

# **Gianolini**

**SERVIZI E TRASPORTI s.r.l.**

Sede Legale: Via Dello Stadio, 22 – Sondrio

Sede Operativa: Via Don Guanella, 30 – Montagna in Valtellina (SO)

Codice Fiscale / Partita Iva 00767410145

Sito Internet:

[www.gianolini.it](http://www.gianolini.it)

posta certificata: gianolini\_servizi@pec.it

## PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.

La carta dei servizi è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne usufruisce. Tutte le Aziende di servizi pubblici sono tenute a redigerla e ad adottarla come indicato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

L’adozione della Carta dei Servizi non rappresenta semplicemente il rispetto della norma di legge, ma costituisce l’impegno che Gianolini Servizi e Trasporti s.r.l. assume con tutti i cittadini, oltre che con i propri clienti, relativamente ai servizi di mobilità gestiti dalla stessa.

Alcuni dei principali riferimenti normativi riguardanti la Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle Pubbliche Amministrazioni, successivamente convertito nella Legge n. 273 dell’11 luglio 1995”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti”;

### 1 PRINCIPI DELLA CARTA

Gianolini Servizi e Trasporti S.r.l. si impegna ad attenersi ai principi fondamentali enunciati dal Decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998:

#### **1.1. Eguaglianza e Imparzialità**

- Offrire un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- Garantire la parità di trattamento fra le diverse categorie e fasce di utenza;
- Facilitare e migliorare l’accessibilità ai servizi da parte dei cittadini diversamente abili e degli anziani.

#### **1.1.2 Continuità**

- Assicurare la continuità e regolarità nell’erogazione dei servizi, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore;

#### **1.1.3 Partecipazione**

- Migliorare e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza;
- Garantire la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- Rilevare periodicamente il livello di soddisfazione della clientela sul servizio tramite indagini appropriate.

#### **1.1.4 Efficienza ed efficacia**

- Adottare tutte le misure per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto, compatibilmente con le risorse disponibili;
- Curare la formazione del personale affinché adotti verso la clientela comportamenti professionali;
- Favorire il diritto alla mobilità dei cittadini per facilitare la libertà di scelta tra più modalità di servizio.

#### **1.1.5 Rispetto dell'ambiente**

- Migliorare continuamente il rapporto con l'ambiente.

#### **1.1.6 Trasparenza**

- Promuovere la trasparenza sulla gestione e sui livelli del servizio offerto attraverso la diffusione della Carta dei Servizi e dei dati aziendali in essa contenuti;
- Gianolini Servizi e Trasporti s.r.l. si impegna a dare una adeguata diffusione alla Carta dei Servizi.

### **1.2 Finalità della Carta**

La presente Carta dei Servizi costituisce quindi:

- Per i cittadini/clienti uno strumento di:

- **Conoscenza;**

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

Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;

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

- **Partecipazione;**

Mette a disposizione dell'utenza La Segreteria Generale che rappresenta il canale di comunicazione tra l'Azienda ed i Clienti;

Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai Clienti;

- **Tutela**

Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;

Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

Per Gianolini Servizi e Trasporti s.r.l. l'impegno con i cittadini:

- Ad erogare un servizio di buona qualità, controllato e verificato riguardo al grado di soddisfazione raggiunto dai clienti;
- Ad adottare e pubblicare gli standard di qualità previsti e raggiunti;
- Ad attivare i necessari piani per il continuo miglioramento;
- A dar conto ai cittadini/utenti di quanto conseguito.

## 2 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La Gianolini Servizi e Trasporti s.r.l. nasce nel 2000 con l'oggetto sociale di Esercizio dell'attività di Autonoleggio da Rimessa e Trasporto di persone e cose per conto proprio e per conto di terzi.

Gli sono stati affidati da alcuni comuni, compreso quello di Sondrio il trasporto scolastico da e per gli Istituti Scolastici del capoluogo; dal 1^ marzo 2011 è stato affidato da parte del Comune di Sondrio il Trasporto Pubblico Urbano.

