
 - 7.1.4 Modalità di gestione del rimborso e di risarcimento dei danni alle persone o alle cose
- 7.2 Sanzioni relative al titolo di viaggio
- 7.3 Trasporto animali

8.0 Diritti e doveri del viaggiatore

9.0 Indicatori di performance

10.0 Allegati

- Allegato 1 Indicatori di qualità
- Allegato 2 CLP /QSC



1.0 Finalità della Carta

La Carta della qualità dei servizi si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- a) miglioramento della qualità dei servizi pubblici di trasporto;
- b) miglioramento del rapporto tra utente e fornitore dei servizi.

1.1 Distribuzione della Carta

La Carta della mobilità viene distribuita in copia controllata ai seguenti enti:

- Ministero dei Trasporti e della Navigazione;
- Regioni, Province e Comuni interessati dai contratti di servizio.

I contenuti della Carta della mobilità sono trasmessi agli Utenti assicurandone la disponibilità di copie della revisione aggiornata sui veicoli, sul sito internet aziendale www.clpbus.it e presso gli uffici della società.

1.2 Riferimenti normativi

Nel redigere la Carta della Mobilità, CLP Sviluppo Industriale Spa ha fatto riferimento ai seguenti documenti normativi e di indirizzo:

- Art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160);
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 - Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità);
- i Contratti di Servizio ad oggi in essere;
- Regolamento 16 marzo 2012, n. 3 di attuazione della legge regionale 28 marzo 2002, n.3 (Riforma del trasporto pubblico locale e sistemi di mobilità della Regione Campania) Carta dei servizi di trasporto pubblico di linea contenuto minimo standard.

2.0 Principi fondamentali della Carta

La Carta della qualità dei servizi della CLP Sviluppo Industriale Spa individua i seguenti principi fondamentali, declinati rispetto alle specificità del settore:

- a) eguaglianza e imparzialità;
- b) continuità;
- c) partecipazione;
- d) efficienza ed efficacia;
- e) libertà di scelta.

L'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico in conformità a tali principi, ed in particolare nel rispetto dei principi di cui alla lettera a) garantisce:

1. l'accessibilità ai servizi e alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni, condizioni psicofisiche e sociali;
2. l'accessibilità ai servizi di trasporto (ed alle relative infrastrutture) degli anziani e delle persone diversamente abili;
3. pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di Utenti.

Nel rispetto del principio di cui alla lettera b) "continuità", l'azienda garantisce:

- 1) servizi di trasporto continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore) secondo l'orario pubblicato e diffuso;
- 2) servizi sostitutivi, in caso di necessità (o interruzioni programmate);
- 3) definizione e comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero (massima divulgazione - preventiva e tempestiva - dei programmi di servizi minimi da garantire).

Nel rispetto del principio di cui alla lettera c) "partecipazione", l'azienda garantisce e favorisce la partecipazione degli Utenti a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso, anche attraverso la Consulta regionale per la mobilità di cui all'articolo 29 legge regionale 3/2002 e l'Agenzia campana per la mobilità sostenibile (AcaM), di cui all'articolo 21 della medesima legge.

Nel rispetto del principio di cui alla lettera d) "efficienza ed efficacia", l'azienda adotta le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi e infrastrutture di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito delle loro competenze.

Nel rispetto del principio di cui alla lettera e) "libertà di scelta", l'azienda garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali; l'azienda monitora e considera per ciò che è di propria competenza le problematiche connesse con le linee di confine tra due o più segmenti modali, al fine di evitare che si realizzino gravose discontinuità nel viaggio. L' Azienda opera in maniera da consentire ai propri Utenti ed in generale a tutti gli stakeholders la facile acquisizione e la fruibilità delle informazioni relative ai servizi ed alle prestazioni fornite.



3.0 Presentazione dell'Azienda con informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti

CLP Sviluppo Industriale Spa è una società per azioni, costituita nell'anno 1984, con capitale sociale di € 746.239,20 interamente versato e con sede legale alla via G. Porzio, ls. A3 - Centro Direzionale – 80143 Napoli, nonché depositi ed uffici aperti al pubblico a:

- Via XXV Aprile, 1160 - 81025 Marcianise (CE);
- Strada Consortile 13 ZONA ASI - 81030 Teverola (CE);
- Via Vincenzo Di Matteo, 1 - 81016 Piedimonte Matese (CE);
- Via Luraghi c/o Consorzio "Il Sole" Lotto Z1 – 80038 Pomigliano d'Arco (NA);
- Via Casilina Km 185 – 81042 Calvi Risorta (CE);

La flotta aziendale è costituita da 291 autobus di cui 67 autobus urbani, 202 autobus interurbani, 22 suburbani, 1 autobus per noleggio e 4 autobus per viaggi internazionali. L'azienda ha impiegato stabilmente nell'erogazione dei propri servizi di trasporto pubblico 396 dipendenti.

Tutto il personale autista opera in conformità al codice della strada, alle norme di legge in generale vigenti in materia ed ai contratti che regolano i servizi prestati.

