# Carta dei **Servizi**

## Trasporto Pubblico Scolastico

## Comune di **Nettuno**

## 2022

**SCHIAFFINI TRAVEL S.P.A.**
**Via delle Strelitzie, 36 – 00134 Roma**
**www.schiaffini.com**

# Indice

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI ..... 2

CHI SIAMO ..... 3

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA SCHIAFFINI TRAVEL..... 5

I PRINCIPI FONDAMENTALI ..... 6

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO..... 8

OBBLIGHI E COMPORTAMENTI DI GENITORI E STUDENTI ..... 9

DIRITTI E DOVERI DEL PASSEGGERO ..... 11

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO..... 12

STANDARD E IMPEGNI 2022 ..... 14

QUALITÀ E ASCOLTO ..... 19

MONITORAGGIO SUI SERVIZI PUBBLICI..... 21

MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO ..... 22

CONTATTI..... 22

# Che cos'è la Carta dei Servizi

*Gentile utente*,

La Schiaffini Travel ha il piacere di presentarle la Carta dei Servizi 2022 relativa al servizio di Trasporto Pubblico Scolastico del Comune di Nettuno. La Carta dei Servizi recepisce la Direttiva del Presidente del Consiglio "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", emanata il 27 gennaio 1994, che prevede per le amministrazioni e le aziende che erogano servizi pubblici, l'adozione di un documento in cui vengono definiti e comunicati ai cittadini i principi a cui deve essere progressivamente uniformato il servizio offerto.

La Carta rappresenta una rivoluzione profonda nella gestione del rapporto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini poiché l'adozione e la pubblicizzazione degli standard qualitativi e quantitativi da parte dei soggetti erogatori dei servizi, consente al cittadino di verificarne periodicamente l'effettivo raggiungimento.

Essa rappresenta dunque uno strumento di tutela per i cittadini/clienti, di cui viene sistematicamente misurato il livello di soddisfazione, ma anche una spinta per le aziende al miglioramento e all'innovazione.

Nel settore dei trasporti la Carta dei Servizi rappresenta di fatto un'ulteriore garanzia di libera circolazione (mobilità) dei cittadini, diritto sancito dall'art.16 della Costituzione e dall'art.8 del Trattato di Maastricht, che insieme ai seguenti punti, costituiscono i principali riferimenti normativi a cui la Carta fa riferimento:

- D.P.C.M del 27/1/1994, "Principi sull'erogazione dei pubblici servizi".
- D.Lgs. n° 422/1997 "Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti di trasporto pubblico locale" con integrazione e modifiche del D.Lgs 20/9/1999 n° 400.
- D.P.C.M. del 30/12/1998, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti".
- Legge 12 giugno 1990, n° 146 "Regolamentazione del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali".
- D.Lgs. n° 1/2012 (c.d. decreto liberalizzazioni) convertito con Legge n° 27/2012 art. 8 "Contenuto delle carte di servizio".
- L.R. n° 30/1998 e ss.mm.ii.

In ottemperanza al decreto sopra citato, la Carta dei Servizi viene aggiornata e rielaborata ogni anno dalla Schiaffini Travel in concomitanza con il nuovo anno solare.

## Chi siamo

La Schiaffini Travel S.p.A. nasce nel 1950 con forma di ditta individuale denominata CURZIO SCHIAFFINI, fino al 1979, quando viene trasformata in impresa familiare. Il 30 settembre 1985, viene costituita la "Schiaffini Travel di Schiaffini Curzio & C. – Società in Nome Collettivo" mediante trasformazione dell'azienda che infine nel 2002 viene trasformata in Società per Azioni con l'attuale denominazione.

Oggi la Schiaffini Travel S.p.A. può essere considerata nella Regione Lazio una tra le più importanti realtà del settore grazie all'esperienza e professionalità acquisita in 70 anni di presenza sul territorio.

Il *core business* dell'azienda è da sempre costituito dai servizi di trasporto, a cui si aggiungono i servizi turistici e i servizi di gestione della sosta a pagamento. Le principali esperienze con le relative realtà in cui la Schiaffini Travel S.p.A. ha operato nell'ultimo triennio sono riportate di seguito.

**Servizi di Trasporto Pubblico Locale**

Comuni di: Anguillara Sabazia, Castel Gandolfo, Ciampino, Fara in Sabina, Fiumicino, Frascati, Grottaferrata, Latina, Marino, Monte Porzio Catone, Nemi, Pontinia, Ponza, Rocca di Papa, Trevignano Romano e Velletri.

**Servizi di Trasporto scolastico**

Comuni di: Castel Gandolfo, Castelnuovo di Porto, Fiano Romano, Fiumicino, Formello, Frascati, Genazzano, Grottaferrata, Marino, Nemi, Nettuno, Olevano Romano, Ponza, Riano, Rocca Di Papa e Sabaudia.

