

# CARTA DEI SERVIZI

*Autoservizi & Viaggi Danieli - Eredi Danieli Ivo s.n.c. di Danieli Luca & C.  
Per l'attività di Trasporto di Viaggiatori in N.C.C.*

## Sezione I - Principi

### 1. **Premessa.**

Il presente documento, approvato dalla Regione Veneto, previa intesa con le associazioni regionali di categoria maggiormente rappresentative - ha lo scopo di definire le caratteristiche "quali - quantitative" del trasporto di viaggiatori effettuato mediante noleggio di autobus con conducente, di seguito denominato noleggio, e di migliorare il rapporto fra utente e impresa, sancendo, nel contempo, sia i diritti del primo in materia di mobilità, che i correlati doveri del secondo, nonché apprestando forme di monitoraggio della qualità e di tutela dell'utente in caso di disservizio.

Le imprese sottoscrivono la "carta dei servizi" impegnandosi ad osservare i principi e i doveri in essa sanciti.

La presente "carta", i cui successivi aggiornamenti potranno essere effettuati almeno ogni tre anni, sarà portata a conoscenza dell'utenza visitando il sito internet [www.danieliautoservizi.it](http://www.danieliautoservizi.it) sotto la voce "carta dei servizi", oppure può essere visionata presso la rimessa stessa degli autobus.

### 2. **Principi.**

L'attività di noleggio è svolta nel rispetto del generale principio della libertà della circolazione, nonché dei seguenti principi:

- **eguaglianza e imparzialità:** l'impresa s'impegna a garantire l'accessibilità alla mobilità senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni, nonché apprestando progressivamente le iniziative adeguate a tutela dei soggetti invalidi;
  - **continuità:** l'impresa garantirà la continuità e la regolarità dei noleggi (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore); a tale riguardo si dà atto che i servizi oggetto della presente "carta" sono ricompresi nella nozione di "servizi essenziali", di cui alla legge 12 giugno 1990 n. 146, come recepita nel vigente Accordo nazionale di categoria.
  - **partecipazione:** l'impresa si impegna a consultare almeno una volta all'anno le associazioni degli utenti-consumatori circa le principali problematiche che riguardano il servizio;
  - **efficienza ed efficacia:** l'impresa in un'ottica di continuo miglioramento, effettuerà un costante monitoraggio sui propri utenti per verificare l'andamento dell'efficienza e dell'efficacia dei noleggi resi.
- Nella presente "carta" il noleggio è inteso nella sua accezione più ampia: esso inizia nel momento in cui si manifesta la volontà di spostarsi e termina quando si arriva alla destinazione finale, assieme con i beni che accompagnano il viaggiatore (bagagli); è disciplinato ed erogato nel presupposto della consapevolezza, da parte degli utenti, del ruolo attivo che essi stessi svolgono per la buona riuscita del viaggio.

### 3. **Diritti e doveri del viaggiatore.**

**All'utente che fruisce del noleggio sono riconosciuti i seguenti diritti:**

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;

- igiene e pulizia degli autoveicoli;
- riconoscibilità del personale o della ragione sociale dell'impresa mediante:
  - ❑ presentazione (o dichiarazione) del numero di autorizzazione alla risposta (nelle comunicazioni telefoniche);
  - ❑ esposizione all'esterno dell'autoveicolo del contrassegno contenente il numero di autorizzazione;
  - ❑ cartellino di riconoscimento del personale in servizio;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo a bordo degli autobus da noleggio con conducente e degli altri divieti previsti dal D.P.R. 11.07.1980, n. 753 come l'introduzione di bagagli superiori ai limiti di sagoma previsti dal codice stradale. ( *illustrati tramite appositi cartelli collocati sul mezzo* )
- rispetto del codice stradale in particolare regolamento CEE 3820 del 20/12/85 ore di guida, riposo e disponibilità.

