

# MOLINARO SRL

Spett.le Assessorato delle Infrastrutture e  
della Mobilità  
Dipartimento delle Infrastrutture della  
Mobilità e dei Trasporti  
Servizio 1 – Autotrasporto Persone  
Trasporto Regionale Aereo e Marittimo  
Via Leonardo Da Vinci,161  
90145 **PALERMO**

Oggetto: ***Carta dei Servizi*** nel settore trasporto pubblico.

Il sottoscritto Molinaro Giuseppe Antonio nato a Catania il 27/12/1972 nella qualità di legale rappresentante  
della **Molinaro Srl** concessionaria di pubblici servizi di linea, con sede in Castel di Iudica Via  
C.P.Pennisi,1

con la presente, in ottemperanza al D.P.C.M. 30/12/1998 lo scrivente ha  
adottato la Carta dei Servizi di cui si allega una copia aggiornata.

Distinti saluti.

Il Legale Rappresentante

.....

Li Castel di Iudica 01/01/2022

**MOLINARO SRL**

# **Carta dei Servizi Pubblici**

### *PARTE PRIMA – PRESENTAZIONE DELLA CARTA*

**RIFERIMENTI NORMATIVI**  
**PRINCIPI ISPIRATORI**  
**FINALITA'**  
**ELEMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI**  
**VALIDITA DELLA CARTA**

### *PARTE SECONDA – DESCRIZIONE DELL'AZIENDA*

**STRUTTURA GIURIDICA E ORGANIZZATIVA**  
**DATI RELATIVI L'ANNO 2022 2023**  
**SETTORI OPERATIVI e PERSONALE ADDETTO – Anno2022 2023**  
**LOGISTICA AZIENDALE – Anno 2022 2023**  
**TIPOLOGIA DI SERVIZI OFFERTI – Anno 2022**

### *PARTE TERZA – OFFERTA COMMERCIALE*

**SISTEMA TARIFFARIO- ANNO 2022**  
**ACQUISTO TITOLI DI VIAGGIO – ANNO 2022**

### *PARTE QUARTA – IL RAPPORTO CON GLI UTENTI*

**DOVERI DEI CLIENTI**  
**DIRITTO DEI CLIENTI**  
**TRASPORTO BAMBINI**  
**TRASPORTO BAGAGLI**  
**TRASPORTO ANIMALI**  
**SANZIONI**  
**OGGETTI SMARRITI**  
**SERVIZIO INFORMAZIONI**

### *PARTE QUINTA – RELAZIONI CON L'UTENZA*

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**  
**PROCEDURA DEI RECLAMI**  
**Modalità di invio del reclamo**  
**Termini per la risposta**

### *PARTE SESTA – GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA*

#### **FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DI SERVIZIO**

- 1 - Sicurezza del viaggio
- 2 - Sicurezza personale del viaggiatore
- 3 - Regolarità del servizio
- 4 - Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture
- 5 - Comfort a bordo e sul percorso
- 6 - Servizi aggiuntivi a bordo ed a terra
- 7 - Servizi per disabili
- 8 - Informazione alla clientela
- 9 - Aspetti relazionali
- 10 - Integrazione modale
- 11 - Attenzione all'ambiente

#### **INDICATORI, IMPEGNI PER L'ANNO IN CORSO**

**EDITING, DISTRIBUZIONE e AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI**  
**SISTEMA QUALITA' AZIENDALE**  
**COPERTURA ASSICURATIVA**  
**OSSERVATORIO AZIENDALE DELLA QUALITA'**

# MOLINARO SRL

## PARTE PRIMA – PRESENTAZIONE DELLA CARTA

### RIFERIMENTI NORMATIVI

La CARTA DEI SERVIZI è un documento che definisce i rapporti tra la Molinaro Srl ed i cittadini cui fornisce il servizio.

La CARTA DEI SERVIZI, è un patto scritto tra l'Azienda e i clienti dove sono esplicitati i diritti ed i doveri di ciascun soggetto. Essa ha origine da una Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/94 riguardante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla Legge 281 del 30/07/98 relativo alla "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti", e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98 relativo allo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti", con l'adozione di questa carta la Molinaro Srl. s'impegna ad erogare un servizio controllato, che rispetti certi standard qualitativi, ed a misurare il grado di soddisfazione dei clienti.