Di tutti i veicoli viene garantita una efficace manutenzione mediante la continua esecuzione degli interventi previsti dai costruttori e dei controlli operativi da parte del personale aziendale allo scopo dedicato, oltre che da officine specializzate e/o autorizzate dai costruttori.

Per il solo ambito dei servizi di linea, CLP Sviluppo Industriale Spa ha sviluppato una percorrenza complessiva di quasi dieci milioni di chilometri/annui e servita una popolazione nazionale di circa 2,5 milioni, di cui quasi 2 milioni nel solo ambito dei trasporti pubblici locali nella regione Campania.

3.1 Politica aziendale

L'approccio alla qualità ed all'ambiente di CLP Sviluppo Industriale Spa trae origine dalla formulazione della missione aziendale, da sempre rivolta alla ricerca ed erogazione di soluzioni, che soddisfino pienamente le esigenze degli Utenti ed il rispetto dell'ambiente in cui si opera in generale.

La soddisfazione dei propri Utenti rappresenta pertanto la priorità assoluta: il perseguimento di tale politica aziendale rappresenta l'impegno costante della Direzione Aziendale e prevede il pieno coinvolgimento di tutte le risorse impiegate.

L'azienda è dotata di un sistema aziendale di gestione per la qualità e l'ambiente certificato dal prestigioso ente internazionale BUREAU VERITAS secondo le norme UNI EN ISO 9001: 2015 e UNI EN ISO 14001: 2015.

Con l'implementazione di un sistema di gestione per la qualità e l'ambiente, CLP Sviluppo Industriale Spa assume l'impegno di assicurare la qualità della erogazione dei propri servizi di trasporto ed il rispetto dell'ambiente, nella piena adesione alle regole, ai contenuti dei contratti di servizio ed alle normative vigenti, allo scopo di soddisfare le esigenze e le attese degli Utenti e consolidare l'immagine di responsabilità conseguita nel proprio settore in decenni di attività.

Inoltre, mediante l'adozione del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente, la Direzione Aziendale conferma nel tempo i seguenti obiettivi:

- a) assicurare il rispetto dei requisiti impliciti ed espliciti degli Utenti oltre che di quelli cogenti applicabili;
- b) ridurre e/o eliminare le possibilità di anomalie nella erogazione dei propri servizi, in quanto causa di inefficienze e di possibile insoddisfazione degli Utenti;
- c) migliorare continuamente il servizio di trasporto erogato in linea alle richieste del mercato interpretate mediante monitoraggi ed indagini presso gli Utenti;
- d) rispettare tutte le normative in materia ambientale, prefiggendosi il miglioramento delle proprie prestazioni ambientali rispetto agli standards definiti;
- e) coinvolgere le risorse impiegate per la erogazione del servizio di trasporto nella consapevolezza che ognuna rappresenta un elemento determinante per la efficacia del sistema per la qualità e per l'ambiente;
- f) elevare la cultura della qualità e del rispetto dell'ambiente nelle risorse impiegate, mediante incontri periodici di formazione finalizzati alla acquisizione dei principi del sistema di gestione aziendale;
- g) fissare, diffondere e perseguire obiettivi misurabili al fine di valutare nel tempo l'efficacia del sistema di gestione della qualità e delle performances ambientali.

Quanto sopra indicato è dalla Direzione Aziendale ritenuto appropriato agli scopi della azienda e perseguito con metodicità e costanza nella convinzione che un processo di miglioramento continuo richiede un atteggiamento positivo e uno sforzo congiunto da parte di tutte le risorse aziendali.

3.2 Servizi di trasporto

- Napoli - Avellino - Lacedonia - Candela - Foggia;
- Caserta - Benevento - Lacedonia - Foggia
- Napoli - Campobasso Via Benevento
- Napoli - Campobasso Via Telesse
- Capua - Santa Maria Capua Vetere - Caserta
- Caserta - Recale - Capodrise - Marcianise - Portico - Macerata Campania - Santa Maria Capua Vetere
- Caserta - San Nicola La Strada - San Marco Evangelista
- Caserta - Marcianise - Orta Di Atella
- Capua - Bellona - Vitulazio - Camigliano - Pastorano - Giano Vetusto con diramazione Teano
- Capua - Santa Maria Capua Vetere - Autostrada Ce Nord - Napoli Centro Direzionale - Piazza Garibaldi
- Caserta - Capua - Grazzanise - Cannello Arnone - Castelvoturno
- Parete - Teverola - Aversa - Frignano - Santa Maria Capua Vetere - Capua con diramazione Marcianise e Caserta
- Sessa Aurunca - Sparanise - Uscita A1 Capua Pastorano - Napoli con diramazione Caserta
- Sessa Aurunca - Cupa - Fasani
- Sessa Aurunca - Mignano Montelungo con diramazione Corbara Marzulli
- Roccamonfina - Teano