**L'utente ha i seguenti doveri da rispettare:**

- non insudiciare e non danneggiare l'autobus su cui viaggia;
- rispettare il divieto di fumare e gli altri divieti imposti;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi fra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dall'impresa;
- presentarsi puntualmente agli appuntamenti stabiliti con l'impresa;
- il rispetto degli orari di rientro preventivamente concordati al fine di garantire il rigoroso rispetto delle norme che disciplinano i tempi di guida e di riposo del personale viaggiante.

#### **4. Prenotazioni.**

Il noleggio avviene, salvo disponibilità, previa prenotazione presso gli uffici dell'impresa:

### **AUTOSERVIZI & VIAGGI DANIELI**

**Ragione Sociale: Eredi Danieli Ivo S.n.c. di Danieli Luca & C.**

**Situata in: Via San Francesco d'Assisi n. 19 - 31033  
CASTELFRANCO VENETO ( Frazione di Treville )**

**Contatti: TEL: 0423-472412 - FAX 0423-472981  
[info@danieliautoservizi.it](mailto:info@danieliautoservizi.it)  
N.C.C: [Luca@danieliautoservizi.it](mailto:Luca@danieliautoservizi.it)  
Amm.ne: [cinzia@danieliautoservizi.it](mailto:cinzia@danieliautoservizi.it) –  
PEC mail: [danieliautoservizi@pec-cfconfart.it](mailto:danieliautoservizi@pec-cfconfart.it)**

## Sezione II - Monitoraggio

### **1. Premessa.**

Una finalità prioritaria della presente “carta” è quella di definire gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del noleggio da parte dell’utente. Perciò il noleggio viene scomposto in alcune componenti (fattori di qualità), a ciascuna delle quali è attribuito un indicatore del livello prestazionale. Su queste premesse viene implementato un processo di continuo monitoraggio della qualità “percepita” del noleggio: la stessa “qualità promessa” costituisce un obiettivo “dinamico”, soggetto ad un miglioramento continuo, teso al raggiungimento di risultati più ambiziosi, seppure compatibili con le potenzialità realisticamente attribuibili al noleggio stesso.

Nell’allegata “scheda modale” sono indicati gli standard di qualità “promessi”: alcuni di questi sono espressi con indicatori quantitativi, altri con indicatori qualitativi, cioè secondo valori non misurabili oggettivamente, ma definibili concettualmente secondo il senso comune.

### **2. Aspetti relazionali.**

Un indispensabile fattore di qualità che l’impresa garantisce, in segno di particolare attenzione per gli aspetti relazionali verso l’utenza, è costituito dalla sempre e facile identificabilità dell’autobus attraverso il contrassegno **regionale** contenente il numero di autorizzazione apposto sulla parte anteriore dell’autobus ed è rappresentato, altresì, dalla riconoscibilità dei propri operatori grazie al cartellino personale (impresa, nome e n. di matricola).

Opportune disposizioni documentali dell’impresa disciplinano i noleggi in merito al decoro esteriore che i propri operatori devono osservare nello svolgimento dei noleggi stessi e, in particolare, alla correttezza nei modi e nel linguaggio, che devono essere improntati a rispetto e cortesia, in modo da promuovere l’instaurarsi di un rapporto di fiducia e collaborazione fra il personale addetto e i passeggeri.

### **3. Modalità di monitoraggio.**

Per monitorare le prestazioni di noleggio, l’impresa adotta due modalità di rilevazione:

- a) rilevazione effettuata **a servizio tramite i dati documentali in possesso**; questa modalità viene adoperata per raccogliere dati che prescindono dalla percezione dei passeggeri:
- b) rilevazione della percezione dei restanti fattori di qualità (ivi compresa l’efficacia delle procedure di reclamo) da parte degli utenti, mediante distribuzione, raccolta ed elaborazione di questionari, nonché mediante linea telefonica a non meno del 20% degli utenti, scelti con criteri razionali dalle fatture dei noleggi.

