

BERTOLDI S.R.L.

Via Rio Eschio 5
39010 Gargazzone (BZ)
Cap. soc. Euro 10.000,00

P.I. 02909250215
REA: BZ 215773

BERTOLDI GmbH


Indirizzo

Sede Amministrativa	Via Rio Eschio, 5 - 39010 – GARGAZZONE (BZ)
Telefono	+39 339 5233233
PEC	shuttle.b@pec.it
Orario	Lunedì – venerdì 09.00 – 12. / 15.30 – 18.00 Sabato 08.45 – 12.00

Sommario

Presentazione della Carta della mobilità	3
Finalità della Carta	5
Principi della Carta della mobilità	6
Leggi e norme di riferimento	7
L'Azienda	8
Il Servizio	9
Il Cliente	11
La qualità	16
Certificazioni	23



Presentazione della Carta della mobilità

La Carta della mobilità è il documento attraverso il quale le aziende erogatrici di servizi pubblici esplicitano i principi fondamentali sui quali si basa il servizio offerto e l'impegno a migliorarne i livelli qualitativi.

Con l'emissione della Carta della mobilità, la **società Bertoldi S.r.l.** desidera:

- Migliorare ulteriormente la propria posizione all'interno del sistema competitivo del mercato dei trasporti in Italia ed in Europa, accrescendo continuamente il livello qualitativo dei servizi offerti
- Definire quelli che sono gli impegni assunti nei confronti dei clienti al fine di rendere trasparente il processo di miglioramento attivato sia nei rapporti con la clientela sia nel livello del servizio erogato.
- Fornire ai propri clienti uno strumento utile per consentire il controllo e la verifica da del rispetto degli standard di servizio promessi per mantenere vivo e stimolante il confronto con i clienti nell'obiettivo di accrescere ulteriormente la qualità offerta.

La società Bertoldi S.r.l. opera con un SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE INTEGRATO QUALITA' improntato al miglioramento continuo dei servizi e delle prestazioni, certificato ai sensi della norma:

UNI EN ISO 9001:2015	Sistema di gestione per la qualità
UNI EN ISO 14001:2015	Sistema di gestione ambiente
UNI EN ISO 45001:2018	Sistema di gestione salute e sicurezza sul lavoro
UNI EN 13816:2002	Trasporti, Logistica e Servizi - Trasporto pubblico di passeggeri -

Gli obiettivi prioritari che intende perseguire sono i seguenti:

- Assicurare il rispetto delle leggi relative all'ambiente e alla sicurezza attraverso un continuo e rigoroso controllo.
- Gestire, preservare e, ove possibile diminuire, l'utilizzo di risorse naturali.
- Garantire un ambiente di lavoro sano e sicuro per tutti: personale dipendente e non, terzi, etc .
- Perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni di qualità ed ambientali per prevenire o diminuire l'inquinamento, e ridurre al minimo la produzione di sostanze inquinanti.

per raggiungere tali obiettivi la società Bertoldi S.r.l. è impegnata in un'azione continua, sistematica e capillare, in particolare:

- Realizza le proprie attività con mezzi conformi alle più aggiornate tecnologie, con riferimento alla Tutela dell'Ambiente al fine di identificare e mantenere sotto controllo gli aspetti ambientali, cercando ove possibile di ridurre gli effetti negativi.
- Provvede sistematicamente ai controlli sugli impianti esistenti adottando progressivamente le più idonee misure di salvaguardia attraverso interventi di miglioramento.
- Effettua il continuo monitoraggio di emissioni, scarichi e dell'utilizzo e consumo di risorse naturali. Riduce, ricicla, riutilizza o smaltisce correttamente i rifiuti di qualsiasi natura.
- Definisce azioni idonee a prevenire e ridurre gli incidenti ambientali.
- Provvede all'emanazione, diffusione ed aggiornamento di procedure aziendali per la gestione dei propri impianti produttivi ed ecologici in condizioni normali, anormali e di emergenza.
- Mantiene, con iniziative di formazione, il massimo grado di professionalità del personale, mirando ad una crescita globale di tutti.
- Informa i propri fornitori di beni e servizi in merito ai principi generali della politica per la qualità affinché si possa instaurare un rapporto di fattiva collaborazione.
- Riesamina periodicamente programmi, sistemi ed obiettivi, per mezzo di audit interni.

Finalità della Carta

La Carta della mobilità della Società BERTOLDI S.r.l. vuole rappresentare per i propri clienti:

Strumento di conoscenza

In quanto:

- fornisce informazioni sul sistema del trasporto provinciale, sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui il cliente può accedere ai servizi, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio.
- 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.