La presente CARTA DEI SERVIZI è fornita ai clienti mediante distribuzione ed è a disposizione del pubblico presso la stessa Direzione.

### PRINCIPI ISPIRATORI

La Molinaro srl s'impegna a garantire:

#### 1 – Eguaglianza ed imparzialità

- accessibilità ai servizi ed alle relative infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse categorie o fasce di utenti;
- accessibilità ai servizi ed alle relative infrastrutture per gli anziani e per le persone invalide attraverso l'adozione di iniziative adeguate.

#### 2 – Continuità

- un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni, eccezion fatta per quelle dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto dipendente da terzi, stato di necessità indipendente dalla volontà dell'Azienda;
- l'adozione, in queste circostanze, di tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, per ridurre il disagio dei clienti;
- la preventiva e tempestiva informazione per le variazioni programmate di orario tramite l'apposizione di avvisi alle fermate;
- in caso di sciopero, tempestiva comunicazione tramite quotidiani locali, televisioni private ed avvisi al pubblico garantendo in ogni modo, in assenza di esplicito accordo con le organizzazioni sindacali, l'effettuazione dei "servizi minimi" nelle seguenti fasce orarie coincidenti con i periodi di massima richiesta dell'utenza con particolare riguardo ai lavoratori ed agli studenti (Accordo Nazionale del 7/02/91 art.3 d)

#### 3 – Partecipazione e Trasparenza

- l'Azienda assicura la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine l'Azienda fornisce la più ampia informazione all'utenza riconoscendo il diritto di accesso a tutti i dati aziendali che la riguardano. Inoltre l'Azienda riconosce ai clienti il diritto di presentare memorie e documenti, formulare proposte per il miglioramento del servizio ed inoltrare reclami. Infine l'Azienda s'impegna ad acquisire periodicamente le

# MOLINARO SRL

- valutazioni dell'utenza su vari aspetti del servizio erogato;
- l'aggiornamento e la diffusione annuale della presente Carta dei Servizi;
- l'istituzione di un Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- la consultazione delle Associazioni degli utenti di seguito indicate, prima dell'adozione della Carta stessa.

## 4 – Efficienza ed efficacia

- l'adozione di misure atte a ricercare un continuo miglioramento del servizio, con l'obiettivo minimo di garantire il rispetto degli standard indicati nella Carta;
- il monitoraggio di processi critici per cercare di ridurre la criticità;
- il monitoraggio del grado di soddisfazione dei clienti.

## FINALITA'

La Carta costituisce per gli utenti :

- strumento di conoscenza perché fornisce informazioni sulla struttura aziendale, sul sistema di trasporto regionale, sui servizi offerti e sulle modalità per usufruirne e garantisce un sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato e la pubblicazione e diffusione della carta stessa;
- strumento di partecipazione perché mette a disposizione dei clienti l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per comunicare con l'Azienda e garantisce l'effettuazione di indagini sulla qualità del servizio percepita dagli utenti;
- strumento di tutela perché garantisce risposte alle richieste degli utenti e stabilisce una procedura reclami da attivare in caso di violazione dei diritti degli stessi.

## ELEMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nella Carta dei Servizi sono elencate tutte le iniziative rivolte alla collettività da noi servita e le modalità con le quali intendiamo continuare a servirla nel pieno rispetto delle sue esigenze, ci auguriamo pertanto di farvi cosa gradita nel presentare la nostra nuova identità ed i nostri impegni per il prossimo periodo.

### **Validità della carta**

La presente pubblicazione costituisce la sedicesima edizione della Carta della Molinaro srl. Qualsiasi modifica dovessero subire nel corso dell'anno i servizi in generale od il sistema tariffario sarà comunicata tempestivamente tramite i mass media o specifiche campagne informative. La Carta sarà sottoposta a revisione annuale.