A tale scopo i punti di dislocazione ritenuti più accessibili da parte degli utenti sono così individuati:

- presso il Comune (prelievo e deposito);
- presso la rimesse dell’impresa (prelievo e deposito);
- presso il sito internet [www.danieliautoservizi.it](http://www.danieliautoservizi.it);

La sintesi dei risultati conseguiti sui predetti fattori di qualità monitorati semestralmente viene divulgata e consegnata al Comune entro il primo trimestre di ogni anno.

Riepiloghiamo la sezione II con le seguenti due TABELLE RIEPILOGATIVE, la prima per la categoria Pullman Gran Turismo e la seconda per gli Scuolabus.

In entrambe le tabelle consideriamo i seguenti Fattori di Qualità:

- Sicurezza del Viaggio : vengono utilizzati come indici l'anno di immatricolazione del mezzo per considerare il criterio dell'anzianità e i dispositivi di sicurezza. Negli ultimi 3 anni questi indici si sono modificati in quanto sono stati acquistati mezzi nuovi e inoltre ogni anno la tecnologia ci fornisce sempre nuovi dispositivi di sicurezza quali cinture su tutti i posti a sedere, retrocamera, sensori di parcheggio, di distanza dal mezzo che precede, di carreggiata, di frenata...; mentre l'indicatore di incidentalità e di sicurezza patrimoniale sono rimasti invariati, non si sono verificati casi.  
Ovviamente pullman e scuolabus hanno sistemi di sicurezza differenti in quanto effettuano servizi di trasporto diversi.
- Pulizia, condizioni igieniche, confort e servizi aggiuntivi del viaggio : viene considerato lo stato in sé del mezzo sia a livello igienico che dell'aspetto esterno ed interno, con tutti i servizi aggiuntivi agli standard che possono essere forniti;
- Informazioni all'Utenza: vengono considerati i modi in cui è possibile contattare l'azienda;
- Aspetti e relazioni comportamentali: a livello di personale impiegato, capacità, professionalità, comportamento, educazione, istruzione;
- Livello di servizio allo sportello: tempo di espletamento dei servizi.

## PULLMAN GRAN TURISMO

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD DI QUALITA'	2016	2017	2018
<b>Sicurezza del viaggio</b>	Incidentalità dei bus	n. incidenti/ anno	numero 0/5 anni	0/2016	0/2017	0/2018
	Anni immatricolazione	% bus > 6 anni	20%	80%	20%	20%
	Dispositivi di sicurezza	% bus dotati	80%	80%	90%	99%
	Percentuale complessiva livello di sicurezza del viaggio	% soddisfazione	95%	95%	95%	95%
<b>Sicurezza personale patrimoniale</b>	Entità fenomeno	n. furti / viaggiatore	numero / anno	0/2016	0/2017	0/2018
	Percentuale complessiva del livello di sicurezza	% soddisfazione	99%	99%	99%	99%
<b>Pulizia e condizioni igieniche</b>	Carrozzeria in ordine	% bus totale	100%	100%	100%	100%
	Interni in ordine	% bus totale	100%	100%	100%	100%
	Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfazione	100%	100%	100%	100%
<b>Confort del viaggio</b>	Sedili	% confort	90%	95%	100%	100%
	Climatizzazione	% capacità raffreddamento e riscaldamento	100%	100%	100%	100%
	Percentuale complessiva del confort del viaggio	% soddisfazione	95%	95%	100%	100%
<b>Servizi aggiuntivi a bordo</b>	Macchina caffè - the', Frigobar con bibite fresche , DVD, CD AUDIO, TAVOLE, PANCHE	% BUS TOTALI	100%	100%	100%	100%
	PEDANA DISABILI FINO A 3 PERSONE	NUM. SUL TOT. BUS	n. 1 su tot bus	0	1	1
	Percentuale complessiva della qualità dei servizi	% soddisfazione	100%	100%	100%	100%
<b>Informazioni alla Utenza</b>	Linee Telefoniche a disposizione	n. linee	3	3	3	3
	Sito Web	presente / assente	presente	presente	presente	presente
	Posta elettronica	presente / assente	presente	presente	presente	presente
	Percentuale complessiva esaustività informazioni	% soddisfazione	100%	100%	100%	100%
<b>Aspetti e relazioni comportamentali</b>	Percezione presentabilità	% soddisfazione	100%	100%	100%	100%
	Percezione riconoscibilità	% soddisfazione	90%	100%	100%	100%
	Percezione comportamento	% soddisfazione	90%	100%	100%	100%
	Conoscenza lingue straniere	% autisti / totale	50%	50%	50%	50%
	Percentuale complessiva sul conducente	% soddisfazione	90%	90%	95%	100%
<b>Livello servizio sportello</b>	Tempo di attesa al telefono	% > tre minuti	% < tre minuti	%<3min	%<3min	%<3min
	Percentuale complessiva del servizio	% soddisfazione	100%	100%	100%	100%

