

 Autoservizi Irpini S.p.A. AVELLINO	Carta della mobilità	<i>CdM</i>
	Data: 22.01.2016	Pag. 1 di 13



AUTOSERVIZI IRPINI

S.p.A.

Via Fasano - Z. I. - Loc. Pianodardine

83100 Avellino (AV)

Tel: 0825-2041; Fax: 0825-204217

Capitale Sociale: 43.880.000,00

CF - P.IVA 02237920646

22.01.2016	Aggiornamento annuale			
Data ultimo aggiornamento	Causale	Redazione	Verifica	Approvazione

	CARTA DELLA MOBILITÀ	CdM
	Data: 22.01.2016	Pag. 2 di 13

SOMMARIO

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....	3
STRUTTURA ORGANIZZATIVA – ORGANIGRAMMA ED INFORMAZIONI SUL SISTEMA QUALITA'	3
SOCIETA' CONTROLLATE	4
IMPEGNO NEL SOCIALE	5
AREA NELLA QUALE OPERA L'AZIENDA E TIPOLOGIA DEI SERVIZI OFFERTI.....	5
INTERCONNESSIONI.....	6
TIPOLOGIE DEI SERVIZI FORNITI E MODALITÀ DI TRASPORTO.....	6
CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	6
ISTRUZIONI PER IL PERSONALE.....	7
SISTEMI DI MONITORAGGIO INTERNO	8
SCHEDE MODALI.....	8
RACCOLTA –CUSTODIA-RESTITUZIONE DEGLI OGGETTI SMARRITI.....	8
RECLAMI - SUGGERIMENTI - RITARDI	10
PROCEDURE DI RISARCIMENTO DANNI.....	11
SCHEDA DI PERCEZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI.....	11
TAVOLI DI CONFRONTO	11

	CARTA DELLA MOBILITÀ	CdM
	Data: 22.01.2016	Pag. 3 di 13

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

L'A.IR. Autoservizi Irpini nasce il 16 Novembre 2001 dalla trasformazione della G.T.I. - Gestione Trasporti Irpini S.r.l. (nata nel novembre del 2000 in attuazione dei DD. Lgss. 422/97 e 400/99) in S.p.A a seguito del conferimento a quest'ultima dell'azienda e dei beni della G.R.T.I. - Gestione Commissariale Regionale Trasporti Irpini.

La neocostituita società continua l'attività di gestione del sistema di trasporto della provincia di Avellino mediante autolinee di carattere extraurbano.

Essa assicura il collegamento del capoluogo irpino con 96 comuni della provincia di Avellino, con Napoli, Benevento, Caserta, Salerno - Università di Fisciano (linee interprovinciali), con Roma, Foggia, Campobasso (linee interregionali) oltre che di Mercogliano con Montevergine mediante un impianto a fune tra i più importanti in Europa, il cui esercizio è temporaneamente sospeso per manutenzione e lavori.

Ha impianti in località Pianodardine di Avellino, Avellino centro-Autoterminal, Ariano Irpino, Grottaminarda (Autoterminal), Flumeri e Nusco-Ponteromito.