Strumento di partecipazione

In quanto:

- mette a disposizione del cliente un Ufficio Relazioni con il pubblico, che garantisce la comunicazione tra l'azienda ed i clienti;
- effettua un monitoraggio costante della qualità del servizio offerto e di come esso viene percepito dai viaggiatori;

Strumento di tutela

In quanto:

- definisce le modalità con cui colui che vuole formulare richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti può comunicarle all'azienda
- definisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'azienda dei diritti dei clienti, e degli impegni presi.



Principi della Carta della mobilità

La Carta della mobilità si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza ed imparzialità

Il servizio di trasporto pubblico erogato dalla Società BERTOLDI S.r.l. è destinato a tutti coloro che intendono utilizzarlo, indipendentemente dalla età, razza, religione, ceto sociale di appartenenza, condizione psicofisica, stato di salute. Società BERTOLDI S.r.l. si impegna a garantire la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti

Partecipazione:

La Società BERTOLDI S.r.l. si impegna a garantire un servizio vicino alle esigenze dei clienti attraverso la loro partecipazione ai momenti di verifica e controllo del nostro operato, anche con la partecipazione degli utenti a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso, con il coinvolgimento degli organismi regionale preposti.

Le indagini di customer satisfaction attivate, rappresentano, inoltre, un momento di valutazione della nostra attività e degli impegni presi, ma soprattutto di individuazione ed analisi delle nuove esigenze emergenti da parte della collettività.

Continuità:

La Società BERTOLDI S.r.l. si impegna a garantire un servizio su scala Provinciale e Nazionale regolare e senza interruzioni. Eventuali interruzioni di tale servizio sono dovute a motivazioni indipendenti dalla volontà aziendale. Si impegna a garantire servizi sostitutivi, in caso di necessità (o interruzioni programmate). Si impegna a comunicare all'esterno i servizi minimi in caso di sciopero per la massima divulgazione - preventiva e tempestiva - dei programmi di servizi minimi da garantire. In questi casi è nostro obiettivo ridurre al minimo il disagio dei clienti.

Libertà di scelta

La Società BERTOLDI S.r.l. si impegna a garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali di diversi vettori.

Efficienza ed efficacia

La Società BERTOLDI S.r.l. si impegna, nel rispetto dei bisogni ed delle aspettative del Cliente, a migliorare i servizi erogati anche attraverso l'ottimizzazione delle proprie

risorse ed a promuovere iniziative finalizzate a ridurre la distanza tra il servizio fornito e quello percepito.

Leggi e norme di riferimento

La Carta della Mobilità viene annualmente redatta in attuazione dell'art. 2 della **legge 11 luglio 1995 n. 273**, sulla base dei principi del **DPCM del 27 gennaio 1994** e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti **allegato al DPCM del 30 dicembre 1998**.

La nascita della Carta si ispira in particolare a due punti fondamentali della nostra legislazione:

- **Art. 16 Costituzione italiana** “ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale, ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi”.
- **Art. 8 Trattato di Maastricht** “ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri”.

Di seguito vengono riportati i riferimenti legislativi a partire dalla prima Direttiva del 1994 ad oggi:

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994** recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- **Art. 2 Decreto-Legge 12 maggio 1995 n. 163 convertito in Legge 11 luglio 1995 n. 273** recante “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 19 maggio 1995** che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento
- **Decreto Presidente del Consiglio dei ministri 30 gennaio 1997**
- **Legge 30 luglio 1998 n. 281** recante “Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti”
- **Decreto Presidente del Consiglio dei ministri 30 dicembre 1998** recante “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti”
- **Norma UNI EN ISO 9001:2015** “Sistema di gestione per la qualità” Norma
- **UNI EN ISO 14001: 2015** “Sistema di gestione ambientale”
- **Norma UNI EN 13816 2002** “Trasporti, Logistica e Servizi - Trasporto pubblico di passeggeri - Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio”

L'Azienda

L'esperienza maturata nella gestione del trasporto di persone è stata travasata da una Azienda a conduzione familiare, la Società BERTOLDI S.r.l., modernamente organizzata e strutturata per affrontare al meglio tutte le sinergie al fine di dare un ottimo servizio ad un basso costo chilometrico.

Attualmente la Società BERTOLDI S.r.l. eroga servizi di trasporto persone provinciale, e noleggio da rimessa.

L'azienda si prefigge come scopi primari:

- Qualità del servizio erogato.
- La motivazione del personale.
- La soddisfazione del cliente

Il fattore qualità costituisce un aspetto rilevante infatti sono stati attivati sistemi per il monitoraggio della qualità dei servizi erogati, attraverso indicatori dei principali processi aziendali. La Società BERTOLDI S.r.l. persegue i suoi obiettivi di soddisfazione dell'esigenza dell'utenza nell'ottica del rispetto della normativa vigente, nel rispetto dell'ambiente della sicurezza.

BERTOLDI GmbH



Il Servizio

La Società BERTOLDI S.r.l. gestisce servizi di trasporto a carattere provinciale e Nazionale e servizi di noleggio con conducente con un parco veicoli di circa 7 automezzi di età media inferiore ai 8 anni.