## SCUOLABUS

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD DI QUALITA'	2016	2017	2018
<b>Sicurezza del viaggio</b>	Incidentalità dei bus	n. incidenti/ anno	numero 0 / 5 anni	0/2016	0/2017	0/2018
	Anni immatricolazione	% bus > 6 anni	80%	80%	80%	80%
	Dispositivi di sicurezza	% bus dotati	80%	80%	80%	80%
	Ulteriori dispositivi non standard	% bus dotati	80%	80%	80%	80%
	Percentuale complessiva livello di sicurezza del viaggio	% soddisfazione	90%	90%	95%	95%
<b>Sicurezza personale patrimoniale</b>	Entità fenomeno	n. furti / viaggiatore	numero / anno	0/2016	0/2017	0/2018
	Percentuale complessiva del livello di sicurezza	% soddisfazione	99%	99%	99%	99%
<b>Pulizia e condizioni igieniche</b>	Carrozzeria in ordine	% bus totale	100%	100%	100%	100%
	Interni in ordine	% bus totale	100%	100%	100%	100%
	Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfazione	100%	100%	100%	100%
<b>Confort del viaggio</b>	Sedili	% confort	90%	100%	100%	100%
	Climatizzazione	% capacità raffreddamento e riscaldamento	100%	100%	100%	100%
	Percentuale complessiva della confort del viaggio	% soddisfazione	95%	95%	100%	100%
<b>Servizi aggiuntivi a bordo</b>	Aria Condizionata	% BUS TOTALI	80%	20%	60%	60%
	Radio/ CD	% BUS TOTALI	80%	90%	95%	95%
	Percentuale complessiva della qualità dei servizi	% soddisfazione	100%	100%	100%	100%
<b>Informazioni alla Utente</b>	Linee Telefoniche a disposizione	n. linee	2	2	2	2
	Sito Web	presente / assente	presente	presente	presente	presente
	Posta elettronica	presente / assente	presente	presente	presente	presente
	Posta elettronica pec mail	presente / assente	presente	presente	presente	presente
	Percentuale complessiva esaustività informazioni	% soddisfazione	100%	100%	100%	100%
<b>Aspetti e relazioni comportamentali</b>	Percezione presentabilità	% soddisfazione	100%	100%	100%	100%
	Percezione riconoscibilità	% soddisfazione	90%	90%	90%	90%
	Percezione comportamento	% soddisfazione	90%	90%	90%	90%
	Percentuale complessiva sul conducente	% soddisfazione	90%	>100%	>100%	>100%
<b>Livello servizio sportello</b>	Tempo di attesa al telefono	% > tre minuti	% < tre minuti	%<3min	%<3min	%<3min
	Percentuale complessiva del servizio	% soddisfazione	100%	100%	100%	100%

## Sezione III – Reclami e Rimborsi

### **1. Procedure di reclamo.**

Le procedure di reclamo sono improntate a semplicità e rapidità. Il reclamo — anche anticipato telefonicamente e in via orale - è presentato all'impresa per iscritto, via fax e per e-mail tempestivamente e non oltre il settimo giorno dal fatto contestato. Entro quindici giorni dalla presentazione del reclamo l'impresa informa l'utente circa lo stato di avanzamento della pratica; entro trenta giorni dalla presentazione informa sugli accertamenti compiuti e l'eventuale decisione adottata circa i motivi del ritardo.