**Servizi di linea provinciale Gran Turismo**

Fiumicino - Aeroporto L. Da Vinci - Roma
Ciampino - Aeroporto G. B. Pastine - Roma

**Servizi sostitutivi dei collegamenti ferroviari**

Linee: Priverno-Fossanova – Terracina; Priverno-Fossanova – Cisterna di Latina; Velletri – Roma Termini; Anagni – Roma Termini; Ciampino – Roma Termini; Ciampino – Anagni.

**Servizi di navetta**

Aeroporti di Fiumicino e Ciampino
Maestranze di imprese private.

**Servizi turistici**

Noleggio autobus gran turismo, minibus e autovetture.

**Agenzia di viaggi e turismo**

Prenotazioni di qualsiasi tipo di soggiorno con i principali tour operator usufruendo di un tempestivo servizio di biglietteria su scala internazionale

**Servizi di gestione della sosta a pagamento**

Comuni di: Marino, Trevignano Romano, Ciampino, Latina e Rocca di Papa

Tra i principali clienti dell'azienda figurano pertanto Comuni, gestori di nodi di trasporto, gestori di servizi di trasporto ferroviari, imprese industriali e utenze private. Una clientela così eterogenea e diffusa sul territorio regionale, lascia

intendere come la Schiaffini Travel abbia sviluppato le competenze necessarie a rispondere alle esigenze di diverse tipologie di utenti (pendolari, maestranze, turismo e svago, business) e a diverse tipologie di servizio di trasporto (noleggio, linea, linea Gran Turismo), al punto che attualmente l'azienda occupa circa 300 dipendenti e dispone di oltre 160 autobus.

## La Carta dei Servizi della SCHIAFFINI TRAVEL

La Carta dei Servizi , dal punto di vista normativo, rappresenta un "obbligo" per la Schiaffini Travel, in quanto azienda erogatrice di un servizio pubblico, come precisato dall'art. 3 – "Rapporti con i cittadini e con gli utenti" del proprio Statuto e dal Contratto di Servizio per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale. Ciononostante la redazione della Carta non è concepita come un mero adempimento normativo, quanto piuttosto come un'opportunità utile a trasmettere all'utenza tutte le attività che vengono poste in essere per offrire un servizio sicuro, affidabile e confortevole.

La Carta costituirà inoltre, dalla seconda edizione, il risultato finale di tutti i momenti di confronto con gli utenti o chiunque voglia offrire un suggerimento o un reclamo in maniera spontanea oppure durante le indagini effettuate dalla Schiaffini Travel, per determinare la qualità percepita del servizio offerto.

Per "mantenere la promessa" il coinvolgimento dei nostri dipendenti è fondamentale: sarà infatti la conoscenza e la partecipazione di tutto il personale aziendale a dare valore e concretezza alla nostra dichiarazione di impegno. Il nostro obiettivo, già da oggi, è quello di migliorarla, sia come standard e impegni, sia come prodotto editoriale, accogliendo le osservazioni degli utenti/clienti, delle Associazioni e degli stessi dipendenti e quindi di chi è interessato in prima persona a svilupparla.

La presente pubblicazione ha validità fino al 31.12.2021.

Le eventuali modifiche che la rete, il servizio in generale o il sistema tariffario potranno subire, saranno tempestivamente comunicate a mezzo specifiche campagne informative.

La presente Carta è soggetta a revisione annuale.

### La visione della Schiaffini Travel

**È una promessa da mantenere**. In termini operativi, la Carta rappresenta per l'azienda uno strumento con il quale dichiarare ai propri clienti, i traguardi che si impegna a raggiungere nell'anno scolastico, sia in termini quantitativi che qualitativi del servizio offerto. Per i clienti è un vero e proprio strumento per conoscere gli obiettivi dell'azienda e, soprattutto, per controllarne e verificarne l'attuazione. In pratica, i fatti dopo le parole.

**È un modo per avvicinarci a Voi**. Come utenti sarete messi al centro degli interessi e dell'attività dell'Azienda, per un servizio sempre più vicino alle vostre esigenze. La vostra soddisfazione sarà il nostro obiettivo primario: al tradizionale rapporto di soggezione e lontananza fra azienda e clienti si sostituirà gradualmente una relazione paritaria e di dialogo continuo. Perché voi siete al primo posto ed è a voi che è rivolta la Carta. Per esservi più vicini.

## I principi fondamentali

### *Eguaglianza*

È garantito un uguale trattamento a tutti gli utenti, senza distinzioni di nazionalità, sesso, lingua, religione e in generale delle opinioni. Particolare attenzione viene riservata agli utenti a ridotta capacità motoria e/o portatori di handicap.

### *Imparzialità*

Il personale aziendale è chiamato ad attuare comportamenti ispirati a obiettività e imparzialità e ad attenersi al codice di comportamento aziendale che viene da questi accettato come condizione imprescindibile.

### *Continuità*

Vengono adottate tutte le misure necessarie a garantire un servizio affidabile e regolare, riducendo quanto più possibile, la durata di eventuali disservizi (li dove non sia possibile eliminarli).