Servizi di linea Nazionale, Internazionale

Questi servizi si sviluppano su tutto il territorio provinciale, nazionale ed internazionale. Il bacino di carico è rappresentato prevalentemente dalla provincia autonoma di Bolzano ma serve anche il Trentino Austria, Svizzera e Germania.

Tale organizzazione delle linee è dovuta alla particolare attenzione che la Società BERTOLDI S.r.l. ha posto nel ricercare, analizzare e sviluppare le richieste di mobilità di coloro che per motivi legati essenzialmente ad esigenze lavorative e di studio.

Tutti i clienti delle autolinee nazionali ed internazionali hanno la possibilità di acquistare la nostra TESSERA FEDELTA' che dà diritto a diverse agevolazioni.

SERVIZI STAGIONALI

Servizi di trasporto da e per gli aeroporti dal 01 giugno al 31 ottobre

SERVIZI NAZIONALI

MILANO - GENOVA - ROMA

SERVIZI INTERNAZIONALI

**ZURIGO - BERNA - GINEVRA - INNSBRUCK - VIENNA - MONACO - FRANCOFORTE -
STOCCARDA - BERLINO**

Servizio di noleggio da rimessa con conducente

La Società BERTOLDI S.r.l. organizza servizi di noleggio da rimessa con conducente, con un parco autobus Gran Turismo, autovetture di noleggio da rimessa con conducente.

L'organizzazione e la professionalità del personale, la flessibilità del servizio, la disponibilità verso il cliente consentono di effettuare viaggi di qualsiasi natura, verso molteplici destinazioni nazionali ed internazionali



Il Cliente

STRUMENTI DI INFORMAZIONE

La Società BERTOLDI S.r.l. mette a disposizione dei propri clienti molteplici strumenti di informazione sulle modalità e sui tempi di erogazione dei servizi, convinta che la comunicazione rappresenta un valore fondamentale per il corretto e completo utilizzo del servizio

PUBBLICAZIONI tale strumento è rappresentato oltre che dalla presente carta della mobilità, da brochure, orari tascabili, depliant, stampati pieghevoli, tabelloni disponibili presso il call center della sede principale, autostazioni, azienda di promozione turistica, agenzie. Le Pubblicazioni sono costantemente aggiornate in virtù delle modifiche apportate. Deviazioni di percorso dovute a particolari situazioni, o altre eventuali variazioni sono comunicate tempestivamente tramite avvisi al pubblico posto sulle tabelle di fermata.

A BORDO: Tutti gli automezzi sono dotati di strumenti informativi, quali tabelle orari e percorsi, inoltre sono presenti tabelle con gli indicatori di percorso. Inoltre, i conducenti sono sempre disponibili nell'assistere il cliente e nel fornire ulteriori informazioni.

UFFICI AZIENDALI

Sede Amministrativa	Via Rio Eschio, 5 - 39010 – GARGAZZONE (BZ)
Telefono	+39 339 5233233
PEC	shuttle.b@pec.it
Orario	Lunedì – venerdì 09.00 – 12. / 15.30 – 18.00 Sabato 08.45 – 12.00

Prenotazioni ed informazioni

Su tutti i nostri servizi a carattere Statale ed Internazionale è obbligatorio la prenotazione del posto a sedere essendo servizi di lunga percorrenza.

La prenotazione può essere effettuata: **On line**

Il cliente può ottenere informazioni dirette rivolgendosi al nostro call center multilingue (Inglese – Spagnolo), per quel che riguarda prezzi, orari, percorsi, coincidenze, prenotazioni del posto a sedere.

SITO INTERNET:

La Società BERTOLDI S.r.l. è dotata di un sito internet all'indirizzo www.bertoldigmbh.cloud che espone una panoramica dell'azienda, con la possibilità di prenotare on line il posto a sedere sui servizi di linea nazionali ed internazionali

APP GRATUITA:

dal 2° gennaio 2023 sarà possibile scaricare la nostra app per prenotare comodamente dal tuo dispositivo mobile!

Tariffe promozionali

Sono previste varie offerte promozionali durante vari periodi dell'anno.

Bagagli

E' consentito il trasporto di un bagaglio a mano e di numero due valige non superiori a 160 cm (altezza + lunghezza + altezza) per ogni singola persona trasportata.

Soste, ristori, toilette

Sui servizi a lunga percorrenza sono previste soste non inferiori a trenta minuti ogni tre ore di percorrenza, comunque in caso di necessità gli autobus sono comunque forniti di tutti i vari servizi necessari

Fumo

Non è consentito

Trasporto animali

Non è consentito

Trasporto minori

Non è consentito il trasporto dei minori se non preventivamente autorizzati.

Oggetti smarriti

È predisposto nella sede aziendale in Gargazzone in un apposito locale dove sono depositati tutti gli oggetti ritrovati a bordo dei nostri autobus.