# MOLINARO SRL

## PARTE SECONDA – DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

### STRUTTURA GIURIDICA E ORGANIZZATIVA

La Molinaro Srl è stata costituita il 03.03.1998 , ha sede legale a Castel di Iudica (CT) in Via C.P.Pennisi,1 Indirizzo e-mail: **info@autoservizimolinaro.com**

### DATI RELATIVI L'ANNO 2022

#### SETTORI OPERATIVI e PERSONALE ADDETTO – Anno 2022

Settore Movimento: personale addetto	n. 12
Settore Amministrazione: personale addetto	n. 1
Settore Manutenzione: personale addetto	n.
<hr/>	
Totale Addetti dell'Azienda:	<b>13</b>

#### LOGISTICA AZIENDALE – Anno 2022

Autobus utilizzati	n. 14	di cui
Urbani	n. 3	
Extraurbani	n. 11	
	e	di cui
da 0 a 3 anni	n.	
da 3 a 8 anni	n. 1	
da 8 a 15 anni	n. 1	
con più di 15 anni	n. 12	

#### **Fermate attrezzate (con almeno la pensilina) : n.25**

(Le pensiline presenti sul territorio sono di proprietà degli Enti Locali cui è affidata anche la gestione)

# MOLINARO SRL

## TIPOLOGIA DI SERVIZI OFFERTI – Anno 2022

CODICE	DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Km.	Tipol.	Partenza	Arrivo
1	CASTEL DI IUDICA RAMACCA PALAGONIA SCORDIA MILITELLO V.C.	61.4	EX		
2	CASTEL DI IUDICA RAMACCA CALTAGIRONE	61.7	EX		
3	. CASTEL DI IUDICA – FRANCHETTO	19,4	URB		

### Legenda:

Tipologia - Servizio Urbano/Extraurbano

Km - Lunghezza singola corsa

## PARTE TERZA – OFFERTA COMMERCIALE

### SERVIZI DI TRASPORTO OFFERTI e MODALITA' DI FRUIZIONE- ANNO 2022

- servizi di linea EXTRAURBANO	km. annui	181392
- servizi di linea URBANO	km. annui	38355

## SISTEMA TARIFFARIO- ANNO 2022

Tariffe per servizi ordinari		
<b>Linee Extraurbane</b>		
Da 0 a 10 Km.	Corsa Semplice	<b>1.90</b>
	Corsa A/R	<b>3.00</b>
Da 10.01 a 15 Km.	Corsa Semplice	<b>2.40</b>
	Corsa A/R	<b>3.80</b>
Da 15.01 a 20 Km.	Corsa Semplice	<b>2.70</b>
	Corsa A/R	<b>4.20</b>
Da 20.01 a 25 Km	Corsa Semplice	<b>2.90</b>
	Corsa A/R	<b>4.80</b>
Per gli Abbonamenti è applicato l'importo previsto per la relativa tratta.		
<b>LINEE URBANE</b>		

# MOLINARO SRL

## ACQUISTO TITOLI DI VIAGGIO – ANNO 2022

### **Biglietterie Aziendali**

Le biglietterie sono uffici dove è possibile effettuare tutte le operazioni relative all'acquisto di titoli di viaggio, rilascio tessere d'abbonamento ed avere informazioni sul servizio.

### **La biglietteria principale si trova a :**

Castel di Iudica (CT) Via C.P.Pennisi,1

### **La biglietteria è aperta :**

dal lunedì al Venerdì dalle 09,00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00  
**il sabato dalle 09.00 sino alle ore 13.00**

Le Biglietterie di U.L. si trovano presso:  
New Publirama Ramacca Via Giusti, 39

Tolua Viaggi Palagonia Via Fiume,9

### **Vendita a Bordo**

***La vendita a bordo si effettua su tutte le linee ed in tutti gli orari.***

## PARTE QUARTA – IL RAPPORTO CON GLI UTENTI

### **DOVERI DEI CLIENTI**

Il cliente ha il dovere di:

- utilizzare gli autobus con un titolo di viaggio valido e regolarmente vidimato al momento della salita a bordo, e in ogni modo prima della fermata successiva;
- conservare il titolo di viaggio per tutto il percorso ed esibirlo a richiesta del personale di controllo;
- non occupare più di un posto a sedere, lasciando liberi in caso di necessità quelli riservati ai portatori di handicap;
- non sporcare né danneggiare i mezzi e le strutture;
- rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- non fumare sui mezzi e nei locali aziendali;
- non trasportare oggetti nocivi o pericolosi;
- non tenere comportamenti che arrechino disturbo ad altre persone;
- non azionare i segnali d'allarme o i dispositivi d'emergenza se non in caso di grave pericolo;
- non disturbare il conducente durante la guida;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni ricevute dal personale dell'Azienda e pubblicate sugli avvisi affissi sulle vetture, con particolare riguardo a quelle relative alla sicurezza;
- usare ogni precauzione per vigilare sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e degli animali che sono sotto la propria custodia.