Carta della qualità dei servizi

Revisione O

Del 28-03-2019

- Sessa Aurunca - Ponte - Corigliano - San Carlo - San Clemente - Galluccio e Diramazione Cescheto
- Sessa Aurunca - Mondragone Con Prolungamento Via Domitiana Rotonda Villa Literno
- Capua - Pignataro - Calvi Risorta - Rocchetta e Croce e Diramazione Sparanise Fs - Falciano Fs
- Caserta - Capua - Pignataro - Riardo - Pietramelara - Roccaromana
- Letino - Capriati - Vairano Scalo – Napoli E Diramazione Caserta
- Piedimonte Matese - Alignano - Caiazzo – San Leucio - Caserta
- Piedimonte Matese - Formicola - Caserta con diramazione Castel Di Sasso
- Piedimonte Matese - Benevento
- Caserta - Maddaloni - Polvica con diramazione Maddaloni Cimitero
- Capua - Caserta - Pomigliano Z.I. con diramazione Paesi Vesuviani - Caserta (SUN)
- Vairano - Cassino e Diramazione Napoli
- Vairano - Presenzano - Venafro
- Vairano - Roccamonfina
- Vairano - Conca Campania - Tuoro - Vairano Scalo
- Vairano - Tuoro - Conca Campania - Vairano Scalo
- Teano - Vairano - Roccaromana - Statigliano
- Piedimonte Matese - Mastrati - Venafro
- Piedimonte Matese - Capriati - Venafro con diramazioni Letino e Valle Agricola
- Prata Sannita - Letino - Isernia
- Fs - Piazza Vanvitelli - Ospedale - Cimitero - Parco Cerasola - Falciano 167 - Fs
- Fs - Falciano 167 - Parco Cerasola - Cimitero - Ospedale - Piazza Vanvitelli - Fs
- Fs - Rione Tescione - Rione Vanvitelli - Cimitero - Puccianiello – Mezzano - Casola – Pozzovetere - Sommana - Casertavecchia
- Circolare Garzano - Tuoro - Parco Primavera - Piazza Vanvitelli - Ospedale - Cimitero - Staturano - Santa Barbara – Garzano
- Fs - Largo Maiorana (Inail) - San Benedetto - Centro Direzionale (Inps e Università) - Saint Gobain (Palazzo Della Salute)
- Fs - Via Vivaldi (Università) - Via Acquaviva - Via Trento - Saint Gobain (Palazzo Della Salute)
- Vaccheria – San Leucio - Piazza Vanvitelli - Stazione Fs con diramazione Afragola StazioneTAV
- San Benedetto - Saint Gobain - Tredici - San Clemente - Falciano - 167 - San Benedetto - Stazione Fs con diramazioni per Napoli Università Monte Sant’Angelo e Napoli Zona Ospedaliera
- Siti Turistici Belvedere San Leucio - Borgo Caserta Vecchia
- Circolare Caserta Fs - Viale Carlo III - Centro Commerciale Campania - La Reggia Designer Outlet - Caserta Fs
- Volla - Cercola - Pollena Trocchia - Sant’Anastasia
- Pomigliano - Sant’Anastasia - Volla - Pollena Trocchia - Massa - San Sebastiano al Vesuvio



- Servizio Urbano Comune Di Volla
- Volla - Pollena Trocchia - Napoli con diramazione Massa di Somma
- Servizio Urbano Comune Di Pollena Trocchia
- Pollena Trocchia - Volla - Napoli con diramazione Massa di Somma
- Pollena Trocchia - Volla - Cercola - Sant'Anastasia
- Caserta - Maddaloni - Cancellò Scalo - Polvica;
- Capua - Caserta - Pomigliano (Zona Industriale).

L'azienda persegue con costanza l'obiettivo di rendere più agevole all'utenza il raggiungimento della destinazione finale del viaggio, favorendo gli scambi intermodali ferroviari ed aerei, e curando in particolare il collegamento con poli di notevole pubblica utilità, quali plessi scolastici ed universitari, opifici industriali ed ospedali.

4.0 Fattori di qualità

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

I fattori di qualità del servizio considerati da CLP Sviluppo Industriale Spa sono:

- a) Sicurezza del viaggio;
- b) Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- c) Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- d) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e dei nodi;
- e) Comfort del viaggio;
- f) Servizi aggiuntivi a bordo e nei nodi;
- g) Servizi per viaggiatori diversamente abili;
- h) Informazioni all'utenza;
- i) Aspetti relazionali e comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- j) Livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- k) Integrazione modale;
- l) Attenzione all'ambiente;
- m) Puntualità, affidabilità e regolarità del servizio;
- n) Età media dei veicoli impiegati;
- o) Sicurezza e manutenzione dei mezzi impiegati;
- p) Capacità di adeguare il servizio alle esigenze della utenza;
- q) Monitoraggio del servizio erogato in termini di efficienza ed efficacia;
- r) Indicazione delle modalità e dei termini di risarcimento di eventuali danni, procedure di conciliazione ed indennizzo.

5.0 Indicatori di qualità e standard

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative degli Utenti nel tempo.

CLP Sviluppo Industriale Spa ha individuato gli indicatori di qualità per ciascun fattore di qualità, le relative unità di misura, nonché le modalità di rilevazione dei risultati, da applicare compatibilmente con i servizi esercitati e con le modalità operative che si intende applicare.

Lo standard è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, sulla base delle aspettative dell'Utenza e delle potenzialità dell'azienda.