Riconoscibilità del personale

Il nostro personale è facilmente identificabile in quando, in servizio, indossa regolarmente la divisa aziendale di colore blu, camicia bianca.

Regolamento clienti

Il cliente è tenuto:

- A prenotare il viaggio, on line.
- Ad acquistare il titolo di viaggio on line sul sito
- A presentarsi almeno 10 minuti prima della partenza nell'orario previsto alla fermata.
- Il cliente è responsabile dei danni che arreca alla Società durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti che ai verificatori di titoli di viaggio e ad ogni altro lavoratore della società stessa.
- Il cliente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.
- Il cliente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose.
- Per i danni causati da clienti diversamente abili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

Diritti e doveri del viaggiatore

Al cliente sono riconosciuti i seguenti **diritti**:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano se possibile integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (se possibile), in caso di anormalità o d'incidente;
- facile accessibilità al mezzo di trasporto;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura per proporre reclamo e alle procedure conciliative e giudiziarie, nonché alle modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza.

Doveri del viaggiatore

- Il cliente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri:
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi nonché pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi e nei locali pubblici ove sia prescritto;
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti, compresi quelli classificabili come nocivi e pericolosi, senza rispettare le indicazioni/limitazioni stabilite;

- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni delle società, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le strutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate, insieme a quelle del vivere civile, non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio per sé stesso e per tutti gli altri viaggiatori;
- non salire o scendere dall'autobus quando è in movimento o anche quando sia fermo in luogo diverso da quello con presenza di segnale di fermata;
- il passeggero, quando l'autobus è in movimento, deve allacciare le cinture di sicurezza ove presenti;
- non arrecare disturbo agli altri viaggiatori con schiamazzi, canti o suoni, nonché tali da arrecare pregiudizio alla regolarità del servizio e/o danno a sé o ad altri; nei casi di manifesta situazione di disturbo alla regolarità del servizio ed agli altri viaggiatori, il personale in servizio è autorizzato a fare scendere dall'autobus i responsabili, se del caso, anche richiedendo l'intervento della forza pubblica e senza che nulla possono pretendere a titolo di rimborso per il percorso ancora da effettuare;
- non esercitare sull'autobus attività pubblicitarie, commerciali, di raccolta di denaro anche per fini benefici, distribuire volantini, senza averne ottenuta regolare autorizzazione da parte delle società;
- non rifiutarsi di esibire, a richiesta del personale addetto al controllo, un documento attestante la propria generalità, ricordando che detto personale riveste la qualifica di pubblico ufficiale;
- il passeggero alla fermata deve segnalare con chiarezza e per tempo l'intenzione di salire in vettura;
- il passeggero, a bordo dell'autobus, all'approssimarsi della fermata a cui desidera scendere, deve segnalare per tempo, utilizzando gli appositi pulsanti di richiesta fermata;
- il passeggero in piedi, a bordo dell'autobus, deve sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie;
- il passeggero è tenuto a munirsi di valido ed idoneo titolo di viaggio conservandolo integro e riconoscibile per l'intero percorso;

Documenti di viaggio

- L'utente/cliente è tenuto ad effettuare il titolo di viaggio in vettura nelle apposite emittitrici di bordo o ad acquistarlo presso uno dei punti vendita autorizzati ed a validare il titolo nell'apposita oblitteratrice non appena sale a bordo del mezzo.
- In caso di guasti delle apparecchiature, per la convalida dei titoli di viaggio deve rivolgersi immediatamente al conducente.
- Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale della società incaricata del controllo, operatore di esercizio compreso.
- In particolare, l'abbonamento deve essere sempre esibito all'operatore di esercizio all'atto della salita a bordo.

Regolamento per i rimborsi

Non sono previste forme di rimborso qualora per cause di forza maggiore il servizio non venga effettuato o sia irregolare. Società BERTOLDI S.r.l. prevede forme di rimborso solo nel caso in cui, per anomalie imputabili alla Società, la partenza avvenga con un ritardo superiore a 60 minuti e non vi siano linee sostitutive o altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo.

Nei casi previsti il rimborso consiste nel riconoscimento del prezzo del biglietto acquistato e, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del prezzo di un biglietto di corsa semplice.

La richiesta di rimborso deve essere inoltrata al servizio clienti, entro le 72 ore successive all'evento, documentando in maniera adeguata il mancato servizio (giorno, ora, linea, fermata, eventuale ricevuta fiscale, ...).

Gestione reclami e/o suggerimenti

Possono essere inviati via posta alla nostra sede o via mail all'indirizzo: info@bertoldigmbh.cloud; nostri responsabili provvederanno gestire il reclamo ed ad informarvi entro 15 giorni dal ricevimento sui provvedimenti adottati allo scopo di soddisfare le vostre richieste. Se la particolare complessità delle vostre richieste non consentisse il rispetto del termine di cui sopra, la Società BERTOLDI S.r.l. vi informerà tempestivamente sullo stato di avanzamento.

