

# Autotrasporti

# RAINOLDI & C. S.r.l.

Sede Legale: S.GIACOMO DI TEGLIO – SO – via per Carona, 2  
Sede Amm.va: CASTELLO DELL'ACQUA – SO – via Cavallari, 8

TEL. 0342562065 – FAX 0342489745

E.MAIL – [info@rainoldibus.com](mailto:info@rainoldibus.com)

[WWW.rainoldibus.com](http://WWW.rainoldibus.com)

**Carta della Mobilità**

SETTORE TRASPORTI

MARZO 2017

# INDICE

Premessa	pag. 03
Sezione I	pag. 04
• Principi fondamentali della carta	
• Presentazione Azienda	
Sezione II	pag. 06
• Caratteristiche, obiettivi e ambiti operativi	
Sezione III	pag. 09
• Procedura di dialogo tra Azienda e Utenti	
Diritti e Doveri del viaggiatore	pag. 10
Modulo reclami	pag. 11

## PREMESSA

Questo documento, denominato Carta della Mobilità, di seguito indicata "Carta" è stato adottato dalla Società AUTOTRASPORTI RAINOLDI & c. s. R.L. avente sede in S.Giacomo di Teglio – SO – via per Carona, 2, di seguito indicata con la sola sigla RAINOLDI, in attuazione dell'art. 02, comma 2, della Legge 11 luglio 1995 (G.U. 11.07.95 n. 160) sulla base dei principi della Direttiva del P.C.M. 27 gennaio 1994 (G.U. 22.02.94 n. 43) e dallo schema generale di riferimento valido per il settore dei trasporti allegato al D.P.C.M. 30 dicembre 1998 (G.U. del 02.02.99 n. 26)

La Carta sarà comunicata all'utenza tramite estratto distribuito sui ns. autobus e rimane a disposizione del pubblico presso le sedi aziendali, sarà comunicata l'adozione al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi Pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica.

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

- **migliorare la qualità dei servizi erogati;**
- **migliorare i rapporti con l'utenza.**

In essa sono richiamati i principi generali ai quali deve ispirarsi l'erogazione di un servizio pubblico; sono definiti gli indicatori di qualità del servizio, distinti in indicatori generali, che caratterizzano la qualità globale del servizio erogato, ed in indicatori specifici che sono direttamente percepibili e valutabili da ciascun utente; sono dichiarati i diritti degli utenti all'informazione e ad una sempre migliore accessibilità al servizio.

Gli standard di erogazione del servizio fissati nella presente carta sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio.

Non sono pertanto da considerarsi validi in situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell'autorità pubblica.

Il presente documento è costituito, oltre che dalla premessa, da tre sezioni.

La premessa descrive la struttura e gli aspetti generali del documento.

La sezione I descrive i principi fondamentali della carta e le modalità di fornitura dei servizi.

La sezione II è costituita dalla presentazione dell'Azienda, nella struttura aziendale e dei servizi forniti.

La sezione III descrive gli impegni che la RAINOLDI assume nei confronti dei propri clienti in ordine ad eventuali reclami, modalità di rimborsi e risarcimento danni.

# SEZIONE I

## 1. Principi fondamentali della Carta

1.1 L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è Costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (G.U. n. 43 – 22.01.94) dalla L. 11.07.95, n. 273 (G.U. n. 160 – 11.07.95) e dal D.P.C.M. del 19.05.95 (G.U. n. 123 – 29.05.95)

1.2 La RAINOLDI si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva, che sono:

### 1.2.1. eguaglianza ed imparzialità

E' esclusa ogni forma di discriminazione. L'azienda ispira il proprio operato ai principi di eguaglianza ed obiettività dei diritti dei propri utenti;

### 1.2.2. 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;

### 1.2.3. partecipazione

- La RAINOLDI 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).