### *Partecipazione*

È favorita la partecipazione dell'utente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta utilizzazione del servizio. Per migliorare la collaborazione con l'utenza,

la Schiaffini Travel incoraggia la partecipazione di tutti i portatori di interesse attraverso apposite campagne informative e la fornitura di molteplici canali di comunicazione, vengono inoltre effettuati sondaggi periodici per valutare la qualità percepita del servizio offerto.

### *Efficienza ed Efficacia*

Viene applicato il continuo miglioramento delle soluzioni tecnologiche e organizzative per incrementare progressivamente il livello di efficienza e di efficacia del servizio.

### *Livello di servizio*

Gli standard qualitativi e quantitativi del servizio, che l'azienda si impegna a rispettare, sono stabiliti fin dalla fase di progettazione e vengono comunicati in totale trasparenza nella Carta dei Servizi.

### *Semplificazione delle procedure*

Per razionalizzare e rendere accessibili gli atti relativi alla prestazione del servizio, la Schiaffini Travel provvede alla semplificazione delle procedure adottate.

### *Informazione ai clienti*

L'accessibilità alle informazioni viene assicurata e favorita attraverso la fornitura dei più diffusi e utilizzati canali di comunicazione tra cui il sito web aziendale, il servizio di newsletter, il numero verde attivo h24, il servizio InfoChat, tabelle informative e materiale infografico distribuito gratuitamente dal personale aziendale.

### *Rapporti con i clienti*

La Schiaffini Travel e i propri dipendenti si impegnano a trattare i clienti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti.

### *Monitoraggio della qualità*

Per verificare la soddisfazione dei clienti sul servizio e controllare la coerenza fra il livello di servizio promesso e quello effettivamente offerto, la Schiaffini Travel svolge, periodicamente, apposite indagini sulla qualità percepita e sulla

qualità erogata. I risultati delle suddette indagini vengono utilizzati per l'identificazione delle eventuali azioni correttive da intraprendere.

# Informazioni sul servizio

### *Il servizio di trasporto scolastico*

I Comuni, in esecuzione di quanto previsto dalla Legge Regionale n. 29 del 30 maggio 1992, recante norme per l'attuazione per il diritto allo studio, assicurano l'erogazione del servizio di trasporto scolastico riservato agli alunni della scuola dell'infanzia e dell'obbligo.

Il servizio viene garantito agli studenti nel rispetto dei calendari scolastici approvati dagli Istituti Scolastici.

Il servizio non verrà erogato la domenica, nei giorni di festività nazionale e comunale, durante la sospensione per le vacanze natalizie e durante la sospensione per le vacanze pasquali.

Ogni vettura in servizio è facilmente identificabile, in quanto espone due targhe ben visibili con l'indicazione del numero della linea esercita.

La Schiaffini Travel S.p.A. svolge il coordinamento, la verifica e la vigilanza sul servizio di trasporto scolastico e, al fine di garantire il regolare espletamento del servizio, svolge il monitoraggio di questo sia tramite proprio personale presente sul territorio, sia attraverso un sistema telematico di controllo.

Su ciascun veicolo che effettua il trasporto scolastico è presente personale di assistenza salvo nei casi dove al servizio è preposto personale dell'Ente.

### *Destinatari e utenti*

Il servizio di trasporto scolastico è riservato agli studenti che frequentano le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado interessate al servizio.

### *Funzionamento del servizio*

Il servizio è articolato su linee con itinerari e fermate prefissati. Quando possibile, verranno istituiti punti di raccolta rispetto alle abitazioni di gruppi di utenti residenti in aree limitrofe al fine di ridurre le emissioni inquinanti generate dalle fasi di accelerazione/decelerazione e dalle percorrenze, ciò non toglie che quando necessario per motivi di sicurezza, accessibilità o altro, si ricorra alla fermata porta-a-porta.

### *Modalità di accesso e fruizione*

La richiesta di accesso al servizio va presentata al competente Ufficio Scolastico del Comune, al momento dell'iscrizione scolastica o anche quando se ne ravvisi la necessità, ad esempio a causa dell'interruzione del servizio di trasporto pubblico o in caso di variazione di domicilio durante l'anno scolastico, purché ovviamente si rientri nei criteri stabiliti per poter accedere al servizio.

### *Modalità di accesso e fruizione*

Schiaffini Travel S.p.A. S.p.A.
Numero di telefono: 067130531
Email: info@schiaffini.com
scuolabusnettuno@schiaffini.com
Sito internet: www.schiaffini.com
Sede Legale e operativa:
Via delle Strelitzie n. 36 - 00134 Roma

## Obblighi e comportamenti di genitori e studenti

### *Comportamento dei genitori*

- Individuare il percorso casa-punto di raccolta più sicuro.
- Ridurre al minimo i tempi di attesa alla fermata degli alunni per il tragitto verso la scuola.
- Far stazionare gli scolari al di fuori della carreggiata in attesa dell'autobus e far si che gli stessi si muovano per la salita solo dopo che il mezzo sia fermo e le portiere siano aperte.
- Far stazionare gli scolari, all'atto della discesa, fuori dalla carreggiata a destra del mezzo fino a che questo non sia ripartito così da avere piena visibilità per un tratto più ampio della carreggiata prima di immettersi sulla stessa. In particolare far si che lo scolaro si astenga dall'attraversare la strada sia davanti che dietro il mezzo prima che lo stesso si sia allontanato e che si sia ripristinata la visibilità necessaria per farlo in condizioni di massima sicurezza.