Risarcimenti per danni alle persone ed alle cose

L'azienda provvede al risarcimento per danni a persone e cose causati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:

- per danni causati a terzi - persone, veicoli, cose - dalla circolazione dei mezzi aziendali;
- per danni causati ai passeggeri, sia in salita che in discesa dal mezzo aziendale, ovvero in sosta quando la responsabilità dell'azienda nell'accadimento del fatto sia chiara.
- Per accedere al rimborso è necessario che:
- immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;
- venga contattato l'Ufficio Sinistri dell'azienda, al numero telefonico 0827 34 117, per procedere alla denuncia del sinistro, indicando il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea e l'autobus aziendale coinvolto; l'Ufficio Sinistri provvederà ad inoltrare la pratica alla Compagnia Assicuratrice quale, esperite le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

La Qualità

Società BERTOLDI S.r.l. ha ottenuto nel corso del 2018 la certificazione del proprio *Sistema di Gestione Qualità*.

E nel 2021 ha ottenuto la certificazione di servizio ai sensi della norma **UNI EN 13816 2002** "Trasporti, Logistica e Servizi - Trasporto pubblico di passeggeri - Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio" opera quindi in un'ottica di miglioramento continuo, come premessa per una più efficace gestione dell'organizzazione e per allineare il servizio alle esigenze dei clienti.

La "Qualità del Servizio", intesa nell'accezione di ricerca della soddisfazione delle attese di chi lo utilizza, è stata il motore di uno sviluppo organizzativo e gestionale che ha coinvolto tutta L'azienda. Il programma di miglioramento che il nostro sistema di qualità intende perseguire contiene i seguenti obiettivi fondamentali:

- Miglioramento dell'immagine verso i Clienti attuali e potenziali
- Miglioramento continuo della soddisfazione dei Clienti attuali, mediante una la misurazione delle prestazioni offerte, ed il loro continuo miglioramento, in un rapporto di reciproca collaborazione con i clienti
- Miglioramento del livello qualitativo dei processi aziendali e dei servizi erogati.
- Maggiore responsabilizzazione per tutto il personale e continua crescita professionale
- Aggiornamento continuo della Carta della mobilità, secondo le disposizioni legislative vigenti e le crescenti esigenze del mercato.
- Attenzione costante agli aspetti ed agli impatti ambientali delle proprie attività

Fattori di qualità, indicatori e standard di qualità

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'azienda assume, per l'anno 2020, i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare, assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard indicati a fianco di ciascun indicatore; l'azienda si impegna inoltre a raggiungimento degli standard obiettivo riportati negli impegni 2021. L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi anche in relazione al raggiungimento degli standard obiettivo. Di seguito vengono evidenziati i fattori della qualità del servizio di ciascuna fase del viaggio ed i livelli di qualità realizzati ed attesi dalla Società BERTOLDI S.r.l.:

1. SICUREZZA DEL VIAGGIO
2. SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE
3. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI
4. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI
5. COMFORT DEL VIAGGIO
6. SERVIZI AGGIUNTIVI
7. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA
8. ASPETTI RELAZIONALI / COMUNICAZIONALI
9. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Sicurezza del viaggio

La Società BERTOLDI S.r.l. intende consolidare lo standard di sicurezza del proprio servizio grazie alle caratteristiche tecniche dei veicoli e dei metodi di lavoro secondo un sistema di manutenzione programmata ed alla professionalità del personale.

INDICATORE: Incidentalità dei mezzi di trasporto	Anno 2022	Impegni 2023
Parametro: n° sinistri passivi	2	0

INDICATORE: Vetustà dei mezzi	Anno 2022	Impegni 2023
Parametro: % mezzi con oltre 10 anni	10	0
Parametro: % mezzi con meno di 10 anni	90	100

INDICATORE: Sicurezza del viaggio	Anno 2022	Impegni 2023
Parametro: grado di soddisfazione del cliente	9/10	9,58

Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

La SOCIETÀ BERTOLDI S.r.l. consapevole dell'importanza della sicurezza del passeggero è impegnata ad esplorare ogni possibile provvedimento atto a ridurre situazione di disturbo e di rischio.

Per la sicurezza a bordo degli autobus il conducente opera in base ad un codice di comportamento studiato in funzione della casistica di possibili problemi.

All'occorrenza utilizza cellulari di telefonia mobile fra i veicoli e la Direzione aziendale con possibilità di contattare, per i casi più gravi, gli organi di P.S.

Inoltre, i conducenti sono in condizione di ricevere immediatamente le informazioni su eventuali comunicazioni inerenti al servizio o interferenze che si possono verificare durante la giornata, evitando ritardi dovuti a interruzioni stradali o fenomeni meteorologici di particolare gravità.