### 1.2.4. efficienza ed efficacia

- La RAINOLDI nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia ed

a tal fine adotta il sistema degli indicatori aziendali di qualità di cui alla Sezione II di questa Carta, seguendo la metodologia anticipata in premessa.

## 2 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DEI SERVIZI FORNITI

La RAINOLDI, già ditta individuale operante nel settore trasporti persone dal 1970, costituita in forma societaria a responsabilità limitata nel 1982; di proprietà di soggetti privati, amministrata dal Legale Rappresentante nella persona del Sig. RAINOLDI MARIO.

La sede legale della RAINOLDI è sita in S.Giacomo di Teglio – SO – via per Carona, 2, la sede amministrativa in CASTELLO DELL'ACQUA – SO – via Cavallari, 8.

Opera nella forma più ampia del trasporto persone, è concessionaria di autolinee interurbane e urbane; titolare di licenze di noleggio con conducente con autobus e con autovetture.

Alle proprie dipendenze ha n. 12 agenti ed è proprietaria di n. 15 veicoli così suddivisi:

n. 06 autobus Gran Turismo;

n. 05 autobus interurbani di cui 01 predisposto per il trasporto dei disabili

n. 03 autovetture

n. 01 macchina operatrice.

La RAINOLDI ha ottenuto la certificazione in data 30 luglio 2002 come da allegato certificato di qualità

## **SEZIONE II**

### **2.1 CARATTERISTICHE, OBIETTIVI E AMBITI OPERATIVI DEL SERVIZIO.**

#### **2.2 caratteristiche principali del servizio**

Il servizio della RAINOLDI consiste nell'esercitare n. 01 autolinea interurbana in Provincia di Sondrio e n. 01 autolinea Comunale nel Comune di Teglio, effettua inoltre servizi di noleggio con conducente con autobus e autovetture sul territorio Nazionale e Internazionale.

#### **2.3 obiettivi del servizio**

La RAINOLDI si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme vigenti in materia di trasporto pubblico di persone.

#### **2.4 ambiti operativi**

Il servizio trasporti della RAINOLDI si svolge in territorio italiano e internazionale.

#### **2.5 standard di qualità del servizio**

La RAINOLDI ha provveduto a fornire il proprio personale di un opuscolo contenente un insieme di indicazioni qualitative e quantitative da seguire per il soddisfacimento della regolarità e la sicurezza del servizio a tutela degli utenti trasportati e dei beni aziendali.

#### **2.6 continuità del servizio**

La RAINOLDI assicura l'effettuazione del servizio di trasporto pubblico secondo il programma, gli orari forniti dall'ente concedente e pubblicizzati o accordati con la committenza nei servizi di noleggio.

#### **2.7 regolarità del servizio**

La RAINOLDI si impegna a rispettare gli orari del servizio secondo i seguenti standard:

- passaggi con ritardo di 0/5 minuti dall'orario fissato 25%;
- passaggi con ritardo di 5/10 minuti rispetto all'orario fissato 5%;
- passaggi con ritardo oltre 10 minuti rispetto all'orario fissato 5%;
- contenimento entro il 5% dei passaggi con anticipo superiore al minuto.

Sarà rilevato statisticamente il rispetto dei parametri di cui sopra nei periodi e nelle fasce orarie più rappresentative.

## **2.8 affidabilità del servizio**

La RAINOLDI si impegna a garantire l'effettuazione di tutte le corse programmate.

In caso di sciopero del personale viene assicurato, in conformità delle vigenti disposizioni di legge e con gli accordi sindacali, lo svolgimento del servizio delle seguenti fasce orarie:

- dalle 06.30 alle 09.00
- dalle 11.30 alle 15.00

Saranno assicurati i trasporti il cui orario è, in tutto o in parte, incluso nelle fasce orarie di cui sopra, fino al capolinea.

## **2.9 accessibilità del servizio**

Su tutti i frontali dei veicoli interurbani e urbani è indicata in modo ben visibile dall'esterno, secondo la normativa regionale, l'identificazione del capolinea.