# MOLINARO SRL

## **DIRITTI DEI CLIENTI**

Il cliente ha diritto alla:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari in vigore;
- facilità di accesso, anche tramite servizio telefonico, alle informazioni sulle modalità di viaggio e sulle tariffe;
- rispetto degli orari di partenza ed arrivo in tutte le fermate programmate, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle strutture aperte al pubblico;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- rispondenza tra i servizi acquistati e ricevuti;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumare sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi;
- trasporto di bagaglio nei limiti precedentemente indicati;
- comportamento rispettoso e cortese da parte del personale in servizio;
- possibilità di esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- rispetto degli standard qualitativi indicati nella presente carta;
- rimborso del titolo di viaggio, valido e convalidato, nel caso in cui la corsa sia effettuata con più di 30 minuti di ritardo per cause imputabili all'Azienda (Del. C.R. 34/99).

La Molinaro srl emette normalmente i biglietti a bordo tramite l'autista. Il biglietto pertanto è convalidato dallo stesso nel momento della sua emissione, è fatto obbligo di conservare per tutto il percorso, il biglietto, esibire lo stesso in qualsiasi momento al personale addetto al controllo.

Il biglietto dà diritto ad un solo viaggio entro la tratta corrispondente alla tariffa corrisposta; non possono essere ammesse fermate intermedie, ad eccezione fatta per quelle necessarie ad usufruire coincidenze.

Si fa presente che chiunque utilizzi biglietti contraffatti o alteri i segni presenti sui biglietti stessi è punibile a norma degli Artt. 465 e 466 e successive modificazioni del Codice Penale (sanzione amministrativa). Chiunque, falsifichi biglietti o fornisca false generalità a persona incaricata di pubblico servizio è punibile a norma degli Artt. 462 e 496 del Codice Penale.

## **TRASPORTO BAMBINI**

I bambini di altezza inferiore ad 1 metro possono viaggiare gratuitamente purché accompagnati da un adulto. Se l'adulto accompagna più di un bambino dovrà acquistare un biglietto ogni due bambini. E' consentito il trasporto di passeggini per bambini purché ripiegati in modo da ridurre l'ingombro.

## **TRASPORTO BAGAGLI**

E' consentito a ciascun viaggiatore trasportare gratuitamente un bagaglio di peso non superiore a kg.10 e di dimensioni non superiori a cm. 50x30x25. Per il bagaglio non in franchigia il passeggero dovrà pagare la relativa tariffa chilometrica.

La Molinaro Srl non è responsabile per furti, manomissioni, deterioramento o perdite di oggetti trasportati.

E' proibito trasportare bagagli contenenti materiale esplosivo, infiammabile, corrosivo, di cattivo odore che possano costituire pericolo o arrecare disturbo ai viaggiatori o danno al materiale rotabile.

## **TRASPORTO ANIMALI**

# MOLINARO SRL

E' consentito il trasporto gratuito solo di animali domestici di piccola taglia adeguatamente custoditi( gabbia, cestino, museruola e guinzaglio,.....) nel rispetto delle dimensioni suddette.

Viaggiano gratuitamente i cani guida che accompagnano un non vedente.