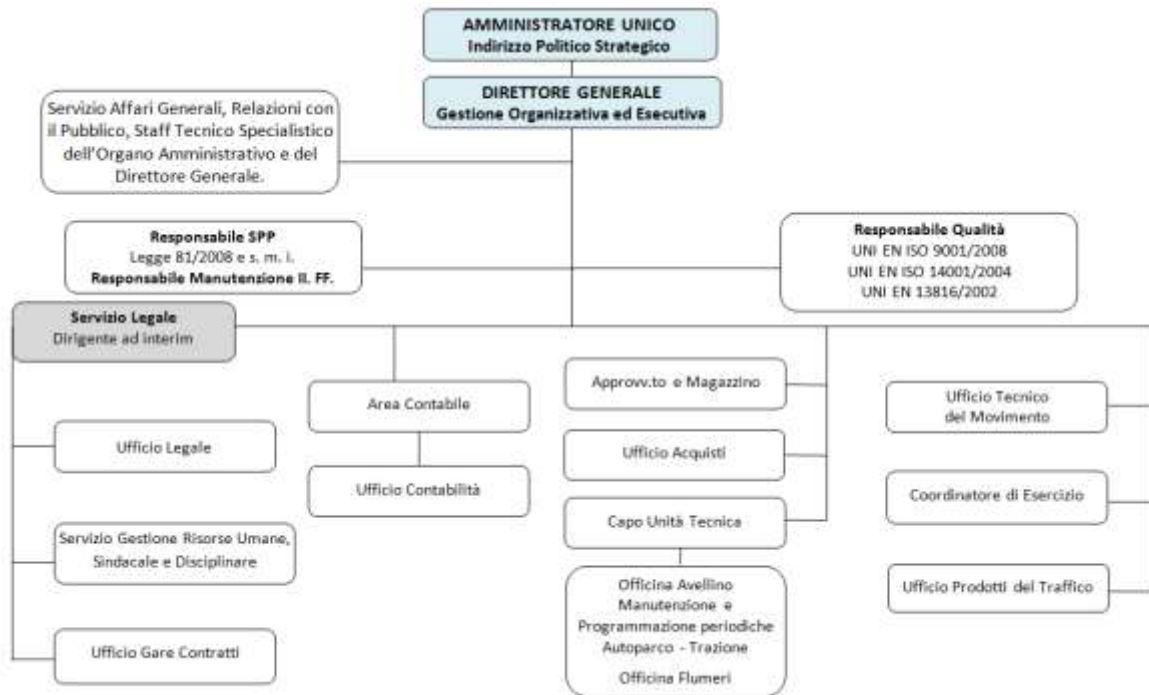
Si propone di offrire un servizio che corrisponda alla domanda di trasporto e alle diverse esigenze di mobilità assicurando il necessario collegamento tra realtà dell'entroterra e centri commerciali, industriali e direzionali della Regione Campania; inoltre, attraverso il rinnovamento del proprio parco autobus, fa fronte alla crescente richiesta di turismo su gomma, rispetto al quale è autorizzato all'esercizio di n. 2 autolinee di competenza statale.

Azienda giovane e dinamica, l'A.IR. guarda al mercato in un'ottica competitiva, all'insegna dell'efficienza e della qualità dei servizi, perseguendo ambizioni di sviluppo ed espansione anche al di fuori dell'ambito locale.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA – ORGANIGRAMMA INFORMAZIONI SUL SISTEMA QUALITÀ

L'A.IR. Autoservizi Irpini è organizzata sotto forma di Società per Azioni. L'amministrazione della Società è affidata ad un Amministratore Unico. Di seguito si riporta l'organigramma gerarchico funzionale aziendale.

	CARTA DELLA MOBILITÀ	CdM
	Data: 22.01.2016	Pag. 4 di 13



NB: le funzioni di Dirigente Commerciale e Dirigente Produzione sono ricoperte ad interim dal Direttore Generale

La società applica con efficacia un Sistema di gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 con certificazione n. 1124 dell'Istituto Giordano, rilasciata per il seguente campo applicativo: “*Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico extraurbano di linea su gomma*”. Inoltre è in possesso anche della certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO14001/2004, rilasciata dalla Società Boureau Veritas Italia S. p. A nonchè della certificazione n. 2955 dell'Istituto Giordano relativa alla norma UNI EN 13816/2002 ad oggetto “*Trasporto Pubblico di Passeggeri: Definizione, Obiettivi, Misurazione della Qualità del Servizio*”.

SOCIETA' CONTROLLATE

L’A.IR.Autoservizi Irpini gestisce il sistema di mobilità del bacino di Avellino. Il percorso di crescita degli ultimi anni l'ha vista protagonista d'importanti progetti che vanno dalla collaborazione con aziende operanti in settori ad essa complementari, alla creazione di nuove strutture, alla ridefinizione organizzativa.

L'obiettivo che si propone di raggiungere è quello ultimo dell'integrazione del trasporto con servizi complementari (sala d'attesa, parcheggio, custodia bagagli, sportello clienti...) al fine di accrescere la qualità offerta ai propri clienti.

	CARTA DELLA MOBILITÀ	CdM
	Data: 22.01.2016	Pag. 5 di 13

La realizzazione della piattaforma **MOSES (MObility decision Support EService)** ovvero di un sistema informatico per l'erogazione di servizi su piattaforma multicanale (portale pubblico, servizi di messaggistica SMS, Call Center integrato con servizi IVR, WAP...); la costituzione dell'**A.IR. Mobility Solutions** (società consortile tra A.IR. Autoservizi Irpini ed Italdato - azienda del gruppo Siemens Business Services) per la fornitura di soluzioni e servizi ad alta tecnologia per le aziende di gestione della mobilità; l'acquisizione dell'azienda urbana **C.T.I.-ATI S.p.A.** (per fornire un servizio unico di mobilità nel bacino di Avellino e nell'area metropolitana di quest'ultimo, sfruttando possibili sinergie) e dell'**Autostazione di Avellino** (rendendo possibile servizi aggiuntivi al mero trasporto), *nonché la realizzazione, in via di ultimazione, dell'Autoterminal di Grottaminarda*, sono alcuni esempi dell'attività dell'Azienda nel perseguimento di tale obiettivo.