Lo standard ha essenzialmente due valenze:

- a) costituisce un obiettivo dinamico prestabilito dalla azienda come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- b) costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard sono accompagnati da una relazione illustrativa (Riesame) nella quale si descrivono, tra l'altro, le modalità previste per il loro conseguimento; i fattori principali esterni all'azienda e indipendenti dal suo controllo che potrebbero incidere significativamente sul conseguimento degli standard; i metodi di valutazione utilizzati per fissare o rivedere gli standard, con una previsione relativa alle valutazioni future.

Nel Riesame l'azienda determina, altresì, gli indici da utilizzare per la misurazione o la valutazione dei risultati conseguiti, forniscono una base di comparazione per raffrontare i risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti, descrivono gli strumenti da impiegare al fine di verificare e convalidare i valori misurati.

L'azienda garantisce il corretto perseguimento degli standard di qualità menzionati nella presente Carta della qualità dei servizi.



6.0 Monitoraggio e aggiornamento della Carta della qualità dei servizi

CLP Sviluppo Industriale Spa garantisce che sia mantenuto l'efficacia del sistema di monitoraggio continuo del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nella Carta della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta vigilanza degli enti affidanti, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori e aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi allo scopo sia all'ente affidante, sia all'azienda, sia alle associazioni dei consumatori.

L'azienda garantisce la partecipazione attiva ad una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente affidante e le associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte e osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini.

L'azienda rileva il grado di raggiungimento degli standard, al fine del continuo miglioramento del servizio, ed utilizza i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni, per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati periodicamente (comunicazione attraverso sito web, consulta della mobilità, opuscoli ecc.), affinché gli Utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati, ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella Carta della qualità dei servizi.

Entro il 31 marzo di ciascun anno l'azienda emette una relazione, e la sottopone all'Amministrazione vigilante sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, con i contenuti previsti dalla Carta della qualità dei servizi. La relazione è sottoposta alla Consulta ed è resa pubblica.

7.0 Rapporti con la clientela e tutela dell'utente viaggiatore

CLP Sviluppo Industriale Spa ha definito per gli aspetti di relazione e di comunicazione con l'utenza, precisi impegni in materia di:

- riconoscibilità del personale a contatto diretto (cartellino di riconoscimento);
- presentabilità del personale (abbigliamento decoroso con divisa, corretta cura personale);
- comportamento del personale: l'Azienda 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; a tale scopo l'azienda da sempre cura l'attività formativa dei propri dipendenti sin dall'assunzione, sia per l'espletamento delle mansioni sia per quanto attiene ai rapporti con l'utenza ed i terzi in generale;

7.1 Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli Utenti

7.1.1. Procedura dei reclami e dei suggerimenti

CLP Sviluppo Industriale Spa ritiene che la manifestazione di insoddisfazione sia un momento particolarmente importante nei rapporti tra azienda e cliente.

Il reclamo di un cliente fornisce all'azienda l'opportunità di conoscere le proprie carenze, i propri errori e la possibilità di implementare le azioni correttive necessarie.

I reclami possono essere avanzati solo mediante l'invio di una comunicazione formale a mezzo raccomandata postale alla Direzione Aziendale al seguente indirizzo: Via Luraghi c/o Consorzio "Il Sole" Lotto Z1 – 80038 Pomigliano d'Arco (NA).

L'azienda garantisce che ai reclami darà riscontro entro 30 gg dalla data di ricezione e, ove mai la complessità della risposta non consentisse il rispetto di detto termine, la Direzione Aziendale avrà cura di informare il cliente sullo stato della procedura e degli ulteriori tempi necessari per la definizione della richiesta.

I suggerimenti possono essere avanzati sia verbalmente (anche tramite telefono ai seguenti numeri 081/3177111 e 081/5311707 dalle ore 8.30 alle ore 15.00) sia mediante l'invio di comunicazioni via fax ai seguenti numeri 081/5311278 e 081/8038343 o a mezzo e-mail ai seguenti indirizzi: reclami@clpbus.it – info@clpbus.it

I suggerimenti saranno valutati internamente alla azienda come spunto di miglioramento della qualità dei servizi.

7.1.2 Responsabilità da disservizio

CLP Sviluppo Industriale Spa garantisce all'utenza un trasporto sicuro compatibilmente alle condizioni generali di mobilità, traffico e viabilità all'interno delle quali opera.

L'azienda fornisce alla propria utenza tutte le informazioni richieste afferenti le polizze di assicurazione esistenti a copertura del trasporto di persone e le modalità di accesso alle procedure di risarcimento.

L'azienda risponde nei confronti degli Utenti dei danni derivanti dalla mancata realizzazione degli standard di servizio descritti nella presente Carta, laddove tale inadempienza derivi da colpa dell'azienda stessa.

Tale responsabilità di natura contrattuale vale esclusivamente nei confronti di quegli Utenti che siano in grado di dimostrare il loro rapporto contrattuale mediante esibizione di idoneo e valido titolo di viaggio.