In ogni caso è vietato il trasporto di animali che possano recare danno o molestia ai passeggeri

## **SANZIONI**

Il mancato rispetto delle norme contenute nel presente regolamento comporta l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dalla Legge Regionale vigente in materia; i passeggeri non in grado di presentare valido documento di viaggio al momento del controllo saranno tenuti, oltre al pagamento del biglietto a tariffa ordinaria tra i capolinea della corsa effettuata, anche al pagamento di una sanzione amministrativa nella misura prevista dalla Legge Regionale vigente in materia; i trasgressori hanno facoltà di conciliare l'illecito, con effetto liberatorio, in via breve a mani dell'accertatore. In caso di mancato pagamento sarà steso un verbale di accertamento, copia del quale sarà notificata all'interessato. In quest'ultima ipotesi il trasgressore sarà tenuto al pagamento anche delle spese di procedimento.

*( eventuali future modifiche comporteranno la sostituzione sugli autobus dello stampato relativo nonché l'aggiornamento sul presente documento all'atto della riedizione annuale)*

## **OGGETTI SMARRITI**

Ogni oggetto smarrito sugli autobus o nei locali aziendali potrà essere richiesto a:

Molinaro Srl

Via C.P.Pennisi,1 Castel di Ludica (CT)

La Molinaro Srl applicherà la normativa prevista dal Codice Civile (artt.927-931) che stabilisce, tra l'altro, la consegna al Sindaco del Comune dove l'oggetto è stato ritrovato.

## **SERVIZIO INFORMAZIONI**

Tutte le informazioni relative a servizi, orari, percorsi, tariffe e titoli di viaggio possono essere richiesti presso la biglietteria aziendale negli orari di apertura suddetti, oppure telefonicamente alla Direzione (tel 095 7755002 ) dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e dalle 9.00 alle 13.00 il sabato).

# MOLINARO SRL

## PARTE QUINTA – RELAZIONI CON L'UTENZA

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Per contribuire alla soddisfazione della clientela e per mantenere gli impegni assunti, dichiarati in questa Carta dei Servizi, la Molinaro Srl s'impegna a favorire la partecipazione dei clienti ad un confronto costruttivo, attraverso gli organismi di rappresentanza organizzata (associazioni dei consumatori, comitati,.....) e direttamente con ciascun cittadino. Per far questo La Molinaro Srl ha istituito un Ufficio relazioni con il pubblico (URP) dove i clienti possono far pervenire i loro reclami, suggerimenti e richieste.

Il cliente può inviare all'URP reclami, suggerimenti e segnalazioni :  
tramite posta ordinaria indirizzandoli a :

Molinaro Srl  
Via C.P.Pennisi,1  
Castel di Iudica (CT)

- tramite posta elettronica all'indirizzo : [info@autoservizimolinaro.com](mailto:info@autoservizimolinaro.com)
- Pec : [autolineemolinarosrl@pec.it](mailto:autolineemolinarosrl@pec.it)
- 

Tutte le comunicazioni possono essere fatte anche telefonicamente agli uffici aziendali.

Vengono altresì, attuati i seguenti cinque parametri comportamentali legati all'ascolto:

1. **AFFIDABILITA'**: capacità di prestare il servizio promesso in modo affidabile e preciso;
2. **ASPETTI TANGIBILI**: aspetto delle strutture fisiche, del personale, della documentazione e degli strumenti dedicati alla comunicazione;
3. **CAPACITA' DI RISPOSTA**: volontà di aiutare i clienti e di fornire loro prontamente le informazioni o gli aiuti richiesti;
4. **CAPACITA' DI RASSICURARE**: operare con competenza e cortesia al fine di trasmettere fiducia e sicurezza;
5. **EMPATIA**: capacità di identificarsi nel cliente ed operare con attenzione individuale e premurosa nei suoi confronti;

L'Ufficio relazioni con il pubblico è responsabile di:

- curare la procedura relativa ai reclami (come vedremo in seguito);
- fornire risposte ai clienti che abbiano formulato richieste o proposte;
- espletare le richieste degli utenti che intendano avere accesso a dati aziendali che li riguardano, come previsto dalla legge 241/90 ("Norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso a documenti amministrativi").

### PROCEDURA DEI RECLAMI

#### Modalità di invio del reclamo

I reclami possono pervenire all'azienda in forma scritta od orale nelle modalità sopra espone.

Nel caso di un reclamo, in qualunque forma presentato, il cliente deve specificare le proprie generalità, indirizzo e numero di telefono per dar modo all'Azienda di rispondere.