INDICATORE: Sicurezza personale e patrimoniale	Anno 2022	Impegni 2023
Parametro: grado di soddisfazione clienti	9/10	9,30/10

INDICATORE: Denunce, danni, molestie	Anno 2022	Impegni 2023
Parametro: n° denunce/viaggiatori	0	0

Regolarità del servizio e puntualità degli autobus

Fondamentalmente è la garanzia che il veicolo parta dal capolinea e che la corsa non venga interrotta. Gli inconvenienti possono avere origine Aziendale (guasto al veicolo o assenza di personale) oppure causa forza maggiore (incidente tra veicoli terzi, situazioni metereologiche...)

In caso di interruzione del servizio dovuti a guasti tecnici o particolari situazioni dovute a cause di forza maggiore la SOCIETÀ BERTOLDI S.R.L. provvederà comunque all'immediato ripristino del servizio, con l'invio di un autobus di riserva dal capolinea più vicino.

INDICATORE: Puntualità	Anno 2022	Impegni 2023
Parametro: % di autobus in orario (tra 0 e 5' all'arrivo)	90%	95%

INDICATORE: Regolarità complessiva del servizio	Anno 2022	Impegni 2023
Parametro: territorio servito	10%	17%
Parametro: n° corse effettuate/n° corse programmate (esclusi scioperi)	95,95%	99,00%
Parametro: grado di soddisfazione del cliente	9,3	9,50

Pulizia e condizioni igieniche degli autobus

Nell'assetto aziendale sono in forza addetti alle pulizie dei mezzi che operano secondo un piano di pulizia programmata in modo da tenere il parco autobus sempre in ottime condizioni di pulizia ed ordine

INDICATORE: Pulizia	Anno 2022	Impegni 2023
Parametro: Frequenza pulizia esterna giornaliera	100%	100%
Parametro: Frequenza pulizia interna giornaliera	100%	100%
Parametro: grado di soddisfazione clienti	9,30	9,50

Comfort del viaggio

Particolare attenzione è stata posta oltre che nella scelta degli autobus con un alto livello di confort ma anche con una giusta distribuzione degli spazi per ogni singolo viaggiatore trasportato.

INDICATORE: Affollamento medio delle corse	Anno 2022	Impegni 2023
Parametro: posti offerti / Viaggiatori	70%	90%

INDICATORE: Climatizzazione	Anno 2022	Impegni 2023
Parametro: % mezzi climatizzati extraurbani	100%	100%

INDICATORE: Confort del viaggio	Anno 2022	Impegni 2023
Parametro: grado di soddisfazione clienti	9,30	9,50

Servizi aggiuntivi

Nelle nostre rivendite autorizzate e sul nostro sito internet verranno fornite tutte le informazioni per accedere facilmente ai nostri servizi:

1. Informazioni generali dei nostri servizi
2. Orari, giorni di partenza e percorsi
3. Prezzi e sconti dei biglietti
4. Prenotazioni on line
5. Avvisi sui potenziamenti delle corse in particolari periodi dell'anno

Informazioni sui veicoli:

1. In modo ben visibile
2. All'interno sono affissi, negli appositi spazi, avvisi ed orari

Informazioni alla clientela

La Società BERTOLDI S.r.l. mette a disposizione dei propri clienti molteplici strumenti di informazione sulle modalità e sui tempi di erogazione dei servizi, convinta che la comunicazione rappresenta un valore fondamentale per il corretto e completo utilizzo del servizio.

INDICATORE: Informazioni alla clientela	Anno 2022	Impegni 2023
Parametro: grado di soddisfazione clienti	9,30	9,50

Aspetti relazionali

La SOCIETÀ BERTOLDI S.r.l. articola il rapporto con i propri clienti secondo i seguenti principi:

Riconoscibilità

- Gli addetti a "contatto con il pubblico" sono tutti dotati di un cartellino di riconoscimento contenente i dati identificativi dell'azienda della mansione svolta e del proprio nome, numero di matricola e della fotografia

Presentabilità

- Il personale avrà cura di indossare la divisa assegnata.

Comportamenti, modi e linguaggio

- Il personale di contatto con il pubblico deve mantenere comportamenti tali da stabilire "un rapporto di fiducia e di collaborazione tra i cittadini ed il soggetto erogatore"; il cittadino/utente deve essere trattato con rispetto e cortesia.

Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

Il personale aziendale si atterrà ai principi di lealtà, diligenza e imparzialità, secondo il "codice di comportamento" di seguito riportato.

INDICATORE: Aspetti relazionali	Anno 2022	Impegni 2023
Parametro: grado di soddisfazione clienti	9,30	9,50

Rispetto dell'ambiente

Nello sviluppo e miglioramento del proprio servizio SOCIETÀ BERTOLDI S.R.L. dedica particolare attenzione ai problemi di salvaguardia dell'ambiente.

