

Carta della Servizi

P 2025

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

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA

1.1 Principi ispiratori della carta

La presente Carta dei Servizi costituisce un impegno che la Schiaffini Travel assume nei confronti dei cittadini relativamente ai servizi di gestione delle aree di sosta a pagamento da essa erogati.

La carta dei servizi è assimilabile ad un patto scritto tra l'azienda e gli utenti con l'assunzione di impegni e doveri da parte di entrambi.

In un'ottica di trasparenza e di costante miglioramento del servizio, la Schiaffini Travel si propone di portare a conoscenza di tutti i cittadini il dettaglio dei servizi svolti, in applicazione con il contratto di servizio in essere con il Comune di Montecompatri, e degli standard qualitativi adottati.

L'azienda garantisce la fruibilità dei servizi a tutti i cittadini, fornendo uguale trattamento a parità di condizioni del servizio prestato, sia nell'ambito del territorio comunale, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'erogazione del servizio in ogni sua forma è regolamentata in base a specifiche normative comunitarie nazionali, regionali ed aziendali, che si ispirano ai principi fondamentali di obiettività, giustizia ed imparzialità.

In piena sintonia con gli indirizzi espressi e tutelati dal sistema della Pubblica Amministrazione, la Schiaffini Travel è consapevole di contribuire con il proprio operato, con senso di responsabilità ed integrità morale, al processo di sviluppo dei servizi pubblici locali ed alla crescita civile del paese.

La Carta dei Servizi è visionabile e scaricabile on line sul nostro sito web www.schiaffini.com ed è disponibile presso:

- gli uffici del Comune di Montecompatri

La Carta costituisce per i clienti uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.

Come strumento di conoscenza:

fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di parcheggio, sulle modalità con cui la clientela può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della carta;

garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;

garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

1.2 Principi fondamentali per l'erogazione di servizi pubblici

Eguaglianza Il servizio deve essere erogato garantendo parità di trattamento tra gli utenti.

Questo non significa uniformità del servizio, ma piuttosto una diversificazione dello stesso, perché è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si potrà passare da un'eguaglianza formale a un'eguaglianza sostanziale

Imparzialità Il soggetto erogatore ha il dovere di neutralità rispetto agli utenti, ossia deve eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto

Continuità L'erogazione del servizio non può essere interrotta se non nei casi previsti dalla normativa di settore

Diritto di scelta Quando il servizio è erogato da più soggetti, si deve dare all'utente la possibilità di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi

Partecipazione Il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione e di verifica del servizio deve essere garantito con ogni mezzo, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio

Efficacia ed efficienza Il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti

2. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

La Società Schiaffini Travel opera principalmente nel ramo del trasporto pubblico locale, dei servizi di trasporto scolastico, di trasporto maestranze, trasporto turistico e gestione parcheggi.

L'azienda nasce nel 1949 con forma di ditta individuale CURZIO SCHIAFFINI che nel 1979 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 la denominazione : **SCHIAFFINI TRAVEL S.p.A.**

Attualmente la società occupa circa 300 dipendenti in massima parte con qualifica di autisti dispone di oltre 150 autobus.

L'obiettivo è quello di incrementare l'utilizzo del trasporto pubblico offrendo un servizio di qualità che soddisfi i bisogni dei clienti e dei cittadini; gestire in piena trasparenza e secondo criteri di economicità l'attività aziendale, attraverso la riduzione dei costi, incrementando i ricavi e ottimizzando le risorse collettive che finanziano il nostro servizio.

La Schiaffini Travel S.p.A. dispone delle certificazioni ISO9001 (qualità), BH OSAS 18001 (salute e sicurezza sul luogo di lavoro) e ISO 14001 (gestione ambientale) ed inoltre ha adottato il modello organizzativo e di controllo di cui al d.lgs 231/2001

I servizi

In ambito regionale nel periodo 2018-2022, oltre ai servizi di trasporto, i seguenti servizi:

➤ Servizi di Trasporto Pubblico Locale presso i seguenti Comuni :

Ponza - Marino – Nemi – Ciampino - Fiumicino – Grottaferrata - Rocca di Papa - Castel Gandolfo – Frascati - Anguillara Sabazia - Trevignano Romano – Fara in Sabina

➤ Servizi di trasporto scolastico presso i seguenti Comuni:

Frascati - Marino – Grottaferrata - Rocca Di Papa – Nemi - Castel Gandolfo - Fiano Romano – Formello

➤ Gestione della sosta a pagamento presso i seguenti Comuni:

Trevignano Romano – Grottaferrata - Nemi

➤ Concessione di linea GT per i collegamenti

Fiumicino – Aeroporto L. Da Vinci – Roma

Ciampino – Aeroporto – Roma

2.1 LE CERTIFICAZIONI AZIENDALI

La Schiaffini Travel ha ottenuto le certificazioni ISO 9001, OHSAS 18001 e ISO 14001

QUALITA'

ISO 9001 è lo standard di riferimento internazionalmente riconosciuto per la gestione della Qualità di qualsiasi Organizzazione che intenda rispondere alla crescente competitività nei mercati attraverso il miglioramento della soddisfazione e della fidelizzazione dei clienti, la razionalizzando dei processi interni e la conseguente riduzione di sprechi ed inefficienze. .

I cardini fondamentali sui quali si basa il grande successo della norma sono da un lato la riduzione del rischio di non rispettare quanto promesso ai clienti (garanzia del mantenimento degli impegni presi) e dall'altro la capacità di tenere sotto controllo i processi tramite la misurazione delle prestazioni e l'individuazione di adeguati indicatori.

SICUREZZA

La Certificazione BS OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series) definisce i requisiti di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro. La norma BS OHSAS

18001 è compatibile e si integra perfettamente con le norme ISO 9001 e 14001. La specifica BS OHSAS 18001 rappresenta uno strumento organizzativo che consente di gestire in modo organico e sistematico la sicurezza dei lavoratori,

RISPETTO DELL'AMBIENTE

La ISO 14001 è una norma internazionale di carattere volontario, applicabile a tutte le tipologie di imprese, che definisce come deve essere sviluppato un efficace Sistema di Gestione Ambientale.

La Certificazione ISO 14001 dimostra l'impegno concreto nel minimizzare l'impatto ambientale dei processi, prodotti e servizi e attesta l'affidabilità del Sistema di Gestione Ambientale applicato. La norma richiede che l'Azienda definisca i propri obiettivi e target ambientali e implementi un Sistema di Gestione Ambientale che permetta di raggiungerli.

La norma ISO 14001 lascia all'Azienda la scelta su quali e quanti obiettivi di miglioramento perseguire, anche in funzione delle possibilità economiche e del livello tecnologico già esistente in Azienda.

Gli elementi principali della norma sono: la politica ambientale; la pianificazione; l'attuazione e il funzionamento; i controlli e le azioni correttive; il riesame della Direzione.

Il Sistema di Gestione Ambientale definito dalla ISO 14001 si basa sulla conformità legislativa, il miglioramento continuo e la prevenzione dell'inquinamento.

La Schiaffini Travel si è inoltre dotata di un sistema di gestione e controllo secondo quanto previsto dall'ex D.Lgs. 231/2001.

3. SERVIZI OFFERTI

La Schiaffini Travel si pone come obiettivo primario l'implementazione delle più evolute soluzioni nella gestione della sosta e dei servizi integrati come, lo sviluppo di innovativi sistemi di pagamento con particolare attenzione alle esigenze dei cittadini ed all'evoluzione dei mercati di riferimento, garantendo allo stesso tempo il mantenimento di alti livelli di qualità e sicurezza.

Le attività nell'ambito della sosta e della mobilità privata sono articolate in modo tale da rispondere alle esigenze dei cittadini.

Servizi per la sosta

La realizzazione di studi di sosta e di mobilità privata

La progettazione di interventi di mobilità e sviluppo di piani parcheggi

La realizzazione di interventi di sosta disposti dalla Civica Amministrazione

Il controllo della regolarità della sosta anche mediante ausiliari del traffico

Servizio contrassegni

L'emissione dei contrassegni per gli aventi diritto.