E' garantita la riservatezza dei dati trasmessi all'URP che è tenuto ad osservare le normative previste dalla Legge sulla tutela della privacy (196/03).

# MOLINARO SRL

## Termini per la risposta

L'Azienda s'impegna, nel caso in cui non sia in grado di dare una tempestiva risposta definitiva, a comunicare all'utente al momento del ricevimento del reclamo il nome del dipendente responsabile del procedimento ed i tempi previsti per la risposta stessa. L'Azienda s'impegna in ogni modo a rispondere a ciascun reclamo entro 30 giorni dalla data di ricevimento, procedendo anche ad eventuali ulteriori contatti diretti per i necessari approfondimenti.

In caso di superamento di detti termini l'Azienda comunicherà all'utente i motivi del ritardo nella risposta.

L'Azienda fornirà ai clienti anche tutte le informazioni sui mezzi di tutela in caso risposta sfavorevole, che variano secondo l'argomento del reclamo presentato.

## PARTE SESTA – GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

### FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DI SERVIZIO

Tenendo presente quanto previsto nel Decreto applicativo del 30/12/98, la Molinaro srl ha individuato i seguenti fattori di qualità come base per il controllo del livello qualitativo del servizio erogato:

- 1 - Sicurezza del viaggio
- 2 - Sicurezza personale del viaggiatore
- 3 - Regolarità del servizio
- 4 - Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture
- 5 - Comfort a bordo e sul percorso
- 6 - Servizi aggiuntivi a bordo ed a terra
- 7 - Servizi per disabili
- 8 - Informazione alla clientela
- 9 - Aspetti relazionali
- 10 - Integrazione modale
- 11 - Attenzione all'ambiente

La Molinaro srl ha inoltre individuato alcuni "indicatori di qualità" in grado di rappresentare, in corrispondenza di ciascun fattore, i livelli di prestazione offerti. Tali indicatori sono variabili quantitative o parametri qualitativi che permetteranno all'Azienda di misurare le prestazioni offerte con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le attese dei clienti. Per ciascun indicatore sono stati fissati due valori:

- lo **standard** che rappresenta il livello di servizio promesso dall'Azienda per l'anno 2022
- lo **standard obiettivo** che rappresenta il livello di servizio che l'Azienda s'impegna a raggiungere nell'anno 2023

L'Azienda s'impegna inoltre a:

- monitorare i fattori sopra indicati;
- rendere noti gli esiti di tale monitoraggio.

### 1 - Sicurezza del viaggio

La sicurezza del viaggio sui mezzi della Molinaro Srl è garantita da:

- Operazioni di manutenzione periodiche dei mezzi;
- Controllo annuale dei mezzi da parte della MCTC;
- Idoneità dei percorsi accertata dagli Enti concedenti le linee;
- Criteri di selezione specifici per il personale di guida;
- Visite mediche periodiche per accertare l'idoneità del personale stesso;
- Rispetto delle norme che regolano la durata della guida ed i riposi degli autisti.

# MOLINARO SRL

**Indicatori : Anzianità dei mezzi  
Incidentalità**

## **2 - Sicurezza personale del viaggiatore**

La sicurezza personale del viaggiatore è intesa come l'assenza di episodi di violenza e/o furti a bordo dei mezzi. Per garantirla sono stati installati su tutti i mezzi della Molinaro Srl telefoni cellulari che permettono all'autista di segnalare al Centro Operativo o alle forze dell'ordine qualsiasi situazione di pericolo.

**Indicatori : Presenza del cellulare a bordo**

## **3 - Regolarità del servizio**

La regolarità del servizio è intesa come garanzia della continuità dei servizi offerti. I principali fattori che possono condizionare la regolarità e puntualità del servizio sono i lavori e/o le interruzioni stradali e le manifestazioni di ogni genere; questi fattori sono indipendenti dall'organizzazione aziendale ma è in ogni modo compito della Molinaro Srl cercare di limitare i disagi per i clienti anche con un'adeguata e tempestiva informazione.

**Indicatori: Affidabilità  
Puntualità**

## **4 - Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture**

La Molinaro Srl è impegnata a garantire condizioni igieniche adeguate sui mezzi e nelle sue strutture aperte al pubblico.