Lungo i percorsi delle autolinee sono disposte le paline indicanti le fermate e gli orari di transito. Copie degli orari esposti sono disponibili sia sugli autobus sia presso gli uffici aziendali.

I titoli di viaggio, biglietti ed abbonamenti, possono essere acquistati a bordo degli autobus direttamente dall'autista e presso la sede amministrativa, dove si possono inoltrare anche le richieste di ottenimento da parte dell'Amministrazione Provinciale delle tessere gratuite di libera circolazione sui mezzi pubblici della Regione Lombardia.

## **2.10 comfort di viaggio**

La RAINOLDI ha attualmente in servizio n. 11 autobus e n. 03 autovetture ripartiti come segue:

- n. 05 autobus di linea aventi anzianità media di anni 07,8;
- n. 06 autobus da noleggio aventi anzianità media di anni 05,2;
- n. 03 autovetture con anzianità media di anni 06.

Gli autobus da noleggio sono tutti dotati di ABS – ASR – rallentatore idraulico, condizionatore elettronico, televisore, frigorifero, impianto stereo e microfonico, macchina per il caffè.

La pulizia degli autobus viene effettuata con le seguenti modalità e frequenza:

- gli interni vengono puliti con cadenza giornaliera;
- gli esterni vengono puliti 4 giorni a settimana;

- la disinfezione completa avviene una volta a settimana.
- Per gli autobus di noleggio e le autovetture la disinfezione interna e il lavaggio esterno avviene dopo ogni utilizzo.

### **2.11 servizio di supporto**

In caso di guasto di un autobus di linea la sostituzione viene effettuata, con veicoli di scorta, entro 20/30 minuti dalla segnalazione, in rapporto alla distanza della rimessa aziendale.

Per gli autobus di noleggio la sostituzione avviene tramite società di soccorso stradale convenzionate con la RAINOLDI.

### **2.12 tutela ambientale**

La RAINOLDI effettua frequenti interventi e verifiche tecniche al fine di contenere le emissioni nocive ed utilizza per i propri autoveicoli gasolio contenente una percentuale di zolfo inferiore o pari allo 0,05%, il 14% dei veicoli in uso sono dotati di motore secondo lo standard EURO 3, il 14% dei veicoli in uso sono dotati di motore secondo lo standard EURO 4, il 36% dei veicoli in uso sono dotati di motore secondo lo standard EURO 5, il 36% dei veicoli in uso sono dotati di motore secondo lo standard EURO 6.

### **2.13 sicurezza del viaggio**

Nell'arco dell'anno 2016 è stata rilevata presso la RAINOLDI la seguente incidentalità dei 15 mezzi di trasporto aziendali:

- n. 00 sinistri causati dai veicoli aziendali senza implicazioni di terzi;
- n. 00 sinistri causati da veicoli aziendali a terzi;
- n. 01 sinistri causati da terzi senza responsabilità di personale della RAINOLDI;
- n. 00 morti tra i viaggiatori;
- n. 00 feriti tra i viaggiatori.

### **2.14 sicurezza patrimoniale e personale**

Durante l'anno 2016 non sono pervenute all'Azienda denunce di furti, danni o molestie nei confronti dei viaggiatori.

### **2.15 riconoscibilità del personale**

Il personale del servizio trasporti pubblici della RAINOLDI è dotato di divisa e cartellino di riconoscimento indossato in modo da essere ben visibile e, quindi, garantire un agevole riconoscimento.

### **2.16 facilitazioni per particolari utenti**



La RAINOLDI è impegnata ad assicurare specifica attenzione nei confronti degli utenti portatori di handicap e anziani, il 25% degli autobus impegnati sui servizi di linea è provvisto di apposite apparecchiature per favorire la salita e la discesa di persone con gravi handicap fisici.