### *Comportamento degli scolari*

Gli scolari che utilizzano il servizio devono:

- Rispettare le prescrizioni di stazionamento nel punto di raccolta o comunque nel punto di fermata per tutta la fase di attesa dello scuolabus e quindi di salita/discesa da questo.
- Per la discesa che prevede lo stazionamento fuori dalla carreggiata sul lato destro, e prima di immettersi sulla stessa si chiede di attendere finché lo scuolabus sia ripartito (questo per avere migliore visibilità ai fini dell'immissione sulla carreggiata o in caso di attraversamento).
- Prendere immediatamente posto nel proprio sedile cosicché l'autista possa riprendere il suo tragitto.
- Astenersi da schiamazzi, spinte, litigi, scontri, ingiurie, comportamenti irrispettosi nei confronti dell'autista e dell'assistente a bordo, dei propri compagni e da qualsiasi comportamento che possa disturbare l'autista o danneggiare gli altri trasportati.
- Non portare sullo scuolabus oggetti pericolosi.
- Astenersi dal gridare, richiamare o offendere persone esterne al veicolo.
- Evitare qualsiasi danneggiamento agli oggetti altrui e all'automezzo.
- Evitare di gettare oggetti dai finestrini.
- Astenersi dall'appoggiarsi alle portiere e ai cristalli, dal porre le mani nei vani delle porte e nelle (eventuali) guide dei cristalli.
- Occupare correttamente il posto a sedere evitando di stare in piedi durante la marcia e le manovre dello scuolabus; solo a veicolo fermo sono autorizzati ad alzarsi per recarsi ordinatamente all'uscita, avendo cura di non abbandonare gli effetti personali della cui custodia il conducente o l'accompagnatore non sono responsabili.
- Restare seduti con il proprio zainetto sulle ginocchia e non occupare più di un posto.

# Diritti e doveri del passeggero

## *Diritti*

Una serie di diritti dei passeggeri sono previsti già dal 1° marzo 2013 con il Regolamento UE n.. 181/2011, che a titolo esemplificativo e non esaustivo prevedono:

- Condizioni di trasporto non discriminatorie.
- Accesso al trasporto di persone con disabilità e a mobilità ridotta senza oneri aggiuntivi.
- Norme minime in materia di informazione dei passeggeri prima e durante il viaggio, nonché informazioni di carattere generale sui loro diritti.
- Sistemi per la gestione dei reclami accessibili a tutti i passeggeri.
- Organismi nazionali indipendenti in ogni Stato membro incaricati di garantire l'applicazione del regolamento e, se del caso, di imporre sanzioni.

I passeggeri interessati possono disporre delle informazioni appropriate e comprensibili sui propri diritti direttamente dal testo completo del Regolamento disponibile nel sito web aziendale nella sezione "Diritti dei Passeggeri".

In aggiunta a tutto ciò, la Schiaffini Travel S.p.A. S.p.A. garantisce i seguenti diritti:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio.
- Continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione dei mezzi di trasporto.
- Pubblicazione tempestiva e facilmente reperibile degli orari.
- Orari integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio.
- Accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio.
- Tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile), in caso di anomalie o incidente.

- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso (compatibilmente con le condizioni del traffico).
- Igiene e pulizia dei mezzi.
- Efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture.
- Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte.
- Rintracciabilità degli addetti durante il viaggio.
- Rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati.
- Rispetto sulle disposizioni "divieto di fumo" sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico.
- Accessibilità alla procedura dei reclami, nonché tempestiva risposta agli stessi.

### *Doveri*

- Non accedere al servizio senza avere provveduto al pagamento del titolo di viaggio.
- Non occupare più di un posto a sedere per singola persona.
- Non sporcare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili.
- Divieto di fumare.
- Non adottare comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone.
- Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dall'azienda.
- Non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave e incombente pericolo.
- Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'azienda, nonché 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.

## La qualità del servizio

Lo scuolabus si ferma il tempo strettamente necessario per la salita degli alunni e per la loro discesa.

L'autobus riparte solo dopo che gli alunni si siano seduti e, se discesi, dopo che questi si siano allontanati dal mezzo e che si siano chiuse le porte.

Tutto il personale verrà istruito a seguire le norme impartite dal responsabile del servizio e dagli organi preposti alla formazione.