**Indicatori: Pulizia ordinaria dei mezzi oltre la giornaliera  
Pulizia straordinaria dei mezzi  
Pulizia strutture al pubblico**

## **5 - Comfort a bordo e sul percorso**

La Molinaro Srl è impegnata ad aumentare il comfort complessivo a bordo dei propri mezzi acquistandone di nuovi più comodi e dotati di climatizzazione.

**Indicatori: Climatizzazione  
Pensiline  
Corse sature  
Corse affollate**

## **6 - Servizi aggiuntivi a bordo ed a terra**

La Molinaro Srl è impegnata ad acquistare nuovi mezzi dotati dei servizi aggiuntivi forniti dalle nuove tecnologie.

**Indicatori: Dispositivi speciali a bordo**

## **7 - Servizi per disabili**

La Molinaro Srl è impegnata ad aumentare il numero dei mezzi con pedana o sollevatore per disabili.

**Indicatori: Mezzi attrezzati  
Barriere**

# MOLINARO SRL

## **8 - Informazione alla clientela**

La Molinaro Srl pubblica all'inizio dell'esercizio estivo e di quello invernale l'orario dei servizi; tale pubblicazione è distribuita ai clienti presso le biglietterie e le agenzie. Alle paline di fermata sono esposti gli orari delle corse.

Tutte le informazioni inerenti agli orari, le tariffe e i titoli di viaggio sono disponibili presso la biglietteria aziendale, anche telefonicamente.

Infine per quanto riguarda i cambiamenti del servizio dovuti a scioperi, interruzioni e manifestazioni La Molinaro Srl informa l'utenza, più tempestivamente possibile, mediante la stampa e le televisioni locali e con l'affissione di avvisi sui mezzi e sulle paline interessate dalla variazione.

**Indicatori:** Libretto orario/Cartine linee  
Servizio informazioni telefonico  
Orario in palina

## **9 - Aspetti relazionali**

Il personale che effettua servizio al pubblico è dotato di divisa aziendale e di un cartellino di riconoscimento con la foto ed il numero di matricola. Tutto il personale è tenuto a mantenere un comportamento educato e corretto ed ad utilizzare un linguaggio rispettoso, chiaro e comprensibile per i clienti.

**Indicatori:** Correttezza e cortesia  
Riconoscibilità

## **10 - Integrazione modale**

La Molinaro Srl cerca, per quanto possibile, di favorire l'integrazione tra diversi mezzi di trasporto ( auto,pullman).

**Indicatori:** Coincidenze

## **11 - Attenzione all'ambiente**

La Molinaro Srl cerca di mantenere alta l'attenzione all'ambiente utilizzando solo carburanti a basso tenore di zolfo, quindi saranno effettuati tutti gli accorgimenti tecnologici atti ad ottimizzare la combustione per ridurre i consumi e ridurre le emissioni inquinanti.

## Indicatori, Impegni per l'anno in corso 2022 e obiettivo per l'anno 2023

FATTORE	INDICATORI	UNITA' MISURA	STANDARD		MODALITA' DI RILEVAZIONE
				OBIETT.	
Sicurezza del viaggio	Anzianità dei mezzi	Anni /totale veicoli	15	10	Carte circolaz.
	Incidentalità	n° sinistri/km. servizio ogni 100.000 Km	0		Base dati aziendale
Sicurezza personale del viaggiatore	Presenza del cellulare a bordo	N° mezzi con cellulare /Totale mezzi	14		Dati parco
Regolarità del servizio	Affidabilità	km. svolti/km program.	219747		Dati Aziendali
	Puntualità	Nr. Corse con ritardo	0		Dati Aziendali
Pulizia Ordinaria	Pulizia ordinaria dei mezzi oltre la giornaliera	Frequenza	settimanale		Dati Aziendali
	Pulizia straordinaria	Frequenza Cadenzata	quindicinale		Dati Aziendali Dati Aziendali
Comfort a Bordo e sul percorso	Nr. Pullman con Climatizzazione	% parco	14		Dati parco
		n° pensiline/tot. fermate	25		Base dati aziendale
	Nr. corse affollate/totale corse (per tratta)	n° corse urbane sature/totale corse urbane			Base dati aziendale
	Corse affollate	n° corse extraurbane affollate/totale corse extraurbane			Base dati aziendale
Servizi aggiuntivi a bordo ed a terra	Dispositivi speciali	N° autobus con annuncio di fermata/Totale autobus	14		Base dati aziendale
		N° autobus con radio o tv/Totale autobus	9		"
Servizi per disabili	Mezzi attrezzati	N° autobus con pedana /Totale autobus		4	Base dati aziendale
	Assistenza a Bordo	Ore di formazione per gli autisti sulla tipologia di assistenza a bordo e procedure operative			Base dati aziendale
Informazione alla Clientela	Libretto orario	N° copie annuali	1200	2000	Base dati aziendale
	Cartine linee	N° copie cartine annuali	1000	2000	Base dati aziendale
	Sito internet Servizio informazioni telefonico	Presenza sito internet Orario del servizio	si 8/13 15/18	si	Base dati aziendale Base dati aziendale