L'entità dei danni subiti dovrà, peraltro, essere dimostrata dall'Utente che si ritiene danneggiato. Nel caso che questi rivendichi il risarcimento dei danni indiretti e/o del lucro cessante, dovrà essere dall'utente dimostrato anche il nesso causale fra l'inadempienza agli standard di servizio dell'azienda ed il pregiudizio subito.

L'azienda risponde nei confronti dell'utenza per tutti i danni derivanti dalla circolazione e per gli standard di servizio previsti dalla presente Carta laddove si ravvisi titolo di responsabilità diretta a suo carico salvo la responsabilità derivante da colpa di altri Enti incaricati della tutela della circolazione.

7.1.3 Rimborso

Ritenendo che l'affidabilità del servizio rappresenti la dimensione della qualità più importante da parte dell'utenza, CLP Sviluppo Industriale Spa ha definito che i casi di colpa grave dell'azienda che danno diritto al rimborso sono:

- a) mancata esecuzione del viaggio fino alla destinazione pagata, entro un tempo pari al doppio del tempo di percorrenza previsto della linea, a causa di guasti al mezzo derivanti dalla inefficace manutenzione eseguita dalla azienda;
- b) grave e palese danno all'Utente per ritardo imputabile ad inefficienze aziendali;
- c) smarrimento del bagaglio per il quale è stato regolarmente pagato il relativo biglietto.

L'entità del rimborso, per i punti a e b, sarà pari al valore del titolo di viaggio pagato. Per tutti i casi residuali si adatteranno le norme di legge in materia.

CLP Sviluppo Industriale Spa provvede inoltre al rimborso dei danni alle persone ed alle cose come sotto descritto:

- danni involontariamente procurati a terzi dalla circolazione dei veicoli;
- danni causati ai passeggeri durante la permanenza a bordo dell'autobus.

A tutela di tali danni l'azienda ha stipulato e mantiene regolarmente in essere con primarie compagnie assicurative contratti per la copertura totale del rischio relativi a:

- Responsabilità Civile (R.C.A.) derivante dalla circolazione dei veicoli a motore;
- Responsabilità Civile verso Terzi (R.C.T.) per il risarcimento (capitali, interessi e spese) di danni involontariamente cagionati a terzi in relazione all'attività esercitata.

7.1.4 Modalità di gestione del rimborso e di risarcimento dei danni alle persone o alle cose

Le richieste di rimborso e di risarcimento danni alle persone o alle cose, opportunamente documentate, dovranno essere inviate a mezzo servizio postale – raccomandata A/R – presso la sede aziendale al seguente indirizzo: Via Luraghi c/o Consorzio "Il Sole" Lotto Z1 – 80038 Pomigliano d'Arco (NA).

Le stesse saranno, ricorrendone gli estremi ed i presupposti, esaminate ed eventualmente soddisfatte nei tempi, forme e modi previsti dalla legge.

7.2 Sanzioni relative al titolo di viaggio

Il passeggero è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa quando:

- a) non è in possesso del titolo di viaggio;
- b) il titolo di viaggio non è stato obliterato o è stato obliterato in maniera irregolare;
- c) la validità del titolo di viaggio è scaduta;

- d) il titolo di viaggio non è valido nell'ambito della tratta del percorso effettuato dal cliente o, laddove è prescritto, il percorso non è stato indicato sul titolo;
- e) il titolo di viaggio risulta alterato e/o contraffatto (abrasione rilevante, cancellazione cera, ecc.);
- f) l'abbonamento non è accompagnato da un valido documento di riconoscimento o non è debitamente compilato in ogni sua parte laddove è prescritto.

L'attività di verifica dei titoli di viaggio è disciplinata in ambito regionale dalla Legge n. 13 del 13 agosto 1998, recante disposizioni in materia di "Sanzioni amministrative pecuniarie a carico dei viaggiatori per mancanza o per irregolarità di titolo di viaggio e relative norme di applicazione" e dalle Leggi Regionali n. 16 del 2014 e n. 10 del 2017, che hanno introdotto diverse modifiche in merito alle sanzioni a carico dei viaggiatori privi di valido titolo di viaggio.

A carico di coloro trovati sprovvisti del titolo di viaggio, o con titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non adeguato, le Leggi Regionali n.13/98, n. 3/02, n.16/2014 e n.10/2017 prevedono:

Per i trasporti urbani

- a) il pagamento della tariffa ordinaria di corsa semplice;
- b) la sanzione amministrativa pari a cento volte la tariffa ordinaria di corsa semplice oltre le spese di notificazione.

Per i trasporti extraurbani

- a) il pagamento della tariffa ordinaria calcolata dal capolinea di partenza per il percorso già effettuato e che, dichiaratamente, il viaggiatore intende ancora effettuare;
- b) la sanzione amministrativa pari a centoventi volte la tariffa ordinaria extraurbana di corsa semplice di valore più basso, prevista dal sistema tariffario regionale, oltre le spese di notificazione.

La stessa legge consente il pagamento in forma ridotta di un importo pari al 50% della sanzione oltre alla tariffa di corsa semplice e alle spese di procedimento, se il pagamento viene effettuato entro 60 giorni dall'accertamento dell'infrazione (o dalla notifica al tutore, nel caso di minori).