In caso di decisione favorevole all'utente reclamante, l'impresa dispone anche, ove ne ricorrano i presupposti, in ordine al ristoro del pregiudizio arrecato; in caso di decisione sfavorevole, l'impresa è tenuta a comunicare all'utente le relative motivazioni.

### **2. Modalità di rimborso o ristoro.**

I fatti che, una volta verificati, attribuiscono all'utente il diritto ad essere rimborsato e/o indennizzato del pregiudizio patrimoniale sono, ad esempio:

- rifiuto ingiustificato della prestazione del servizio;
- maggiorazione abusiva del corrispettivo nel servizio, rispetto al preventivo pattuito;
- danneggiamento di bagagli e di indumenti indossati dal passeggero (non dipendente da responsabilità di terzi).

## IDENTIFICAZIONE DATI DITTA

### Attività svolta :

#### **NOLEGGIO AUTOBUS CON CONDUCENTE**

Per servizi di trasporto Nazionale ed Internazionale  
E servizi di trasporto scolastico



#### **AGENZIA VIAGGI E TURISMO**

Specializzata in Viaggi di gruppo  
in Italia ed Europa

#### **NOLEGGIO AUTO CON CONDUCENTE**

### Autorizzazioni:

**LICENZA COMUNALE N. 11** del 24/09/2009  
emessa dal Comune di Castelfranco Veneto

**LICENZA COMUNITA' EUROPEA N. 11894** del 20/12/2014  
Emessa dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti di Roma

**ISCRIZIONE AL REN N. 51222** del 04/06/2012  
Emessa dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti  
Direzione Generale Territoriale Nord Est  
Ufficio 6 Motorizzazione Civile per la Provincia di Treviso

**LICENZA AGENZIA VIAGGI**  
N. Reg. Det. 2348/2012 N. Prot. 80039/2012 del 16/07/2012  
Assicurazione **EUROPE ASSISTANCE POLIZZA N. 8412246**

**LICENZA AUTOVETTURA CON CONDUCENTE NCC** del 03.08.2017  
Emessa dal Comune di Istrana ( TV )



## Certificazioni:

- Certificata secondo il sistema per la Gestione della Qualità **UNI EN ISO 9001:2015** con certificato n. **SQ41889** settore EA 31°;

## Corsi di formazione personale:

Svolti nell'ultimo triennio

- Prevenzione Incendi;
- Primo Soccorso; ( con relativi corsi di aggiornamento annuali )
- R.S.P.P. ( Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione di Rischi );
- Cronotachigrafo digitale, nuovi dispositivi di sicurezza sui mezzi, sicurezza infortuni generali;
- Rinnovo Abilitazione Professionale CQC;

## Associazioni di Categoria:

Confartigianato di Castelfranco Veneto e Treviso

## Personale impiegato nei servizi:

2 Soci, 14 Dipendenti

## TIPO – CATEGORIA – NUMERO DEI MEZZI

n.	3 PULLMAN	Gran Turismo	Mercedes	54 posti
n.	1 PULLMAN	Gran Turismo	Mercedes	56 posti
n.	1 PULLMAN	Gran Turismo	Mercedes	60 posti
n.	1 PULLMAN	Gran Turismo	Mercedes	64 posti ( con pedana disabili fino a 3 carrozzine )
n.	1 MINIBUS	Gran Turismo	Mago 2 Irizar	30 posti
n.	5 SCUOLABUS	Fiat Iveco Daily		dai 27 a 30 posti
n.	4 SCUOLABUS	Fiat Iveco Cacciamali		dai 35 a 41 posti
n.	3 SCUOLABUS	Fiat Sit-Car Iveco Italo		dai 45 a 48 posti