## *Codice di comportamento*

### Conducente

Il conducente è tenuto a:

- Attenersi strettamente al codice della strada, facendo particolare attenzione all'osservanza dei limiti di velocità.
- Curare il proprio aspetto e avere un abbigliamento decoroso e pulito.
- Non fumare in vettura ne in prossimità degli alunni.
- Non caricare a bordo passeggeri oltre il numero consentito dalla Carta di Circolazione e non trasportare passeggeri in piedi.
- Prestare massima attenzione durante lo svolgimento del servizio e rispettare sempre le norme per la sicurezza, in particolare non usare il telefono cellulare (se non con kit vivavoce) ed evitare conversazioni che possano distrarlo, durante la guida.
- Effettuare il servizio di trasporto degli alunni delle scuole dell'infanzia e primarie, solo in presenza del personale di assistenza di bordo.
- Fornire informazioni rispondendo con cortesia, utilizzando un linguaggio chiaro e comprensibile agli utenti.
- Guidare con la massima prudenza e confortevolezza, evitando brusche manovre, frenate e accelerazioni.

### Personale di assistenza

Il personale di assistenza è munito di tesserino di riconoscimento.

Gli Accompagnatori, oltre alle prestazioni di assistenza e sorveglianza durante il percorso, curano le operazioni di salita e di discesa dei bambini, la loro consegna alla scuola di appartenenza, la loro riconsegna al genitore/i o adulto delegato alla fermata di pertinenza al termine del servizio, previo accertamento della loro effettiva identità

In caso di non presenza di questi ultimi, i minori saranno personalmente custoditi dal personale che ricercherà telefonicamente i succitati soggetti aventi

titolo alla custodia del minore per la riconsegna dello stesso e in caso di esito negativo, consegnerà formalmente il minore agli organi di Polizia

Gli accompagnatori devono altresì verificare, dall'elenco fornito dal Servizio Scuola, quali alunni siano stati autorizzati dai genitori al ritorno autonomo all'abitazione, senza la presenza alla fermata di discesa dell'adulto familiare, verificando la rispondenza con la fermata di discesa indicata.

Qualora si dovessero verificare situazioni particolari, (es.: problemi di salute del bambino, condizioni climatiche avverse, eventi improvvisi di pericolosità) che, in base all'ordinaria prudenza, facciano ritenere sussistenti circostanze specifiche e contingenti di pericolo nel rientro autonomo del bambino alla propria abitazione, gli accompagnatori, attivata la ricerca telefonica dei familiari, potranno trattenere il minore, curandone la custodia fino alla consegna alla famiglia.

## Standard e Impegni 2022

Per migliorare la qualità del servizio offerto e renderlo sempre più rispondente alle esigenze dei clienti e della città, la Schiaffini Travel S.p.A. ha fissato, per il 2022, anche in relazione alle proprie risorse interne, dei livelli di prestazione obiettivo (standard) che si impegna a mantenere nel corso dell'anno. La verifica del raggiungimento degli standard previsti, ovvero la coerenza fra quanto promesso e quanto effettivamente realizzato dalla Schiaffini Travel S.p.A., viene effettuata attraverso un monitoraggio interno.

La valutazione del grado di soddisfazione dei clienti sulla qualità del servizio offerto viene effettuata, attraverso indagini di *customer satisfaction*.

Gli indicatori presi in considerazione, soprattutto in ragione dell'importanza ad essi assegnata dai clienti per la qualità del servizio, riguardano le seguenti aree:

- Regolarità.
- Sicurezza.
- Informazione.
- Comfort.

Per ognuno di questi fattori, la Schiaffini Travel S.p.A., partendo dalle valutazioni e dalle esigenze dei clienti e dei cittadini, si impegna a raggiungere

specifici obiettivi. Questi vengono dettagliatamente riportati nei paragrafi che seguono.

### *La Regolarità*

La regolarità rappresenta uno dei fattori di successo per la qualità del trasporto pubblico e un elemento chiave per la soddisfazione dell'utenza. Per questo la Schiaffini Travel S.p.A. ha dato grande importanza a questa componente della qualità, anche se, spesso, la situazione caotica della viabilità cittadina e le cattive abitudini degli automobilisti, condizionano significativamente la possibilità di mantenere il rispetto delle frequenze e degli orari dei passaggi.

| *Fattore di qualità* | *Indicatore di qualità* | | *Standard di qualità* | *Modalità di misurazione* |
|---|---|---|---|---|
| | *Tipologia* | *Unità di misura* | | |
| **Regolarità servizio** | Regolarità complessiva del servizio | % corse effettive/corse programmate | 100% | rilevazione |
| | Copertura giornaliera | n. corse effettive/corse programmate | 100% | rilevazione |
| | Puntualità | % autobus in orario (0' - 5') | 95% | rilevazione |
| | | % autobus in ritardo (5' - 15') | 4% | rilevazione |
| | | % autobus in ritardo (oltre 15') | 1% | rilevazione |

### *Sicurezza*

Dalle indagini effettuate risulta che il grado di soddisfazione dei clienti per la sicurezza è molto alto, specialmente quanto intesa come sicurezza di guida del conducente e da incidenti (*safety*), esiste infatti un altro aspetto inteso come sicurezza personale da furti e aggressioni (*security*).