## 3 CERTIFICAZIONI

In data l'Azienda ha raggiunto l'obiettivo della certificazione per il servizio di trasporto UNI EN ISO 9001: 2000 e più specificatamente per "Erogazione di servizi di trasporto di persone su gomma (regolari, regolari specializzati e occasionali) e trasporti di effetti speciali.

## 4 INFORMAZIONI DIVERSE

Il servizio Trasporto Urbano collega la città di Sondrio con le frazioni di Arquino, Ponchiera, Mossini e Triasso.

Il servizio di trasporto urbano pubblico si snoda su:

- |                             |   |                |
|-----------------------------|---|----------------|
| • ANELLO EST                | - | <b>ROSSA</b>   |
| • ANELLO OVEST              | - | <b>BLU</b>     |
| • ANELLO SUD - EST          | - | <b>VERDE</b>   |
| • ANELLO FESTIVO            | - | <b>AZZURRA</b> |
| • PONCHIERA-ARQUINO-MOSSINI | - | <b>GIALLA</b>  |
| • TRIASSO                   | - | <b>GRIGIO</b>  |

L'Azienda fornisce anche il **“Servizio a Chiamata Speciale”** chiamando il numero verde

**800 906 003**

## **Fasi del Servizio a Chiamata**

### **ORARIO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

dal lunedì alla domenica: dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 18:30

### **ORARI DI PRENOTAZIONE DEL SERVIZIO**

L'utente potrà prenotare il servizio telefonando con almeno un ora di anticipo sulla richiesta, contattando il numero verde.

### **FRUIZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio speciale esclusivo riservato ai soli possessori di apposito titolo rilasciato dai Servizi Sociali del Comune di Sondrio.

Il servizio è attivo tutti i giorni, festivi compresi, su tutto il territorio Comunale.

Il servizio va prenotato al call center con almeno un ora di anticipo sulla richiesta, contattando il numero verde **800.906.003**, il quale in tempo reale fornisce risposta e conferma sulla richiesta. Il servizio, compatibilmente con la conformazione territoriale viene fornito “porta a porta”. Il costo è pari alla tariffa prevista per un normale biglietto di linea di corsa semplice.

### **SERVIZIO A CHIAMATA FESTIVO**

Il servizio è attivo e sostitutivo delle linee – esclusa la “Festiva” – sul territorio comunale per le frazioni (tutte), la zona Ovest (stadio comunale) e la zona Est (Cà Bianca – Trippi) nei giorni di Domenica e Festivi con il seguente orario:

dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 19:00.

Il servizio va prenotato al call center con almeno un ora di anticipo sulla richiesta, contattando il numero verde **800.906.003**, il quale in tempo reale fornisce risposta e conferma sulla richiesta. Il servizio viene fornito in corrispondenza delle fermate istituzionali delle linee. Il costo è pari alla tariffa prevista per un normale biglietto di linea di corsa semplice

## TITOLI REGIONALI

### A) Titolo **“lo viaggio in Famiglia”**

E' un titolo che permette ai ragazzi minori di 14 anni di viaggiare gratis sui trasporti pubblici in Lombardia quando accompagnati da un familiare in possesso di un biglietto o abbonamento valido.

Per i figli minori di 18 anni, sconto del 20% sull'acquisto del secondo abbonamento e gratuita del terzo abbonamento in poi.

Per usufruire di questa agevolazione, è sufficiente compilare il modulo che trovi sul sito Internet di Regione Lombardia o sul sito della “Gianolini Servizi e Trasporti srl ( [www.gianoli.it](http://www.gianoli.it)).

I moduli compilati devono essere consegnati presso la sede aziendale della Gianolini Servizi e Trasporti srl, via Don Guanella, 30 Montagna in Valtellina o presso Consorzio Turistico Mandamento di Sondrio, via tonale 9 – Sondrio, corredata da fotocopia del documento di identità del dichiarante, nonché di 2 fotografie formato tessera . La tessera è nominativa e riporta l'elenco degli accompagnatori con cui il ragazzo/a potrà viaggiare gratuitamente sui trasporti pubblici il Lombardia.