Ed è questa la chiave di lettura anche dell'attuale centralizzazione di tutte le attività aziendali presso un unico polo (Pianodardine - Avellino), dove verrà realizzato un altro impianto industriale su suolo acquistato dall'A.IR. da procedura fallimentare di altra azienda.

Presso di esso convergono diversi servizi\aree aziendali che possono, così, interfacciarsi efficacemente tra di loro senza alcun vincolo spazio – temporale e nel corso del 2012 sono state ivi trasferite tutte le attività, sia di deposito officina che commerciali.

Tale scelta, oltre che essere legata ad un obiettivo di riduzione dei costi e, conseguentemente, un incremento dell'efficienza aziendale, è il presupposto base per la razionalizzazione dell'intera gestione, premessa per un miglioramento quali - quantitativo delle performances aziendali.

IMPEGNO NEL SOCIALE

Fortemente radicata nella realtà Irpina, l'A.IR. Autoservizi Irpini ha rivolto e continua a rivolgere la sua attenzione ed il suo sostegno al sociale, ai giovani, alle attività sportive, culturali e ricreative che investono la Provincia Irpina.

AREA NELLA QUALE OPERA L'AZIENDA E TIPOLOGIA DEI SERVIZI OFFERTI

L' **A.IR. Autoservizi Irpini** assicura il collegamento del capoluogo irpino con 96 comuni della provincia di Avellino, con Napoli, Benevento, Caserta, Salerno - Università di Fisciano (linee interprovinciali), con Roma, Foggia Campobasso (linee interregionali) oltre che di Mercogliano con Montevergine, mediante un impianto a fune tra i più importanti in Europa.

	CARTA DELLA MOBILITÀ	CdM
	Data: 22.01.2016	Pag. 6 di 13

Oltre al tradizionale T.P.L., offre ai clienti anche servizi di Turismo in generale con linee di competenza statale che collegano il capoluogo irpino con Pescara ed Ancona.

INTERCONNESSIONI

All'interno dei comuni serviti, operano altri vettori di trasporto che si interconnettono con le linee automobilistiche esercite dall'Autoservizi Irpini su alcuni nodi principali.

TIPOLOGIE DEI SERVIZI FORNITI E MODALITÀ DI TRASPORTO

L'A.I.R. Autoservizi Irpini S.p.A. gestisce il sistema di trasporto su gomma del bacino di Avellino mettendo in collegamento il capoluogo irpino con **96** comuni della provincia, con Napoli, Benevento, Salerno – Università di Fisciano, Caserta, Roma e Foggia, Campobasso.

L'azienda esercita circa **10.000.000** chilometri con **35** autolinee provinciali, oltre 2 autolinee di competenza statale, 3 autolinee di competenza regionale senza contributi, nonché **1** autolinea di competenza regionale finanziata, impiegando **204** vetture. Circa **231** sono tra conducenti di linea e personale di supporto all'esercizio.

Il servizio è organizzato in due stabilimenti di produzione, che gestiscono anche la manutenzione ordinaria delle vetture, oltre a due autoterminal in corso di completamento e quindi di prossima apertura.

L'età media del parco automobilistico è di **14,46**

Ogni giorno sono in servizio circa 180 vetture, la gran parte delle quali viene seguita e controllata da una centrale operativa. Gli addetti all'esercizio sono in costante contatto con i capolinea, gli stabilimenti e, in caso di necessità, con gli autisti.

Compito della centrale è monitorare gli orari, le frequenze e i chilometri percorsi, ma anche intervenire in caso di ritardi, deviazioni o altri guasti che possono causare problemi alla circolazione. L'obiettivo è offrire ai cittadini un servizio affidabile ed efficiente.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

L'azienda assicura lo svolgimento del servizio di trasporto secondo gli orari autorizzati e pubblicati, senza interruzione, tutti i giorni dell'anno, ad eccezione delle giornate di

 Autoservizi Irpini S.p.A. AVELLINO	CARTA DELLA MOBILITÀ	CdM
	Data: 22.01.2016	Pag. 7 di 13

CAPODANNO, NATALE e PASQUA ed altre nelle quali il rientro è anticipato, (Vigilia di CAPODANNO e di NATALE).