L'emissione degli abbonamenti

3.1 Zone

Le aree di sosta a pagamento – delimitate dalle strisce blu – sono tariffate, nei giorni feriali, dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 20.00. Unicamente nell'area di parcheggio sita in Viale Busnago gli stalli a pagamento sono operativi in orario continuato dalle ore 09:00 alle ore 16:00. Aree di sosta a pagamento (in neretto il numero di posti disponibili):

Aree di sosta a pagamento (in neretto il numero di posti disponibili):

- Piazza del Mercato n. 20 stalli;
- Piazza Mastrofini n. 40 stalli;
- Via M. Intreccialagli n. 9 stalli;
- Piazza Matteotti n. 4 stalli;
- Piazza Garibaldi n. 23 stalli;

- Via L. Ciuffa n. 24 stalli;
- Via Campo Gillaro n. 5 stalli
- Via Don Bassani n. 5 stalli
- Via Fontana delle Cannetacce n. 40 stalli
- Viale Europa n. 2 stalli
- Viale Mazzini n. 4 stalli
- Viale Busnago n. 48 stalli

3.2 Tariffe

- Tariffa ordinaria € 0,50 per un'ora - Tariffa minima € 0,20 per 15 minuti;
- L'importo minimo della sosta è di 0,30 Euro pari ad una durata di 30 (trenta) minuti, oltre i 0,20 Euro è possibile pagare la sosta per ogni multiplo intero di 0,05 Euro.

Agevolazioni ed esenzioni:

Sono esentati dal pagamento della sosta i titolari dei seguenti permessi:

- I mezzi di soccorso e delle Forze dell'Ordine;
- I veicoli totalmente elettrici;
- I veicoli funzionali all'esercizio delle funzioni tecniche di società erogatrici di servizi pubblici o di interesse cittadino (Enel, Telecom, Italgas, Acea, Protezione Civile, Gestore raccolta RSU ecc.) appositamente identificate ed identificabili;
- I portatori di handicap muniti di regolare contrassegno di cui al D.P.R. 16.12.92 n.495 art.381, commi 2 e 3, D.P.R. 503/96 art.12 comma 3;
- I mezzi delle pubbliche Amministrazioni centrali e locali, identificate con apposito contrassegno.

Agevolazioni per residenti e titolari di attività

L'acquisto degli abbonamenti per la sosta nei parcheggi a pagamento a tariffa agevolata è consentito esclusivamente ai seguenti soggetti:

- i soggetti residenti nelle strade o piazze ove vige la sosta a pagamento per massimo n. 1 autoveicolo a nucleo familiare;
- i soggetti che siano titolari di attività, o abbiano un rapporto di lavoro che prevede la sede legale o operativa nelle aree soggette a sosta a pagamento;

3.3 Modalità di acquisto del titolo di sosta

I titoli di sosta devono essere acquistati direttamente dall'utente prima della sosta del veicolo o nei minuti immediatamente successivi direttamente dai Parcometri dislocati lungo le strade e parcheggi dove vige il piano della sosta a pagamento; I titoli di sosta possono essere acquistati anche tramite app Flowbird.

3.4 Servizio informazione

La Schiaffini Travel ha istituito un sistema di informazione al pubblico programmato e così articolato:
 Ufficio Relazioni Esterne, posto presso gli uffici della Società raggiungibile al numero 067130531
 servizio sito internet: www.schiaffini.com
 servizio posta elettronica: montecompatrisosta@schiaffini.com

3.5 Riservatezza e Privacy

Il trattamento dei dati personali, comunicati dall'utente, avverrà nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196 del 30.06.03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" di cui viene data comunicazione attraverso la sottoscrizione di specifica informativa sulla modulistica. A tale scopo la Schiaffini Travel ha individuato un incaricato del trattamento dei dati personali, e assicura che tutte le informazioni comunicate dall'utente saranno considerate e trattate come riservate.

4. LE CONDIZIONI DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

4.1 Doveri dei clienti

I clienti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni dell'azienda e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza del servizio. I clienti devono inoltre usare le precauzioni necessarie sulla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto, in particolare con il personale addetto alla vigilanza e controllo del parcheggio

4.2 Custodia dei parcheggi

I parcheggi sono incustoditi ed il Comune e/o il Gestore non rispondono per danni di qualsiasi entità e natura causati da qualsiasi evento sui veicoli o su quanto in essi contenuto.

E' di conseguenza esclusa ogni responsabilità del Comune e/o del Gestore per eventuali furti o danni, sia totali che parziali, che il veicolo possa subire ad opera di terzi, così come per i danni e per i furti degli oggetti lasciati a bordo, accessori e singole parti della vettura.

E' inoltre esclusa ogni responsabilità per eventuali danni che i conducenti possono causare a sé e/o a terzi, nonché danni causati da atti di vandalismo, sommosse popolari, manifestazioni, terrorismo, o derivati da terremoti, inondazioni, calamità naturali o per cause di forza maggiore.