**La tessera verrà rilasciata entro i previsti 60 giorni dalla data di consegna del modulo di autocertificazione.**

RICORDA:

Le agevolazioni “lo viaggio in famiglia” sono valide su tutti i mezzi di trasporto pubblico Regionale e Locale in Lombardia, ovvero:

Bus Urbani ed extra urbani;

Tram, filobus e metropolitane, treni suburbani e regionali, battelli sul lago di Iseo,

servizi a chiamata, funivie e funicolari di trasporto pubblico.

## **B) “Io viaggio in Lombardia 1 giorno -2 giorni – 3 giorni – 7 giorni”.**

Consente l'utilizzo in classe unica di viaggiare su tutti i servizi di trasporto dell'Aziende aderente al contratto, escluso il servizio Malpensa Express Aeroporto.

**Validità: Non ha scadenza, è utilizzabile in tutti i giorni dell'anno con le seguenti validità:**

- Nel giorno in cui è stata eseguita la prima convalida fino al termine del servizio.
- Nel Giorno della prima convalida fino al termine del servizio del giorno successivo;
- Nel giorno in cui è stata eseguita la prima convalida e nei 2 giorni successivi fino al termine del servizio;
- Nel giorno in cui è stata effettuata la prima convalida e nei 6 giorni successivi fino al termine del servizio.

### **“Io viaggio in Lombardia Mensile”.**

- L'abbonamento “io viaggio ovunque in Lombardia Mese” è un titolo di viaggio di 2<sup>a</sup> classe che consente di viaggiare su tutti i servizi di trasporto delle Aziende aderenti al suddetto contratto; è valido per l'intero mese solare e per la validità è obbligatoria la convalida del primo giorno di viaggio.
- La rivendita è effettuata presso la biglietteria della Stazione Trenitalia di Sondrio, Piazzale Bertacchi.

## **C) “Io viaggio Treno Città”**

- Un unico abbonamento mensile per chi utilizza il treno e i trasporti urbani nei capoluoghi lombardi, risparmiando il 30% sul prezzo dell'abbonamento urbano.

Abbonamento di 1<sup>a</sup> e 2<sup>a</sup> classe a tariffa Unica Regionale che consente di viaggiare sui servizi ferroviari in Lombardia e sui mezzi pubblici (tram, metro, autobus, funicolare e filobus) di un comune capoluogo.

## **D) Io viaggio ovunque in Provincia.**

- Il nuovo abbonamento mensile integrato per viaggiare su tutti i mezzi pubblici della propria provincia. A partire da 70 euro.

Il nuovo mensile per muoversi su tutti i mezzi pubblici della propria provincia. Ideale per chi utilizza più mezzi per raggiungere due località della stessa provincia (Milano Monza e Brianza sono considerate una sola provincia)

HA TARIFFE DIFFERENTI PER I DIVERSI AMBITI PROVINCIALI:

- 70 euro al mese per Como, Lecco, Lodi, Sondrio, Varese
- 75 euro al mese per Cremona, Mantova, Pavia.
- 80 euro al mese per Bergamo, Brescia, Milano e Monza e Brianza.

Per usufruire dell'abbonamento "io viaggio ovunque in Provincia", bisogna richiedere la tessera gratuita "Io Viaggio".

I titoli di viaggio "io viaggio ovunque in Provincia" (titoli di viaggio acquistabili dai possessori della tessera " IO VIAGGIO" rilasciata da Trenord) oltre che alla biglietteria dell'Autostazione di Sondrio (Consorzio Turistico Mandamento di Sondrio), la Ditta Gianolini Servizi e Trasporti srl, attiverà la vendita anche presso la propria Sede di Montagna in Valtellina (SO) via Don Guanella, 30.

## 5 TARIFFE URBANE IN VIGORE DAL 01/11/2011

- Biglietto ordinario a tempo (90 minuti)	€. 1.30
- Biglietto ordinario multi corse	€. 11.30
- Abbonamento ordinario settimanale	€. 8.20
- Abbonamento ordinario mensile	€. 29.00
- Abbonamento mensile per studenti e over 70 anni	€. 22.50
- Abbonamento ordinario annuale	€. 277.00
- Abbonamento annuale studenti e over 70 anni	€. 185.00

Per i servizi a chiamata è prevista la tariffa di 1,30 euro a corsa .