INDICATORE: Carburante a basso tenore di zolfo	Anno 2022	Impegni 2023
Parametro: % consumi	98%	100%

INDICATORE: Motori a scarico controllato EURO 3	Anno 2022	Impegni 2023
Parametro: % mezzi	20%	10%

INDICATORE: Motori a scarico controllato EURO 4	Anno 2022	Impegni 2023
Parametro: % mezzi	26%	15%

INDICATORE: Motori a scarico controllato EURO 5/6	Anno 2022	Impegni 2023
Parametro: % mezzi	54%	75 %

INDICATORE: Manutenzione ordinaria e controllo gas scarico e rumorosità	Anno 2022	Impegni 2023
Parametro: Frequenza media interventi	150	100

Indagine di Customer Satisfaction

La Società BERTOLDI S.r.l. ha istituito un sistema di monitoraggio della qualità che prevede, fra le varie attività, la realizzazione di indagini di soddisfazione dei clienti volte a rilevare la qualità percepita. L'indagine, che si svolge una volta all'anno, nel mese di dicembre ha l'obiettivo di rilevare la percezione dell'utenza rispetto a determinate componenti del servizio ritenuti primari, i fattori di qualità della Carta della mobilità.

Sono stati somministrati i questionari a bordo dei mezzi, strutturati con domande impostate sui fattori di qualità previsti nella Carta della Mobilità.

La valutazione del grado di soddisfazione è stata posizionata su una scala che va da 1 (assolutamente insoddisfatto) a 10 (pienamente soddisfatto) e si è poi considerato soddisfatti coloro che hanno espresso il giudizio da 6 a 10, mentre gli insoddisfatti si sono individuati in coloro che hanno attribuito 5 o meno.

Il campione è stato estratto in modo che fosse rappresentativo della popolazione dei clienti delle linee gestite dall'azienda.

Qualità percepita dal Cliente sui Servizi erogati	Grado soddisfazione
Puntualità corse	9,30
Sicurezza viaggio	9,54
Sicurezza a bordo (molestie furti)	10,00
Comfort a bordo	7,66
Facilità/difficoltà di accesso agli autobus	9,53
Pulizia dei veicoli	9,80
Informazioni alla clientela	9,25
Professionalità del personale	9,30
<i>Soddisfazione complessiva</i>	9,57

Codice di comportamento del personale aziendale

La Società BERTOLDI S.r.l. ha predisposto ed adotta il presente codice di comportamento del proprio personale, d'ora in poi denominato "Codice". Il Codice è adottato tenuto anche conto delle vigenti disposizioni regolanti il rapporto di lavoro del personale.

ART. 1 - Campo di applicazione

1. Le disposizioni del Codice si applicano nei confronti dei lavoratori dipendenti, dei lavoratori con contratto per prestazioni di lavoro temporaneo, dei titolari, soci, familiari e dei collaboratori che prestino la loro attività a favore dell'azienda e che si trovino normalmente in diretto contatto con gli utenti. I soggetti di cui al precedente periodo sono d'ora in poi denominati "personale".

ART. 2 - Finalità

- 1) Il codice assume la finalità di strumento di supporto della Carta della Mobilità, adottata con lo scopo di migliorare la qualità dei servizi di trasporto erogati ed il rapporto tra gli utenti e l'azienda.
- 2) Le disposizioni del Codice integrano e non sostituiscono i contenuti dei previgenti regolamenti aziendali e non modificano i contenuti dei doveri di diligenza e degli obblighi mansionistici del personale stabiliti dalle vigenti disposizioni di legge e del contratto collettivo.
- 3) Il Codice stabilisce, in particolare, per il personale in diretto contatto con gli utenti, i contenuti dei modi e dei comportamenti in servizio, i contenuti del linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni al pubblico, le modalità sulla riconoscibilità e sulla presentabilità in servizio.

ART. 3 - Disposizioni di carattere generale

- 1) I principi ed i contenuti del Codice costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi di diligenza, lealtà ed imparzialità che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa.
- 2) Il personale è tenuto al rispetto del Codice e assumendo servizio s'impegna ad osservarlo in ogni parte.
- 3) Gli uffici che hanno competenza in materia di personale vigilano sulla corretta applicazione del Codice.
- 4) L'amministratore unico e gli impiegati sono responsabili dell'osservanza delle norme del codice.