4.3 Riconoscimento dell'ausiliario del traffico

Il personale della Schiaffini Travel è sempre in divisa e con tessera di riconoscimento visibile durante lo svolgimento dei compiti di controllo è sempre disponibile a fornire informazioni ai cittadini, ed è stato formato a rispettare il seguente codice di comportamento:

- rispondere alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un linguaggio chiaro e comprensibile;
- dimostrare disponibilità e rispetto dei diritti dei Clienti;
- evitare discussioni, non rispondere in modo polemico ed eventuali critiche o commenti, mantenere un atteggiamento positivo e conciliatore;
- evitare ogni comportamento o dichiarazione che possa danneggiare l'immagine dell'Azienda o essere incompatibile con il ruolo svolto o in contrasto con le disposizioni aziendali;
- curare il proprio aspetto;
- portare in modo ben visibile l'apposita tessera di riconoscimento oppure la Schiaffini Travel si impegna a curare la formazione del personale, affinché migliori la comunicazione con il Cliente e si presti particolare attenzione alla cortesia, alla disponibilità ed all'ascolto delle esigenze e delle richieste manifestate dal Cliente.

4.4 Diritti dei clienti

- I clienti del servizio hanno diritto:
- ad acquisire, anche tramite un servizio telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- a prendere visione, tramite esposizione, del regolamento del servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con la clientela;
- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti

4.5 Sanzioni

Le aree di sosta su strada sono disciplinate dal Codice della Strada che prevede sanzioni per:

- mancata o cattiva esposizione del tagliando comprovante l'orario di arrivo e pagamento della relativa tariffa;
- prolungata sosta rispetto al titolo di sosta;
- mancata o cattiva esposizione del Permesso/Autorizzazione;
- sosta difforme da quanto prescritto nella segnaletica verticale e orizzontale (per es. chi occupa due o più stalli di sosta o sosta in seconda fila o lungo le corsie destinate alla circolazione);
- sosta nelle immediate vicinanze delle aree di sosta a pagamento, e di fatto inibisce il regolare utilizzo degli stalli di sosta;
- sosta nelle aree di sosta regolamentata, contravvenendo alle prescrizioni inserite sulla segnaletica verticale (per es. chi non ha esposto in modo ben visibile l'orario in cui la sosta ha avuto inizio, oppure la sosta si prolunga oltre quanto consentito).

5. RELAZIONI CON LA CLIENTELA

5.1 Ufficio relazioni esterne

- Riferimenti

Gli uffici Schiaffini Travel – siti in Via delle Strelitzie 36 Roma

- Funzioni

L'ufficio delle relazioni con il pubblico acquisisce reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti dei clienti relative al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta. Le funzioni in sintesi:

fornire informazioni alla clientela sulle modalità di inoltro dei reclami;

curare la procedura relativa ai reclami pervenuti;

fornire risposta orale a chi abbia formulato oralmente, presso l'ufficio "relazioni con il pubblico", richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti.

5.2 Procedura di reclamo

Modalità di inoltro del reclamo

In caso di reclamo il Cliente deve specificare le proprie generalità e indirizzo (al fine di permettere l'inoltro della risposta) e deve esporre chiaramente quanto accaduto, corredandolo eventualmente della documentazione o indicando tutte le circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte dell'azienda.

La Schiaffini Travel garantisce inoltre la riservatezza dei dati personali trasmessi dal cittadino e il loro trattamento in osservanza delle normative previste della legge sulla Tutela della Privacy (Decreto Legislativo 196/03).

I reclami per disservizi, i suggerimenti e le richieste di chiarimenti possono essere inoltrati secondo le seguenti distinte modalità:

- per iscritto trasmettendolo alla Società Schiaffini Travel mediante fax, al numero 06.71305377 avendo cura di accertarsi dell'avvenuto ricevimento;
- per e-mail all'indirizzo montecompatrisosta@schiaffini.com avendo cura di accertarsi dell'avvenuto ricevimento.

Termini per la risposta

La Schiaffini Travel si impegna a fornire una risposta scritta e comunque entro un periodo di tempo non superiore a tre giorni, decorrenti dalla data di ricezione della lettera, o dalla presentazione verbale o telefonica del suggerimento o del reclamo presso l'ufficio.