## 6 ASPETTI GENERALI

### DEFINIZIONI

#### Art. 1 – Fattori di qualità

Per fattori di qualità a questi effetti si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte del cliente.

#### Art. 2 – Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

### Art.3 – Standard

Lo standard o livello di servizio promesso è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative della clientela e delle potenzialità del soggetto erogatore.

Lo standard può essere formulato in conformità a indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e sulla base di indicatori qualitativi, senza fare diretto riferimento a valori quantitativamente misurabili ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

## 7 **RAPPORTI CON I CLIENTI**

### **Capo I**

#### ***Diritti e doveri del viaggiatore***

##### *Diritti del viaggiatore*

Al cliente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Continuità e certezza del servizio, anche mediante una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- Pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni (pensiline – capilinea); tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- Igiene e pulizia dei mezzi e delle pensiline; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- Contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

### **Capo II**

##### *Doveri del viaggiatore*

Il cliente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- Non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisti del titolo di viaggio regolarmente vidimato;
- 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 e i disabili e rispettare le disposizioni riguardanti i posti riservati ai disabili;
- Non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;

- Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le indicazioni/limitazioni stabilite dall'Azienda;
- Non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave e imminente pericolo;
- Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'Azienda e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- Utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – insieme con quelle del vivere civile – non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori.

### Capo III

#### CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

##### **BAMBINI**

I bambini di altezza inferiore ad 1 metro possono viaggiare gratuitamente purché accompagnati da un adulto e purché non occupino posti a sedere. Nel caso in cui sia occupato il posto a sedere è dovuto il prezzo del biglietto. Se l'adulto accompagna più di un bambino dovrà acquistare un biglietto ogni due bambini. Passeggini e carrozzine sono ammessi solo se ripiegati.

##### **ANIMALI**

Il trasporto di animali è consentito nel caso di animali domestici di piccola taglia trasportati in contenitori assimilabili ai bagagli, è consentito altresì il trasporto dei cani, che possono essere ammessi a bordo solo quando vi è disponibilità di posto. I cani pagano la tariffa ordinaria qualora la taglia non sia ricompresa nelle dimensioni dei bagagli trasportabili gratuitamente (vedi sotto) e devono essere tenuti in modo da non ingombrare o arrecare fastidio agli altri passeggeri, pertanto devono essere tenuti al guinzaglio e muniti di museruola. Il viaggiatore è tenuto a risarcire gli eventuali danni causati dall'animale. I cani guida per i non vedenti sono sempre ammessi a bordo e sono esentati dal pagamento del biglietto. Se richiesto esplicitamente dal conducente o dai passeggeri, il non vedente è tenuto a munire di museruola il proprio cane guida.

##### **BAGAGLI**

Ogni viaggiatore può portare gratuitamente un bagaglio, purché di dimensioni non superiori a cm 50x30x25, collocandolo a bordo in modo da non intralciare gli altri passeggeri; in caso di dimensioni eccedenti, il passeggero è tenuto al pagamento del biglietto anche per il bagaglio. Non è ammesso il trasporto di bagagli non accompagnati. Non è ammesso il trasporto di motocicli e biciclette. Sui mezzi Gianolini non è consentito l'uso delle bauliere.

##### **DISCESA-SALITA DAGLI AUTOBUS**

Avviene, a richiesta dell'utente, in corrispondenza delle paline di fermata identificate dal logo Comune di Sondrio. Le fermate sono esclusivamente quelle contraddistinte dal cartello

##### **FERMATE**

Le fermate dell'Azienda sono tutte A RICHIESTA, come indicato sugli orari affissi negli appositi porta orari. Le fermate con il logo del BUS URBANO ARANCIONE si intendono valide solo ed esclusivamente per le linee URBANE;

##### **TRASPORTO MATERIE PERICOLOSE O NOCIVE**

E' proibito trasportare valige o involucri, comunque confezionati, contenenti materiale esplosivo, infiammabile, corrosivo, di cattivo odore, che possono in ogni modo costituire pericolo o arrecare disturbo ai viaggiatori o danno al materiale rotabile. E' inoltre proibito il trasporto di armi non smontate (ad eccezione di quelle delle forze armate e di polizia).