Se il pagamento è effettuato entro 5 giorni dalla contestazione o dalla notificazione, è ammesso il pagamento in misura ridotta di una somma pari al 30% della sanzione, oltre alle spese di procedimento.

Le stesse sanzioni si applicano anche ai viaggiatori titolari di abbonamento mensile o annuale che non siano in grado di mostrarlo ai controllori. Tuttavia, la legge prevede la trasformazione della multa originaria in una sanzione di soli 6,00 € per chi è in grado di esibire entro 5 giorni dall'infrazione, presso gli uffici aziendali, l'abbonamento personale convalidato prima dell'infrazione.

7.3 Trasporto animali

Sui veicoli aziendali si può viaggiare accompagnati dal proprio animale.

Possono viaggiare gratuitamente insieme all'accompagnatore:

- cani di piccole dimensioni, solo se tenuti in braccio o al guinzaglio con museruola;
- altri animali di piccole dimensioni (gatti, uccelli, ecc.) purché dentro gabbiette o contenitori protetti le cui dimensioni siano inferiori a cm 50x30x30 (limite previsto per gli oggetti trasportabili senza il titolo di viaggio) che impediscano, anche solo accidentalmente, il contatto fisico con l'esterno. Le gabbie ed i contenitori, durante il



Carta della qualità dei servizi

Revisione 0

Del 28-03-2019

trasporto, devono essere tenuti in modo tale da non recare fastidio e/o danno a persone e cose;

- cani guida delle persone non vedenti.

Il viaggiatore è tenuto a sorvegliare il proprio animale e ed è responsabile di tutti i danni eventualmente dallo stesso arrecati.

In nessun caso gli animali ammessi sui veicoli possono occupare posti destinati ai viaggiatori e qualora rechino disturbo agli altri viaggiatori, su indicazione del personale aziendale, l'accompagnatore dell'animale sarà tenuto ad occupare altro posto disponibile od anche a scendere alla fermata immediatamente successiva.

8.0 Diritti e doveri del viaggiatore

Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi di trasporto pubblici, vanno riconosciuti i seguenti “diritti” del viaggiatore:

- a) sicurezza e tranquillità del viaggio;
- b) continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- c) pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- d) facile accessibilità al mezzo di trasporto;
- e) facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia alle stazioni; tempestiva informazione sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi, in caso di anomalità o di incidente;
- f) rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- g) igiene e pulizia dei mezzi; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture (ad es. riscaldamento, sedili);
- h) riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte, facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- i) rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- j) contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (quali, biglietterie, informazioni, depositi bagagli, ecc.) ed ai varchi o filtri; possibilità di conoscere prima i probabili tempi di attesa;
- k) rispetto delle disposizioni del divieto di fumo sui mezzi;
- l) facile accessibilità alla procedura per proporre reclamo e alle procedure conciliative e giudiziarie, nonché alle modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza.

Il cittadino che viaggia ha i seguenti “doveri” da rispettare:

- a) non salire sui mezzi di trasporto senza prenotazione quando richiesta e biglietto per sé e quanto previsto per i bagagli;
- b) non occupare più di un posto a sedere;
- c) non insudiciare e non danneggiare sedili, accessori e suppellettili degli autobus;
- d) rispettare il divieto di fumare;
- e) non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- f) non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;
- g) non usare i segnali di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- h) attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza ed alle pratiche doganali;
- i) rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- j) 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 se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

9.0 Indicatori di performance

Al fine di ottenere il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi pianificati, la Direzione Aziendale, oltre a rendere disponibili le necessarie risorse, stabilisce taluni indici di monitoraggio che, periodicamente verificati ed analizzati, consentono di valutare nel breve e medio periodo i miglioramenti / benefici derivanti dall'applicazione del sistema per la qualità e l'ambiente.

In conseguenza di tale analisi, la Direzione Aziendale emette con periodicità almeno annuale, un documento di Riesame del sistema all'interno del quale formalizza gli obiettivi dell'azienda per l'anno che intercorre tra due riunioni riesame ordinarie consecutive.

Tale documento viene reso noto a tutti i Responsabili di funzione aziendali affinché possano partecipare, ognuna per le proprie competenze, al raggiungimento obiettivi prefissati.

La Direzione Aziendale in funzione della politica e di quanto emerso nelle riunioni di Riesame del sistema stabilisce e formalizza degli obiettivi misurabili da raggiungere.

Gli obiettivi generali sono:

- La piena soddisfazione dei propri Utenti;
- Miglioramento continuo dell'efficacia dei processi aziendali;
- Il miglioramento dell'efficienza dell'azienda.

La Direzione Aziendale è impegnata nel perseguimento di questi obiettivi garantendo che, ogni risorsa umana, assicuri l'applicazione sistematica delle procedure previste dal sistema aziendale.

Gli obiettivi generali sono espressi in obiettivi specifici e misurabili in sede di riesame: la Direzione Aziendale periodicamente li ridefinisce, li attribuisce e li diffonde a tutta la organizzazione.