# MOLINARO SRL

	Orario in palina	N° paline con orario/Totale paline	25		Base dati aziendale
<b>FATTORE</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>UNITA' MISURA</b>			<b>MODALITA' DI RILEVAZIONE</b>
<b>Aspetti relazionali</b>	Correttezza e cortesia	N° reclami su comportamento/Totale reclami	0		Base dati aziendale
	Riconoscibilità	Personale con cartellino /Totale personale al pubblico	12		A vista
<b>Livello di servizio commerciale</b>	Vendita biglietti a bordo	N° linee con vendita/Totale linee	3		Base dati aziendale
	Tempi di risposta ai reclami	Tempo massimo di risposta			Base dati aziendale
<b>Integrazione modale</b>	Coincidenze	N° fermate con intermodalità/Totale fermate N° corse con obbligo di rispetto coincidenza/Totale corse			Base dati aziendale
<b>Attenzione all'ambiente</b>	Carburanti	N° mezzi a norma Euro2 /Totale veicoli	8	8	Base dati aziendale

## EDITING, DISTRIBUZIONE e AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Molinaro Srl si impegna a pubblicare annualmente una versione integrale della Carta dei Servizi che rispetta lo schema regionale ed a svolgere durante l'anno almeno un monitoraggio della qualità percepita dai clienti, utilizzando un questionario riguardante tutti i fattori elencati nella tabella precedente. Tale versione è a disposizione dei clienti, o di chiunque intenda consultarla, presso la Direzione e presso la biglietteria aziendale.

## SISTEMA QUALITA' AZIENDALE

La Molinaro Srl ha ottenuto la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2015 scadenza 05.09.2022

## COPERTURA ASSICURATIVA

La Molinaro Srl fornisce copertura assicurativa agli utenti dei propri servizi sia per i danni alla persona che per quelli alle cose derivanti da fatti le cui cause possano essere ricondotte alla responsabilità dell'Azienda. Per questo la Molinaro Srl ha stipulato le seguenti assicurazioni a favore dei viaggiatori:

- Assicurazione per la copertura totale del rischio Responsabilità Civile (RCA) derivante dalla circolazione dei veicoli a motore.



# MOLINARO SRL

## OSSERVATORIO AZIENDALE DELLA QUALITA'

La Molinaro Srl ha istituito l'Osservatorio aziendale della qualità con il compito di :

- monitorare gli indicatori della tabella precedente per verificare il raggiungimento degli obiettivi;
- svolgere indagini per valutare la soddisfazione del cliente;
- raccogliere ed elaborare dati economico-gestionali per il miglioramento dell'Azienda;
- raccogliere e catalogare i reclami e le osservazioni provenienti sia dei clienti (trasmesse dall'Ufficio relazioni con il pubblico) sia dal personale aziendale, in relazione al servizio per elaborare proposte di miglioramento dello stesso;
- trasmettere i dati previsti dai contratti di servizio (economico-gestionali e di monitoraggio) all'Osservatorio regionale per la mobilità e i trasporti secondo le modalità ed i tempi stabiliti dalla Regione.

Il Legale Rappresentante

Giuseppe Antonio Molinaro