##### **DOCUMENTI DI VIAGGIO E SISTEMA SANZIONATORIO**

I viaggiatori, prima di salire a bordo, devono acquistare i titoli di viaggio presso le rivendite autorizzate o al momento della salita sull'autobus dall'autista del mezzo. Il documento di viaggio non deve essere in alcun modo manomesso e/o asportato in alcuna parte, pertanto l'obliterazione manuale (da effettuarsi in caso di guasto dell'obliteratrice) deve essere fatta mediante scrittura della data e dell'ora, da parte dell'autista.

## **SANZIONI RELATIVE AI DOCUMENTI DI VIAGGIO**

Chi non rispetta le norme di viaggio incorre in sanzioni amministrative stabilite ai sensi di legge. Il personale in servizio sugli autobus, è tenuto a far osservare ai viaggiatori le norme.

Per poter utilizzare i mezzi è obbligatorio munirsi di documento di viaggio valido e convalidarlo/obliterarlo secondo le modalità previste da Gianolini Servizi e Trasporti srl, conservarlo fino all'allontanamento della vettura e mostrarlo a ogni richiesta del personale di controllo. Tutti i documenti di viaggio sono strettamente personali e non cedibili. Chiunque viaggi sprovvisto di documento di viaggio o con documento di viaggio non valido o non convalidato, contravvenendo alle disposizioni dell'art. 34 della Legge Regionale n. 11/2009 (e successive modifiche e/o integrazioni), commette un'infrazione e viene pertanto sanzionato. In questi casi la multa è applicata in misura pari a 100 volte il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice) più il prezzo del biglietto indicato nel verbale, se il passeggero paga oltre i 60 giorni dalla data di emissione del verbale di accertamento. La multa si riduce a un terzo, oltre al prezzo del biglietto indicato sul verbale, se il pagamento viene effettuato direttamente al controllore al momento della contestazione, oppure se avviene entro 60 giorni dalla data di emissione del relativo verbale di accertamento (ai sensi dell'art. 16 della Legge 689/81) ed è effettuato mediante il bollettino postale allegato al verbale stesso. Le stesse sanzioni vengono applicate anche nei confronti del passeggero che, pur essendo titolare di abbonamento in corso di validità, al momento del controllo non ha con sé l'abbonamento ed è perciò considerato a tutti gli effetti privo di documento di viaggio; pertanto, anche presentando l'abbonamento in un secondo momento, non sarà possibile annullare la sanzione. Nei casi di contraffazione dei documenti di viaggio, la sanzione ammonta a 206 euro (art. 465, comma 1, C.P. modificato dall'art. 41 D.Lgs.30/12/1999 n. 507) oltre al prezzo del biglietto indicato sul verbale e non soggetto a riduzione. I documenti di viaggio contraffatti oppure utilizzati da persona diversa dal titolare vengono ritirati dal personale di controllo. Nel caso in cui il passeggero non possa o non voglia pagare la sanzione all'atto della contestazione deve rilasciare al controllore le proprie generalità per farsi identificare in modo certo specificando, per i minori, il soggetto che ne esercita la potestà genitoriale.

## **Capo IV**

### Informazioni alla clientela

L'Azienda assicura, attraverso tutte le forme disponibili, la più ampia informazione ai clienti circa le modalità di prestazione del servizio.

- Orari alle paline di fermata;
- Opuscoli orari in distribuzione sui bus e presso i rivenditori titoli di viaggio;
- Informazioni telefoniche;
- Sito internet dell'Azienda Gianolini Servizi e Trasporti s.r.l. nello spazio dedicato al Servizio Trasporti;
- Le eventuali variazioni di orario sono comunicate alla clientela attraverso l'esposizione sulle paline alle fermate dei bus, sul sito internet dell'Azienda e attraverso la pubblicazione sui giornali .