Normalmente, la sicurezza del personale di guida e dei viaggiatori è assicurata:

- Dal collegamento attraverso linea telefonica, fra centrale operativa aziendale e centrale operativa della Questura.
- Dalla possibilità sulle linee ad orario di chiamare il centro controllo della Schiaffini Travel S.p.A..
- Attraverso il cellulare in dotazione agli autisti.

| *Fattore di qualità* | *Indicatore di qualità* | | *Standard di qualità* | *Modalità di misurazione* |
|---|---|---|---|---|
| | *Tipologia* | *Unità di misura* | | |
| **Sicurezza del viaggio** | Incidentalità attiva mezzi di trasporto | Percentuale n. utenti feriti/utenti trasportati annui | 0,0005% | rilevazione |
| | | N. sinistri/autobus/Km annui percorsi autobus | 0,0002 | rilevazione |
| | Incidentalità passiva mezzi di trasporto | Percentuale n. utenti feriti/utenti trasportati annui | 0,0005% | rilevazione |
| | | N. sinistri/autobus/Km annui percorsi autobus | 0,0002 | rilevazione |
| | Percezione livello sicurezza linee speciali scolastiche | % soddisfatti | 95% | sondaggio |
| | Percezione complessiva livello sicurezza viaggio | % soddisfatti | 95% | sondaggio |
| **Sicurezza personale e patrimoniale** | Denunce (furti, danni, molestie) | n. denun-ce/viaggiatori | 0% | rilevazione |
| | Efficacia azioni vigilanza e deterrenza | % soddisfatti | 95% | sondaggio |
| | Percezione complessiva livello sicurezza | % soddisfatti | 95% | sondaggio |

In materia di sicurezza degli impianti e dei luoghi di lavoro, la Schiaffini Travel S.p.A. ha provveduto ad adempiere alla normativa prevista dal Decreto Legislativo e a assumere la certificazione di conformità **ISO 45001.**

La certificazione ISO 45001 attesta l'applicazione volontaria di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo riguardo alla Sicurezza e la Salute dei Lavoratori, oltre al rispetto delle norme cogenti.

## *Informazione*

Gli utenti del servizio, o meglio, le loro famiglie, hanno la necessità di conoscere le indicazioni che li riguardano, specialmente se tra gli utenti vi sono nuovi iscritti.

Per assicurare un'informazione puntuale e sicura, la Schiaffini Travel S.p.A. incrementerà le modalità di diffusione delle informazioni e si impegnerà per ridurre progressivamente il tempo medio necessario a comunicare avvisi e comunicazioni inerenti il servizio. Si fa comunque presente che in ogni giorno di

servizio sono sempre attivi il sito web aziendale con pagina dedicata al servizio e il numero verde attivo h24 e sette giorni su sette.

Gli indicatori relativi all'informazione sono di seguito riportati.

| *Fattore di qualità* | *Indicatore di qualità* | | *Standard* | *Modalità di misurazione* |
|---|---|---|---|---|
| | *Tipologia* | *Unità di misura* | | |
| **Informazione alla clientela** | Tempestività | Tempo medio di attesa per informazione telefonica (s) | 60 | Rilevazione |
| | Fascia oraria reperibilità | Ore giorno | 24 | Rilevazione |
| | Percezione complessiva | 95% | 95 | Sondaggio |

## *Comfort*

Dalle rilevazioni effettuate emerge che il comfort è un fattore molto critico per la soddisfazione dei clienti. In particolare la pulizia e l'affollamento di autobus risultano essere gli elementi chiave della comodità del viaggio per i passeggeri.

Gli indici di comfort entrano nel merito delle seguenti aree:

- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture.
- Confortevolezza del viaggio.
- Facilità di accesso ai disabili.

Gli interventi di pulizia hanno una grande importanza perché rispecchiano continuamente la cura che si ha dei veicoli e quindi contribuiscono ad incentivare il trasporto pubblico quale alternativa piacevole e concreta a quella del mezzo privato. Tali azioni sono state recentemente riviste per offrire un'efficacie risposta al rischio di contagio da Covid-19, motivo per cui fintanto che perdurerà la crisi sanitaria, prima e dopo ogni servizio gli autobus saranno opportunatamente areati e inoltre saranno sanificati quotidianamente. Gli indicatori relativi al comfort sono di seguito riportati.

| *Fattore di qualità* | *Indicatore di qualità* | | *Standard* | *Modalità di misurazione* |
|---|---|---|---|---|
| | *Tipologia* | *Unità di misura* | | |
| **Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture** | Pulizia ordinaria | Percentuale interventi giornalieri mezzi | 100% | rilevazione |
| | Pulizie periodiche | Frequenza media in giorni | 7 | rilevazione |
| | Pulizia impianti ed uffici al pubblico | Frequenza media in giorni | 3 | rilevazione |
| | Percezione complessiva livello pulizia | % soddisfatti | 80% | sondaggio |
| **Comfort** | Climatizzazione | % mezzi sul totale | 100% | rilevazione |
| | Percezione complessiva livello comfort viaggio | % soddisfatti | 80% | sondaggio |

Per migliorare la qualità del servizio la Schiaffini Travel S.p.A. ha già incrementato il personale di controllo e nel 2022 intende impiegare ulteriori unità, che si aggiungeranno all'incremento ulteriore dell'impiego di personale di controllo (responsabili di linea) per assicurare una maggiore regolarità del servizio (rispetto della frequenza e degli orari di passaggio), oltre che la sicurezza della clientela da furti e aggressioni.