Per favorire l'utenza, nei casi dubbi, è possibile ricevere informazioni circa gli orari principali di servizio telefonando al numero: **0825/204250** ed a breve anche al **numero verde aziendale** in corso di attivazione.

Tutte le informazioni possono inoltre essere facilmente reperite accedendo al sito internet istituzionale **www.air-spa.it**

In occasione di scioperi, il servizio è comunque garantito nelle fasce orarie che vanno dalle 6,00 alle 8,00, dalle 13,00 alle 15,00 e dalle 17,00 alle 19,00.

ISTRUZIONI PER IL PERSONALE

La Società ha provveduto a dettare delle norme generali al personale per il corretto adempimento della prestazione lavorativa, ciò allo scopo di raggiungere i due obiettivi principali che sono:

- ✓ migliorare la qualità dei servizi erogati
- ✓ agevolare quanto più possibile i rapporti con l'utenza.

Tutto il personale dipendente ha l'obbligo di svolgere con la massima diligenza il proprio servizio, osservando le prescrizioni delle leggi, dei regolamenti e delle istruzioni impartite.

Esso deve adoperarsi con diligenza anche nei casi non previsti dalle norme, ai fini della sicurezza e della regolarità dell'esercizio, nonché della salvaguardia delle persone e delle cose al momento sotto la responsabilità dell'Azienda.

Il personale destinato ad avere relazioni con il pubblico deve svolgere il proprio servizio portando ben visibile il cartellino di riconoscimento, indossando la divisa regolamentare ed usando la massima correttezza nel rispetto delle “*Norme comportamentali*”, definite all'uopo in un apposito documento dedicato.

In particolare il personale deve evitare forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.

A contatto con l'utenza deve, inoltre, mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra l'Azienda ed i suoi clienti.

	CARTA DELLA MOBILITÀ	CdM
	Data: 22.01.2016	Pag. 8 di 13

In tal senso il personale deve avere sempre un contegno cortese e premuroso, ma non confidenziale, adoperando, in ogni circostanza un linguaggio corretto, evitando espressioni contrarie alla morale o alla religione.

Il personale deve prestare la propria collaborazione e trattare i passeggeri con pari rispetto senza manifestare assolutamente preferenze per alcuno.

SISTEMI DI MONITORAGGIO INTERNO

L’Azienda prevede un sistema di monitoraggio della qualità delle attività e dei servizi atto a considerare gli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità, il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità, l’andamento del fenomeno del reclamo.

Le modalità di rilevazione dei risultati saranno realizzate attraverso tre sistemi:

- questionario per la creazione di una banca dati aziendale (accessibile anche dal sito internet www.air-spa.it)
- rilevazione a campione;
- rilevazione attraverso sondaggio sul campo;

nonché mediante l’acquisizione di risultati di indagine di gradimento e affidabilità eseguiti da Organismi di controllo sui servizi in affidamento (Provincia, Regione, ACAM, Consorzio Unico Campania).

SCHEDE MODALI

L’Azienda ha provveduto a redigere delle schede tematiche modali relativamente al settore automobilistico (autolinee extraurbane), dettagliate nell’accluso prospetto in calce.

RACCOLTA –CUSTODIA-RESTITUZIONE DEGLI OGGETTI SMARRITI

	CARTA DELLA MOBILITÀ	CdM
	Data: 22.01.2016	Pag. 9 di 13

L' Azienda provvede alla raccolta, custodia e restituzione degli oggetti smarriti dalla clientela disponendo le seguenti procedure:

Il personale aziendale che, a qualsiasi titolo, rinvenga uno o più oggetti smarriti sugli autobus in esercizio o negli stazionamenti dell'azienda dislocati nell'ambito provinciale è tenuto a consegnarli agli addetti all'esercizio della struttura fissa aziendale più prossima al luogo del ritrovamento.

L'addetto che riceve tali oggetti provvederà a sua volta ad annotare la tipologia e la quantità nell'apposito registro istituito presso l'Ufficio Commerciale di Pianodardine (AV) e l'ufficio Movimento di Flumeri, debitamente vidimato dalla Direzione Generale.