ART. 4 - Principi

- 1) Il comportamento del personale è tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra gli utenti e l'Azienda.
- 2) Nell'espletamento delle proprie funzioni, il personale antepone il rispetto delle norme e l'interesse pubblico agli interessi privati propri e altrui; ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse del pubblico servizio di trasporto di cui è incaricato.
- 3) Nel rispetto dell'orario di lavoro, il personale dedica la giusta quantità di tempo e di energie allo svolgimento delle proprie funzioni, s'impegna a svolgerle nel modo più semplice ed efficiente nell'interesse degli utenti ed assume le responsabilità connesse alle proprie funzioni.
- 4) Il dipendente usa, conserva e custodisce con cura i beni e i mezzi aziendali affidati per motivi di servizio.
- 5) Nei rapporti con gli utenti, il personale dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola la fruizione del servizio di trasporto.
- 6) Il personale non chiede, per sé o per gli altri, né accetta, neanche in occasione di festività, regali o altre utilità in denaro, per scopi attinenti a rapporti di servizio o d'ufficio.
- 7) Il personale non svolge senza autorizzazione scritta della direzione alcuna attività che possa contrastare con il corretto adempimento delle funzioni assegnate.

ART. 5 - Comportamento in servizio

- 1) Il personale svolge con la necessaria diligenza il proprio servizio, osservando le prescrizioni delle leggi dei regolamenti e delle istruzioni in vigore.
- 2) Il personale osserva l'orario di lavoro e prende visione degli ordini di servizio o degli altri avvisi esposti nei luoghi di lavoro.
- 3) Durante l'orario di lavoro, il personale non può assentarsi senza preventiva autorizzazione del responsabile del servizio.
- 4) Il personale viaggiante si attiene altresì agli orari e agli itinerari indicati e avverte in tempo utile la direzione, prima dell'inizio del servizio, per la tempestiva sostituzione.
- 5) Il personale ai fini delle dovute segnalazioni, si accerta della perfetta efficienza e della dovuta pulizia, all'interno e all'esterno, del veicolo assegnato; segnala sul foglio di corsa i guasti, i danni, le inefficienze di qualunque genere riscontrati sul veicolo; si trattiene sul luogo dell'incidente fino a che non siano stati ultimati tutti gli accertamenti del caso e presta immediato soccorso alle persone infortunate. Quanto sopra sia di coinvolgimento diretto che indiretto.

- 6) Nella prestazione del servizio il personale indossa un abbigliamento decoroso e pulito e provvede con particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.
- 7) Il personale viaggiante presta servizio indossando la divisa prescritta e la mantiene sempre pulita ed in ordine.
- 8) Il personale a contatto con il pubblico è fornito di un cartellino di riconoscimento, da portare in modo visibile, contenente le indicazioni della mansione assegnata, del nome e cognome, del numero di matricola e della fotografia, al fine di garantire la rispondenza tra dati di identificazione personale ed il dipendente.

ART. 6 - Rapporti con il pubblico

- 1) Il personale in diretto rapporto con gli utenti presta adeguata attenzione alle richieste di ciascuno e fornisce le spiegazioni che gli siano richieste.
- 2) Nei rapporti e in tutte le comunicazioni con gli utenti, il personale mantiene un contegno cortese e premuroso e adotta un linguaggio chiaro e comprensibile.
- 3) Il personale viaggiante non si intrattiene in conversazioni e non si produce in discussione polemiche con i viaggiatori o con persone a terra.
- 4) A tutti gli utenti il personale presta la propria collaborazione, con pari rispetto e senza preferenza per alcuno, attivandosi, con prontezza e disponibilità, per la risoluzione dei problemi dei viaggiatori che dovessero eventualmente insorgere.
- 5) Il personale in viaggio di servizio o fuori servizio garantisce la precedenza ai passeggeri per l'occupazione del posto a sedere.
- 6) Il personale viaggiante riferisce all'ufficio di direzione ogni elemento ed informazione relativi all'andamento dei servizi che possano essere utili per il miglioramento della qualità del trasporto.
- 7) Nell'espressione pubblica delle valutazioni personali e nella diffusione delle informazioni, il personale mantiene un approccio positivo con gli utenti e con i vari soggetti che interagiscono con il servizio di trasporto, idoneo al mantenimento di elevati standard di immagine aziendale.

ART. 7 - Valutazione dei risultati

- 1) Sulla base delle informazioni raccolte, l'azienda procede ad una valutazione dei risultati conseguiti dalle varie strutture organizzative in applicazione al presente Codice in relazione agli standard di qualità e di quantità dei servizi fissati nella Carta della Mobilità adottata dall'azienda.

ART. 8 - Aggiornamento del Codice

Ogni quattro anni o quando se ne ravvisi la necessità, l'azienda procede alla verifica delle disposizioni contenute nel presente Codice tenendo pure conto dei suggerimenti che provengono anche dalle Organizzazioni sindacali, dagli utenti e dagli organi istituzionali.

Certificazioni

UNI EN ISO 9001:2015	Sistema di gestione per la qualità
UNI EN ISO 14001:2015	Sistema di gestione ambiente
UNI EN ISO 45001:2018	Sistema di gestione salute e sicurezza sul lavoro
UNI EN 13816:2002	Trasporti, Logistica e Servizi - Trasporto pubblico di passeggeri -