## **2.17 monitoraggio interno**

La RAINOLDI prevede un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

- gli standard (livello promosso) relativi agli indicatori di qualità;
- il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- l'andamento del fenomeno reclami;
- la rilevanza del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dall'azienda, da utilizzare per delineare i piani di miglioramento delle prestazioni-

I risultati conseguiti rispetto agli obiettivi saranno elaborati e tenuti a disposizione presso gli uffici, allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso sulla Carta).

In particolare entro il 31 marzo di ogni anno la RAINOLDI predispone una relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente. La relazione è prevista al Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva 02.01.94 e viene da parte della RAINOLDI comunicata al Comitato Permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi Pubblici costituita presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

## SEZIONE III

### 3. PROCEDURA DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI

#### 3.1 informazione agli utenti

Per garantire all'utente una costante informazione sulle procedure e far conoscere le iniziative che possono interessarlo la RAINOLDI utilizza i seguenti strumenti:

- telefono al n.0342 562065 dalle ore 08.00 alle ore 18.30 di ogni giorno;
- fax al n. 0342 489745 attivato 24 ore su 24
- comunicazione diretta presso la sede Amministrativa di Castello dell'Acqua – SO – via Cavallari, 8, mediante modulo prestampato in distribuzione presso la sede;
- il personale che ha contatto con gli utenti (sia direttamente sia telefonicamente) è in grado di fornire loro informazioni circa le modalità di reclamo previste.

#### 3.2 tutela utente

Ogni tipo di violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente carta o di suggerimenti all'azienda possono essere segnalati sia in forma diretta vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta vale a dire per iscritto (tramite posta o a mezzo fax).

Le risposte vengono date entro 15 giorni.

#### 3.3 procedura di reclamo

Le risposte ai reclami o alle segnalazioni vengono, di norma, inviate dalla RAINOLDI entro 15 giorni di calendario dalla data di ricevimento delle richieste stesse. Se la particolare complessità delle domande dell'utenza non consente il rispetto del termine di cui sopra, la RAINOLDI, informerà tempestivamente l'utente sullo stato di avanzamento della pratica.

#### 3.4 procedura di risarcimento dei danni alle persone e cose

Le richieste di rimborso, accompagnate da tutte le informazioni e i documenti necessari alla RAINOLDI, per ricostruire ed accertare l'accaduto dante diritto a risarcimenti a favore dell'utenza (clienti) devono essere inviate per iscritto al seguente indirizzo:

AUTOTRASPORTI RAINOLDI & C. S.r.l.  
Via per Carona, 2  
23030 S.GIACOMO DI TEGLIO -- SO --

Alla domanda di risarcimento verrà data risposta nel termine di 15 giorni dalla ricezione della richiesta. Qualora la complessità della domanda non consenta il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica.

#### 4. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

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

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano (se possibile) coordinati con mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità di viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia alle fermate; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (se possibile) in caso di anomalità o incidente;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

Il cittadino che viaggia ha i seguenti  Doveri da rispettare:

- sempre munirsi di biglietto;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non insudiciare e danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni del vettore;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza ed alle pratiche doganali;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture 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.

# AUTOTRASPORTI RAINOLDI & C. S.r.l.

Via per Carona, 2 – 23030 S. GIACOMO DI TEGLIO – SO –

## RECLAMI, OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI SUI NOSTRI SERVIZI DI TRASPORTO

COMPILI QUESTO MODULO E LO RICONSEGNI  
alla sede di CASTELLO DELL'ACQUA - Via Cavallari, 8  
oppure lo spedisca:  
autotrasporti RAINOLDI & C. S.r.l.  
via per Carona, 2  
23030 S.GIACOMO DI TEGLIO – SO -

**AI RECLAMI SARA' DATA RISPOSTA ENTRO 15 GIORNI**

Per favore **SCRIVERE IN STAMPATELLO**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE**

NOME.....COGNOME.....

VIA.....CITTA'.....

C.A.P.....TELEFONO.....

DATA.....FIRMA\_\_\_\_\_