## PRECISAZIONI

### Sicurezza - Soddisfazione:

La Ditta Danieli opera nel settore del trasporto persone da quasi 40 anni, in tutti questi anni il punto cardine della ditta è sempre stato la massima soddisfazione del cliente sia a livello di prezzo che a livello di qualità del servizio.

Il personale è dipendente della Ditta stessa, costantemente monitorato e formato a seconda delle esigenze e dei cambiamenti del settore stesso; come previsto dal nuovo testo unico viene sottoposto periodicamente a visite di controllo ( droga e alcool test ) al fine di garantire la massima sicurezza alle persone trasportate.

Ogni singolo trasporto viene monitorato con la compilazione del modulo “ Soddisfazione Cliente” proprio per riscontrare la reale la soddisfazione o meno del Cliente stesso.

Gli autisti rispettano il regolamento del codice stradale per le ore di guida, di riposo e di disponibilità. regolamento CEE 3820 del 20/12/85 ore di guida.

I mezzi sono in perfetta efficienza comprovata dalla revisione annua effettuata presso la motorizzazione civile, hanno un massimale assicurativo di 25.000.000 di euro verso le persone trasportate, sono provvisti di cronotachigrafo, dispositivi di sicurezza, dispositivi confort e relax.

I mezzi dopo ogni singolo viaggio vengono ripuliti internamente ed esternamente, igienizzati e sanificati al 97% con prodotti specifici, le caratteristiche sono consultabili dalle schede tecniche dei prodotti stessi.

Gli oggetti smarriti vengono conservati per sei mesi, trascorsi questi vengono smaltiti, gli indumenti vengono donati alla Caritas.

***E' politica per la Qualità di Autoservizi & Viaggi Danieli:***

- a)** porsi come obiettivo primario la soddisfazione dei propri Clienti in quanto azienda capace di garantire la soddisfazione delle loro necessità ed aspettative;
- b)** stabilire rapporti di collaborazione con Fornitori e Terzisti ritenuti affidabili, ovvero che abbiano superato gli standard previsti dall'azienda per una qualifica;
- c)** operare utilizzando sempre "**Procedure**" documentate e costantemente aggiornate, concepite in modo tale da garantire i requisiti qualitativi del servizio/prodotto e al contempo sviluppate in modo da permettere la divulgazione dei contenuti tecnici fra le varie entità aziendali;
- d)** valorizzare e favorire, in tutte le attività promosse dall'azienda, comportamenti e atteggiamenti da parte del proprio Personale tali da permettere la crescita della "**Cultura della Qualità**", incoraggiando l'autoresponsabilizzazione e promuovendo tutte le iniziative individuali tese al miglioramento della Qualità;
- e)** valorizzare e monitorare il più possibile l'andamento delle Non Conformità rilevate sul processo, sul prodotto e sul servizio al fine di ridurre i Costi della Non Qualità e migliorare l'erogazione del servizio;
- f)** realizzare, tramite il mantenimento della CERTIFICAZIONE, il proprio "**Sistema Qualità**" conformemente ai requisiti della norma **UNI EN ISO 9001 : 2015** scelta dai vertici aziendali come riferimento.
- g)** definire obiettivi misurabili e monitorare il raggiungimento dei medesimi;
- h)** operare nel rispetto delle Leggi cogenti e Normative scelte come riferimento, nella loro edizione aggiornata.

**Emessa da Qual in data 28/21/2018:** \_\_\_\_\_

**Approvata da DG in data 28/12/2018:** \_\_\_\_\_