Nel caso il ritrovamento avvenga da parte del personale addetto alla pulizia degli autobus, i preposti all'esercizio (Capolinea di deposito, Capolinea di terminal, ecc.) sappiano di dover provvedere al ritiro degli oggetti ritrovati per la successiva consegna agli addetti all'esercizio.

Gli oggetti ritrovati verranno depositati in armadietti metallici posizionati all'interno degli ambienti destinati agli addetti all'esercizio, al piano terra, per il deposito di Pianodardine (AV) e presso l'impianto di Flumeri al primo piano.

La chiave di detti armadi viene custodita dagli addetti all'esercizio per le operazioni di restituzione e/o conservazione del materiale ritrovato.

Gli addetti all'esercizio si premureranno, ove dall'oggetto ritrovato fosse possibile risalire al legittimo proprietario, di avvertire questi per via breve, invitandolo a provvederne al ritiro entro 48 ore dalla comunicazione ricevuta.

Tale operazione dovrà essere effettuata previa identificazione del proprietario, registrazione dei suoi dati anagrafici ed apposizione della sua firma per ricevuta sul registro, in corrispondenza dell'oggetto ritrovato.

Nel caso non fosse possibile individuarne il proprietario e non ne venisse richiesta la restituzione entro 48 ore dal ritrovamento, gli oggetti smarriti rimarranno in custodia agli addetti all'esercizio o chi per loro per il periodo di un mese dal ritrovamento, dopo di che l'azienda avrà facoltà di farne donazione ad istituti che operano nel sociale, ad Enti Assistenziali, a Fraternità di Misericordia, e comunque a Strutture ONLUS.

	CARTA DELLA MOBILITÀ	CdM
	Data: 22.01.2016	Pag. 10 di 13

Nel caso in cui trattasi di ritrovamento di preziosi, gioielli, somme in denaro o beni voluttuari di notevole valore, non rivendicati dal proprietario, gli addetti all'esercizio dovranno avvertire la Dirigenza Commerciale perché informi la Direzione Generale che valuterà la opportunità di divulgarne notizia attraverso gli organi di stampa e televisivi ovvero effettuare la consegna alle forze dell'Ordine (Carabinieri, Polizia).

Chiunque si appropri di un oggetto smarrito evitandone la consegna secondo le modalità innanzi indicate, sarà perseguito disciplinarmente e denunciato all'autorità competente per appropriazione indebita.

E' fatto obbligo a chiunque spetti di osservare e far osservare le disposizioni che precedono, con la diligenza che si richiede per la custodia dei beni altrui.

RECLAMI - SUGGERIMENTI - RITARDI

L' Azienda ha provveduto a dotare gli uffici di biglietteria di stampati per informazioni Aziendali, oltre che distribuire a bordo dei propri automezzi il "*regolamento di viaggio e di trasporto*" al fine di rendere edotta l'utenza sulle condizioni generali di trasporto.

I reclami sono gestiti attraverso la compilazione di un modulo strutturato per esplicitare l'oggetto, il motivo del reclamo nonché le eventuali osservazioni migliorative.

L'Azienda s'impegna a rispondere a mezzo posta/mail entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo esclusivamente a quelli corredati dei dati anagrafici completi del reclamante. Allo stesso modo e nei medesimi tempi, l'Azienda valuterà opportunamente i suggerimenti forniti dagli utenti, trasmessi a mezzo fax al numero **0825/204302-217** o spediti a mezzo posta a Autoservizi Irpini S.p.A. – Via Fasano Z.I. Pianodardine – 83100 Avellino, ovvero a mezzo mail sul sito aziendale www.air-spa.it.

A richiesta dell'utente, l'Azienda rilascia attestazioni per la certificazione dei servizi programmati nonché per eventuali ritardi delle corse superiori a 15 minuti. Le attestazioni potranno essere ritirate presso la sede centrale.

L'azienda si è dotata nell'anno 2012, del citato *Regolamento* per la disciplina del viaggio e del trasporto: Contratto di Trasporto, aggiornato nel 2013 ed in corso di ulteriore aggiornamento per adeguarlo al nuovo sistema tariffario, pubblicato sul web-site aziendale.

	CARTA DELLA MOBILITÀ	CdM
	Data: 22.01.2016	Pag. 11 di 13

PROCEDURE DI RISARCIMENTO DANNI

L' Azienda ha stipulato delle polizze assicurative per la copertura dei rischi diversi derivanti dall'esercizio degli autoveicoli di proprietà aziendale, con i più alti massimali presso le società assicurative.