Per quanto riguarda la pulizia dei veicoli, si fa presente che la Schiaffini Travel S.p.A. rispetta tutti gli standard previsti dalle normative in vigore finalizzate a contrastare il rischio di contagio da Covid-19.

Per tutelare la salute degli utenti e dei lavoratori, la Schiaffini Travel S.p.A. si è inoltre dotata di specifici protocolli interni finalizzati a efficientare le operazioni di pulizia e sanificazione, e in generale a incrementare la salubrità dei veicoli.

Con l'inizio del 2022, la Schiaffini Travel S.p.A. ha già attivato la distribuzione a tutto il personale di guida, di nebulizzatori igienizzanti a uso personale, al fine di disinfettare all'occorrenza qualunque tipologia di superficie degli autobus.

# Qualità e Ascolto

## *Certificazioni*

La Schiaffini Travel S.p.A. ha raggiunto l'obiettivo della certificazione integrata ISO 9001 (qualità), ISO 14001 (Ambiente), ISO 45001 (sicurezza), ISO 39001 e UNI EN 13816.

**ISO 9001:2015**
La ISO 9001 pone al centro della realizzazione di un sistema di gestione sull'efficacia e l'efficienza dei propri processi attraverso la conoscenza ed il monitoraggio dei processi.

**ISO 14001**
La ISO 14001 è una norma internazionale ad adesione volontaria, applicabile a qualsiasi tipologia di Organizzazione pubblica o privata, che specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale.

**ISO 45001**
La certificazione attesta l'applicazione volontaria di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo riguardo alla Sicurezza e la Salute dei Lavoratori, oltre al rispetto delle norme cogenti.

**ISO 39001**
Lo standard ISO 39001 identifica uno standard di gestione per la riduzione del rischio stradale di una qualsiasi organizzazione. Lo schema può essere utilizzato per la certificazione, per una autodichiarazione oppure semplicemente come linea guida per pianificare, implementare e migliorare un sistema di gestione dedicato alla sicurezza stradale

**UNI EN 13816**
Il servizio di trasporto pubblico passeggeri assume un'importanza sempre maggiore, essendo il trasporto pubblico, soprattutto nei grandi centri urbani, il sistema da privilegiare per assicurare gli spostamenti degli utenti e favorire una mobilità sostenibile nelle nostre città.

## *Il punto sulla qualità*

La Schiaffini Travel S.p.A. svolgerà indagini strutturate sulla qualità percepita per rilevare il livello di soddisfazione dei clienti sul servizio offerto, sia nel

complesso, sia in relazione ad una serie di aspetti che possono essere definiti come "componenti" del servizio e dai quali dipende la soddisfazione globale.

## *Sistemi di monitoraggio della qualità*

**Qualità percepita**

Per il 2022, la Schiaffini Travel S.p.A. adotterà un sistema di *customer satisfaction* che consentirà di monitorare, periodicamente, il livello di soddisfazione dei clienti.

Obiettivi del sistema di monitoraggio sono:

- Rilevare continuamente l'emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze dei clienti nei confronti del trasporto pubblico cittadino.
- Disporre di uno strumento per segmentare i clienti al fine di progettare in modo mirato i servizi e la comunicazione relativa.
- Valutare preventivamente la corretta allocazione di risorse ed investimenti in qualità.

**Qualità erogata**

Oltre al sistema di *customer satisfaction*, per la rilevazione della qualità percepita da parte della clientela, esiste un sistema di controllo della qualità erogata, attraverso la predisposizione di un indice sintetico e la creazione, all'interno della propria struttura organizzativa, di un ufficio dedicato - Audit qualità interna - con lo specifico compito di verificare il grado di coerenza fra qualità del servizio promessa qualità effettivamente prestata.

Questo monitoraggio si concretizza con dei report pubblicati ogni sei mesi che conteranno una sintetica analisi dei risultati conseguiti.

# Monitoraggio sui servizi pubblici

## Azienda e Clienti

| *Fattore di qualità* | *Indicatore di qualità* | | *Standard di qualità* | *Modalità di misurazione* |
|---|---|---|---|---|
| | *Tipologia* | *Unità di misura* | | |
| **Informazione alla clientela** | Tempestività | tempo medio attesa per informazione telefonica in secondi | 120 | rilevazione |
| **Aspetti relazionali e comportamentali** | Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento) | % soddisfatti | 85% | sondaggio |
| **Livello di servizio gestione reclami** | Raccolta reclami | Modalità del supporto | Cartaceo e online | rilevazione |
| | Riscontro proposte *e* reclami | Giorni lavorativi | 3 | rilevazione |
| | Percezione complessiva | soddisfatti | 85% | sondaggio |

## I reclami

Il reclamo rappresenta un canale di comunicazione diretta con i clienti e un contributo importante per il controllo e il miglioramento del servizio.