Il processo di risposta ai reclami fa parte del sistema di gestione per la qualità ed è periodicamente sottoposto a verifica per consentire l'adozione delle azioni necessarie per il conseguimento di un continuo miglioramento della qualità del servizio offerto.

5.3 Risarcimenti e rimborsi

L'affidabilità del servizio rappresenta la dimensione della qualità più importante. La Schiaffini Travel ritiene di prevedere rimborsi nei casi seguenti:

1. il servizio sia stato soppresso senza una preventiva informazione all'utenza mediante adeguata segnaletica esposta con un anticipo di 48 ore, salvo per impedimenti di forza maggiore non prevedibili o programmabili;
2. il servizio subisca dei ritardi imputabili ad inefficienze aziendali che abbiano causato il danno al Cliente. L'entità del rimborso, comprensiva anche di eventuali danni, è stabilita in misura forfetaria in Euro 25,00.

6. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

6.1 Fattori, indicatori e standard di qualità

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'Azienda assume i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio, con l'intento di consolidare gli standard già raggiunti negli anni precedenti e di perseguire in corso d'anno gli standard obiettivo. L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi.

Per fornire alla Clientela una costante informazione sui servizi offerti, sulle loro variazioni e sulle iniziative aziendali la Schiaffini Travel utilizzerà, a seconda delle esigenze, i seguenti strumenti:

Materiali cartacei

Carta dei servizi, brochure, volantini ed altro materiale informativo contenente tutte le informazioni necessarie per fruire al meglio del servizio offerto.

Comunicati stampa

Nel caso di modifiche al regolamento della sosta o di nuove iniziative SSM provvede ad informare i cittadini attraverso i quotidiani locali.

Segnaletica

Orari e tariffe di sosta sono rese note ai sensi del Codice della Strada attraverso l'apposita segnaletica ed avvisi.

6.2 Indagine di customer satisfaction

L'Azienda si impegna ad effettuare un monitoraggio della qualità percepita dai clienti, tramite indagine a campione, sui fattori qui di seguito indicati:

- identificazione;
- chiarezza delle regole
- cortesia e disponibilità del personale

L'indagine di customer satisfaction ha come obiettivi quelli di:

- rilevare la qualità del servizio percepita dalla clientela in base ai fattori di qualità sopra descritti;
- segmentare le percezioni secondo le diverse tipologie di clientela;
- rilevare le aspettative della clientela per i diversi fattori di qualità del servizio erogato;

- identificare le aree di forza e debolezza del servizio offerto in relazione alle attese del cliente per individuare eventuali azioni di miglioramento;
- contribuire al miglioramento del servizio pubblicando i risultati dell'indagine nella Carta dei Servizi. L'indagine viene svolta tramite interviste dirette ai clienti del servizio. La dimensione del campione è tale da garantire che sia significativamente rappresentativo della popolazione. La popolazione viene calcolata in base al numero di posti auto gestiti dall'azienda.

6.3 Fattori e indicatori di qualità del servizio e standard

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, la Schiaffini Travel assume i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare durante l'erogazione del servizio. L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione al principio di trasparenza e partecipazione enunciato in precedenza, mediante pubblicazione sul proprio sito istituzionale e con altri eventuali strumenti ritenuti idonei.

COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION		
DESCRIZIONE	Misura	Note
Presenza sito Internet	SI/NO	www.schiaffini.com
Cartellonistica informativa parcometri	SI/NO	
Presenza call center per informazioni	SI/NO	067130531
Frequenza customer satisfaction	Ogni 2 anni	
FUNZIONALITA' ED ACCESSIBILITA'		
DESCRIZIONE	Misura	Note
Posti riservati disabili	n. posti/n. posti auto	Sosta gratuita in tutte le aree (contrassegno)
Diffusione parcometri	>1 ogni 25 posti	
Distanza max parcometri	< 100 m. per 80% dei posti	
Parcometri abilitati per pagamento con card (bancomat, carta di credito ecc.)	n. parcometri abilitati / totale parcometri > 80%	100%

6.3 Revisione della carta dei servizi

La Schiaffini Travel si impegna ad aggiornare ogni due anni la presente Carta dei Servizi, comunicando i progressi raggiunti nel miglioramento del servizio rispetto ai parametri di qualità qui riportati.