SCHEMA DI PERCEZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

L' azienda, allo scopo di rilevare il grado di soddisfazione del cliente, in termini di *qualità attesa* e *qualità percepita*, richiede la collaborazione degli utenti in occasione dei periodici sondaggi di gradimento.

I parametri, dei quali viene richiesta periodicamente la valutazione, rappresentano i fattori di qualità che meglio individuano il grado delle prestazioni attese e percepite dall'utenza in relazione alla qualità progettata ed erogata dall'azienda.

Le indagini di Customer Satisfaction e del Mystery Client possono essere inquadrare nella più ampia attività di valutazione della qualità dei servizi erogati dall'A.IR. SpA, secondo quanto previsto dalla UNI EN 13816: 2002.

TAVOLI DI CONFRONTO

Gli utenti possono partecipare a tavoli di confronto con l'Azienda per il tramite delle Province, Comuni, Enti Territoriali, Istituti Scolastici, Associazioni di Consumatori, ecc.

	CARTA DELLA MOBILITÀ	CdM
	Data: 22.01.2016	Pag. 12 di 13

SCHEMA MODALE			
FATTORE BASE	INDICATORI AZIENDALI	Servizio di TPL	
		Risultati 31.12.2015	Obiettivi 31.12.2016
Sicurezza di viaggio	- Infortuni sui mezzi	12	6
	- Sinistri passivi	78	75
	- Percezione complessiva della sicurezza - % utenti soddisfatti	85,2%	85,2%
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	- Quantità corse anno (TPL)	306.823	306.823
	- Copertura giornaliera	20h 30'	20h 30'
	- Velocità commerciale	39,17	39,17
	- Distanze medie fermate (su territorio regionale)	2,05	2,05
	- Regolarità del servizio	100%	100%
	- Puntualità (numero corse con + 5' di ritardo)	0	0
	- Percezione complessiva regolarità del servizio - % utenti soddisfatti	90%	90%
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	- Pulizia esterna (al mese)	4800	4800
	- Pulizia interna completa (al mese)	200	200
	- Pulizia stazioni al giorno	5	5
	- Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche - % utenti soddisfatti	80,8%	80,8%
Confortevolezza di viaggio	- Posti a sedere su posti totali	70%	70%
	- Età media dell'autobus (+ di 12 anni)	14,46	14,46
	- Mezzi climatizzati	200	200
	- Percezione complessiva confortevolezza di viaggio - % utenti soddisfatti	84,8%	84,8%
Servizi aggiuntivi	- Telefono a bordo	100%	100%
	- Numero piazzole per bus	130	130
	- Numero paline (andata e ritorno)	1370	1370
	- Aree attesa attrezzate (pensiline)	112	112
	- Mezzi con indicatori luminosi di direzione (plurimus)	100%	100%
	- Percezione complessiva servizi aggiuntivi - % utenti soddisfatti	75,6%	75,6%

 Autoservizi Irpini S.p.A. AVELLINO	CARTA DELLA MOBILITÀ	CdM
	Data: 22.01.2016	Pag. 13 di 13

FATTORE BASE	INDICATORI AZIENDALI		
		Risultati 31.12.2015	Obiettivi 31.12.2016
Informazioni alla clientela	- Tempi di attesa al telefono	Max 30"	Max 30"
	- Personale addetto in via esclusiva all'informazione e al ricevimento reclami	6	6
	- Diffusione orari alle fermate	30%	30%
	- Punti di vendita biglietti	400	400
	- Percezione complessiva informazioni alla clientela - % utenti soddisfatti	85,8%	85,8%
Livello di servizio allo sportello	- Tempi di attesa biglietto allo sportello	30"	30"
	- Riscontro reclami	Max entro 10gg	Max entro 10gg
	- Percezione complessiva livello di servizio allo sportello - % utenti soddisfatti	86,6%	86,6%
Aspetti relazionali	- Reclami per scortesia personale viaggiante (n°)	6	0
	- Percezione complessiva aspetti relazionali - % utenti soddisfatti	82%	82%
Attenzione all'ambiente	- Carburante a basso tenore di zolfo	100%	100%
	- Frequenza controlli gas di scarico	2/anno autobus	2/anno autobus
	- Abbattimento emissioni (motori Euro)	40%	40%
	- Percezione complessiva attenzione all'ambiente - % utenti soddisfatti	72,13%	72,13%
Affidabilità degli autobus	- Percezione complessiva % utenti soddisfatti	84,3%	84,3%