I reclami giungono alla scrivente in forma verbale, scritta, telefonica e on-line, attraverso il form sulla pagina web dedicata.

L'azienda ha attivato una procedura per il monitoraggio, la gestione e la risoluzione dei reclami.

L'obiettivo, per quanto riguarda la gestione dei reclami è:

- La risposta al reclamo in tempi rapidi (l'obiettivo è arrivare alla risposta in tempo reale).
- La possibilità di avere in qualsiasi momento ulteriori notizie relative all'iter della pratica di reclamo (cosa che peraltro avviene già oggi, ma di cui si sta perfezionando la procedura).
- L'utilizzazione, da parte della Schiaffini Travel, dei reclami, così come dei suggerimenti e delle segnalazioni di disfunzione, per attuare una politica di miglioramento continuo della qualità del servizio.

# Modalità per presentare reclamo

I passeggeri, in caso di presunta infrazione delle disposizioni del Regolamento UE 181/2011, possono presentare reclamo secondo le procedure di seguito specificate.

In prima istanza, i passeggeri dovranno presentare reclamo scritto a Schiaffini Travel S.p.A. tramite posta raccomandata all'indirizzo di Via delle Strelitzie, 36, 00134 Roma (RM), oppure inviando una e-mail attraverso l'apposito form on-line sul sito web (sezione "Reclami").

Il passeggero dovrà trasmettere tale reclamo a Schiaffini Travel S.p.A. entro tre mesi dalla data del viaggio in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Schiaffini Travel S.p.A. comunicherà all'utente, entro i termini previsti dalla normativa rispetto alla ricezione del reclamo, se questo è stato accettato, rifiutato o se la pratica è ancora in fase di esame, ed entro tre mesi fornirà una risposta definitiva.

Solo in seconda istanza, e decorsi tre mesi dall'invio del primo reclamo a Schiaffini Travel S.p.A., i passeggeri potranno presentare reclamo all'organismo nazionale competente designato dal Regolamento, individuato nell'ART, tramite posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, oppure inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica dell'ente (pec@pec.autorita-trasporti.it).

È altresì possibile contattare l'ART utilizzando il sistema di acquisizione telematica dei reclami (SiTe) disponibile sul sito web dell'ente (https://www.autorita-trasporti.it/site/).

# Contatti

## Le sedi aziendali

La Schiaffini Travel S.p.A., come ulteriore garanzia per il servizio di trasporto scolastico del Comune di Nettuno, offre la disponibilità completa della sede legale di Roma e la sede operativa di Nettuno che svolge anche la funzione di deposito per la flotta scuolabus. Nella logica di reciproco supporto con gli altri

servizi di trasporto gestiti dalla Schiaffini Travel S.p.A., sono inoltre a disposizione i depositi con sede operativa di Velletri e Sabaudia.

**Sede legale, deposito e sede operativa:**
Roma – Via delle Strelitzie n. 36
Tel. 06 7130531
email: info@schiaffini.com

**Deposito e sede operativa:**
Nettuno (Roma) – Via Santa Marinella 31

## Sito internet

La SCHIAFFINI TRAVEL S.p.A. offre alla clientela l'accesso alle informazioni sul trasporto grazie al sito internet www.schiaffini.com , strutturato in maniera tale da risultare il più semplice e intuitivo possibile.

Gli orari, le linee con i percorsi, le tariffe e i punti vendita sono riportati nella pagina web del sito dedicata al servizio (https://www.schiaffini.com/tp-velletri/).

Il sito costituisce inoltre un efficace strumento per entrare in contatto con l'azienda, nella sezione *contatti*, sono infatti riportate tutte le informazioni del caso ed è presente un form on-line che consente a l'utente che visita il dito di inoltrare immediatamente e facilmente la sua richiesta di informazioni.

## Social media

Poiché molte persone preferiscono utilizzare come canale comunicativo i social media, la Schiaffini Travel S.p.A. possiede da tempo account istituzionali dei network più utilizzati, ovvero Twitter, Instagram e Facebook. La richiesta di informazioni con i social media è la soluzione ideale per gli utenti che hanno maggiore confidenza con essi, inoltre gli stessi network vengono utilizzati per inviare avvisi o notificare qualunque informazione di interesse agli utenti, velocizzando l'attività informativa in caso di necessità.
Si riportano di seguito i contatti istituzioni dalla Schiaffini Travel S.p.A. per i tre social media sopra presentati.

***Twitter:***
***@schiaffinibus***

***Facebook:***
***Schiaffini travel spa***

***Instagram:***
***@ schiaffini_travel_spa***