Il conseguimento degli obiettivi viene ulteriormente verificato, oltre che con le attività di Riesame del sistema, mediante l'esecuzione di audit interni e la gestione controllata delle anomalie, in conformità a quanto previsto dalle procedure aziendali. La azienda esegue indagini sulle cause, esistenti e/o potenziali, di anomalie, mettendo in campo le azioni di miglioramento, correttive e preventive, necessarie al trattamento delle stesse.

10.0 Allegati
Allegato 1 - Indicatori di qualità

| AREA | ASPETTO DA RILEVARE | MODALITA' DI RILEVAZIONE | FREQUENZA | INDICATORE QUALITÀ | VALORE Anno 2018 |
|--|--|--|-----------|--|------------------|
| Qualità | Grado di soddisfazione complessiva del Cliente | Questionario di soddisfazione del Cliente/Utente | 12 mesi | ISG (Indice di soddisfazione generale) | 7,02 |
| Sicurezza del viaggio | Incidentalità mezzo di trasporto | BNC da rapporti di sinistri | 12 mesi | N° morti / n° viaggiatori | 0 |
| Sicurezza del viaggio | Incidentalità mezzo di trasporto | BNC da rapporti di sinistri | 12 mesi | N° feriti / n° viaggiatori | 0 |
| Sicurezza del viaggio | Incidentalità mezzo di trasporto | BNC da rapporti di sinistri | 12 mesi | N° sinistri / Km percorsi | 0,000002028 |
| Sicurezza ed affidabilità del viaggio | Vetustà mezzi | EAA - SMA | 12 mesi | % mezzi con oltre 10 anni di vita. | 52% |
| Sicurezza personale e patrimoniale | Furti, danni e molestie | BNC da denunce | 12 mesi | N° denunce/viaggiatori | 0 |
| Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi | Regolarità complessiva del servizio | Rapporti di servizio | 12 mesi | % corse effettive/corse programmate | 98% |
| Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi | Velocità commerciale servizio urbano | Rapporti di servizio | 12 mesi | Km / h | 14 |
| Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi | Velocità commerciale servizio extraurbano | Rapporti di servizio | 12 mesi | Km / h | 75 |



Carta della qualità dei servizi

Revisione O

Del 28-03-2019

| AREA | ASPETTO DA RILEVARE | MODALITA' DI RILEVAZIONE | FREQUENZA | INDICATORE QUALITÀ | VALORE Anno 2018 |
|--|--|----------------------------|-----------|------------------------------------|------------------|
| Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi | Velocità commerciale servizio extraurbano | Rapporti di servizio | 12 mesi | Km / h | 75 |
| Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi | Puntualità (nelle ore di punta: 7/9, 12/14, 17/19) | Rapporti di servizio | 12 mesi | % autobus in orario | 98 |
| Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi | Puntualità (nelle ore rimanenti) | Rapporti di servizio | 12 mesi | % autobus in orario | 99 |
| Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture | Pulizia ordinaria | SMA | 12 mesi | N° interventi / n° mezzi | 1 |
| Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi | Pulizia radicale | SMA | 12 mesi | Frequenza media in giorni | 1 |
| Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture | Pulizia impianti di servizio pubblico (aree di attesa, paline delle fermate, ecc.) | BNC | 12 mesi | Frequenza media in giorni | 7 |
| Confortevolezza del viaggio | Affollamento a bordo | Rapporti di servizio | 12 mesi | Posti offerti totali / Km percorsi | 0,006605 |
| Confortevolezza del viaggio | Affollamento a bordo | Rapporti di servizio | 12 mesi | Posti offerti seduti / Km percorsi | 0,00492 |
| Confortevolezza del viaggio | Climatizzazione urbano | Rapporti di servizio / SMA | 12 mesi | % mezzi sul totale | 17 |
| Confortevolezza del viaggio | Climatizzazione extraurbano | Rapporti di servizio / SMA | 12 mesi | % mezzi sul totale | 100 |



Carta della qualità dei servizi

Revisione O

Del 28-03-2019

| AREA | ASPETTO DA RILEVARE | MODALITA' DI RILEVAZIONE | FREQUENZA | INDICATORE QUALITÀ | VALORE Anno 2018 |
|--------------------------------------|---|----------------------------|-----------|--|------------------|
| Confortevolezza del viaggio | Accessibilità facilitata (piano ribassato) urbano | Rapporti di servizio / SMA | 12 mesi | % mezzi sul totale | 80 |
| Confortevolezza del viaggio | Accessibilità facilitata (piano ribassato) extraurbano | Rapporti di servizio / SMA | 12 mesi | % mezzi sul totale | 0 |
| Servizi aggiuntivi | Presenza giornali a bordo, musica per singolo posto, ecc. | Rapporti di servizio / SMA | 12 mesi | % mezzi sul totale | 100 |
| Servizi per viaggiatori con handicap | Sistemi di annuncio fermata successiva, pedana mobile, sistemi di ancoraggio carrozzine | Rapporti di servizio / SMA | 12 mesi | N° mezzi | 2 |
| Informazione alla Clientela | Display luminosi | EAA - SMA | 12 mesi | % mezzi con dispositivi acustici e/o visibili/totale | 100 |
| Livello servizio sportello | Punti vendita territorio | Analisi dati enti locali | 12 mesi | N° sportelli aperti | 7 |
| Soddisfazione del Cliente | Sicurezza del viaggio | QSC | 12 mesi | ISA (indice di soddisfazione per aspetto) | 7,66 |
| Soddisfazione del Cliente | Sicurezza personale e patrimoniale | QSC | 12 mesi | ISA (indice di soddisfazione per aspetto) | 7,35 |
| Soddisfazione del Cliente | Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi | QSC | 12 mesi | ISA (indice di soddisfazione per aspetto) | 6,42 |
| Soddisfazione del Cliente | Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture | QSC | 12 mesi | ISA (indice di soddisfazione per aspetto) | 7,02 |



Carta della qualità dei servizi

Revisione 0

Del 28-03-2019

| AREA | ASPETTO DA RILEVARE | MODALITA' DI RILEVAZIONE | FREQUENZA | INDICATORE QUALITÀ | VALORE Anno 2018 |
|---------------------------|--|--------------------------|-----------|---|------------------|
| Soddisfazione del Cliente | Confortevolezza del viaggio | QSC | 12 mesi | ISA (indice di soddisfazione per aspetto) | 6,89 |
| Soddisfazione del Cliente | Servizi aggiuntivi | QSC | 12 mesi | ISA (indice di soddisfazione per aspetto) | 6,47 |
| Soddisfazione del Cliente | Informazione alla clientela | QSC | 12 mesi | ISA (indice di soddisfazione per aspetto) | 6,81 |
| Soddisfazione del Cliente | Aspetti relazionali e comportamentali del ns personale | QSC | 12 mesi | ISA (indice di soddisfazione per aspetto) | 8,03 |
| Soddisfazione del Cliente | Servizio di sportello | QSC | 12 mesi | ISA (indice di soddisfazione per aspetto) | 6,97 |
| Soddisfazione del Cliente | Grado di integrazione modale | QSC | 12 mesi | ISA (indice di soddisfazione per aspetto) | 6,76 |
| Soddisfazione del Cliente | Soddisfiamo le sue aspettative | QSC | 12 mesi | ISA (indice di soddisfazione per aspetto) | 6,93 |



Carta della qualità dei servizi

Revisione O

Del 28-03-2019

Allegato 2 – CLP /QSC

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|-------------------------|---|---|---------------------|---|---------------------------|---|-----------|----|--|--|
| | | QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE | | | | | | | | | | CLP/QSC/E | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gentile Cliente, | | | | | | | | | | | | | | | |
| Le ricordiamo che la ns azienda è da tempo dotata di un sistema di gestione aziendale per la qualità conforme alla UNI EN ISO 9001: 2015 certificato dal prestigioso ente internazionale BUREAU VERITAS ITALIA SPA . | | | | | | | | | | | | | | | |
| Al fine di perseguire con continuità la strada del miglioramento delle prestazioni dei ns processi e della qualità dei ns servizi, Le chiediamo di dedicare ancora una volta alcuni minuti alla compilazione del presente questionario, esprimendo per ogni aspetto, il Suo giudizio in termini di "importanza" e di "soddisfazione". Ciò ci consentirà di verificare l'efficacia delle azioni correttive di miglioramento già attivate sulla scorta delle indicazioni e dei giudizi forniti in occasione della precedente indagine di soddisfazione Clienti. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Inoltre, come da sempre facciamo, faremo tesoro delle utili informazioni e degli ulteriori preziosi suggerimenti da Lei forniti, nell'impegno di migliorare continuamente i livelli qualitativi dei ns servizi di trasporto. | | | | | | | | | | | | | | | |
| La ringraziamo per la collaborazione e La invitiamo a restituire tale questionario a fine viaggio, compilato in ogni sua parte, al ns personale addetto / conducente. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Scala di importanza: | | 3 - Molto importante | | | 2 - Importante | | | 1 - Meno importante | | | | | | | |
| Aspetti del servizio: per ogni aspetto barri, in una scala di valutazione da 1 (Molto insoddisfatto) a 10 (Molto soddisfatto), il Suo livello di soddisfazione. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Importanza | | | Aspetti del servizio di trasporto | | | | | | | Soddisfazione/Voto | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | Sicurezza del viaggio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| 1 | 2 | 3 | Sicurezza personale e patrimoniale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| 1 | 2 | 3 | Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| 1 | 2 | 3 | Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| 1 | 2 | 3 | Confortevolezza del viaggio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| 1 | 2 | 3 | Servizi aggiuntivi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| 1 | 2 | 3 | Informazione alla Clientela | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| 1 | 2 | 3 | Aspetti relazionali e comportamentali del ns personale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| 1 | 2 | 3 | Servizio di sportello | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| 1 | 2 | 3 | Grado di integrazione modale (oon altri mezzi di trasporto) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| 1 | 2 | 3 | Soddisfiamo le Sue aspettative (giudizio complessivo) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| Suoi suggerimenti e/o particolari richieste: | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| DATA: | | AUTOLINEA | | | CORSA DELLE ORE: | | | DA: | | | | | | | |
| | | | | | | | | A: | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | <i>Quality System Projected by</i> | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |