

# **Martini Bus**

## **Martini Bus srl**

### **Anno 2019**

Carta dei servizi per l'attività di trasporto di  
viaggiatori mediante noleggio autobus con  
conducente

#### ***Martini Bus srl***

Sede Legale: via Mutinelli n. 11 – 30173 Mestre Ve PI 01638590271

Sede Oper. e Ammin.: via della Fisica n. 27 – 30175 Marghera VE

tel. 041.5343200 (4 linee r.a. h24) fax 041.5346911

e-mail: [info@martinibus.it](mailto:info@martinibus.it) – [amministrazione@martinibus.it](mailto:amministrazione@martinibus.it)

PEC: [martinibus@postacert.com](mailto:martinibus@postacert.com)

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

# Martini Bus

## Sommario

## Carta dei Servizi 2019

### **SEZIONE I → Principi**

- |                                          |   |
|------------------------------------------|---|
| 1. Premessa                              | 3 |
| 2. I principi che guidano la Martini Bus | 4 |
| 3. I diritti e i doveri del viaggiatore  | 5 |
| 4. Prenotazioni                          | 6 |

### **SEZIONE II → Monitoraggio**

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| 1. Premessa                 | 6 |
| 2. Aspetti relazionali      | 7 |
| 3. Modalità di monitoraggio | 8 |

### **SEZIONE III → Reclami e rimborsi**

- |                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 1. Procedure di reclamo           | 10 |
| 2. Modalità di rimborso o ristoro | 10 |

### **SEZIONE IV → Tutela della Privacy e garanzie**

- |                       |    |
|-----------------------|----|
| 1. Modalità di tutela | 11 |
|-----------------------|----|

### **SEZIONE V → Fatturazione**

- |                               |    |
|-------------------------------|----|
| 1. Rettifiche di fatturazione | 12 |
|-------------------------------|----|

### **SEZIONE VI → Fattori Qualità**

- |                      |    |
|----------------------|----|
| 1. Dati e indicatori | 12 |
|----------------------|----|

# Martini Bus

## SEZIONE I → Principi

### 1. Premessa

La carta dei servizi è il documento che ha lo scopo di definire le caratteristiche quali-quantitative del trasporto di viaggiatori effettuato mediante noleggio di autobus con conducente, di seguito denominato noleggio, e di migliorare il rapporto fra cliente e impresa, sancendo, nel contempo, sia i diritti del primo in materia di mobilità, che i correlati doveri del secondo, nonché apprestando forme di monitoraggio della qualità e di tutela del cliente in caso di disservizio.

Le imprese sottoscrivono la "carta dei servizi" impegnandosi ad osservare i principi e i doveri in essa sanciti.

La presente "carta", i cui successivi aggiornamenti verranno effettuati almeno ogni tre anni, sarà portata a conoscenza dei clienti mediante opuscoli gratuitamente disponibili presso il Comune competente, sul sito internet della Società, presso le rimesse per lo stazionamento degli autobus, nonché a bordo degli stessi.

#### **Contesto normativo di riferimento:**

L'azione di rivalorizzazione dei servizi pubblici è stata avviata da alcuni stati CEE negli anni '90 mediante richiesta agli enti erogatori di un miglioramento della qualità dei servizi offerti agli utenti-clienti anche attraverso l'elaborazione e la diffusione della "Carta dei Servizi".

Lo Carta dei Servizi prende spunto dai principi contenuti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, del 30/12/1998, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)", La carta dei servizi della Martini Bus è stata adattata all'attività di noleggio ed è approvata dalla Regione Veneto, previa intesa con le associazioni regionali di categoria maggiormente rappresentative

# Martini Bus

## 2. I principi che guidano la Martini Bus

Con la Carta dei Servizi la Martini Bus S.r.l. si impegna a svolgere l'attività di noleggio nel rispetto del generale principio della libertà di circolazione nonché dei seguenti principi:

### **Eguaglianza ed Imparzialità**

Martini Bus si impegna a garantire l'accessibilità alla mobilità senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni, nonché apprestando progressivamente le iniziative adeguate a tutela dei soggetti invalidi.

### **Continuità**

Martini Bus garantisce la continuità e la regolarità dei noleggi (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore); a tale riguardo si dà atto che i servizi oggetto della presente "carta" sono ricompresi nella nozione di "servizi essenziali", di cui alla legge 12 giugno 1990 n. 146, e sue modifiche e integrazioni, come recepita nel vigente Accordo nazionale di categoria.

### **Partecipazione e Trasparenza**

Martini Bus si impegna a consultare almeno una volta all'anno le associazioni dei consumatori circa le principali problematiche che riguardano il servizio. Il Cliente ha diritto di ricevere, in maniera corretta e completa, tutte le informazioni inerenti il servizio e a presentare richieste, suggerimenti e reclami.

### **Efficienza ed Efficacia**

Martini Bus in un'ottica di continuo miglioramento, effettua un costante monitoraggio sui propri clienti per verificare l'andamento dell'efficienza e dell'efficacia dei noleggi resi.

### **Chiarezza dei messaggi**

Martini Bus si impegna ad informare gli utenti circa le caratteristiche del servizio erogato, le modalità di erogazione dello stesso e i relativi prezzi, le modalità di fatturazione in modo trasparente, utilizzando un linguaggio chiaro e semplice.

# Martini Bus

Nella presente "carta" il noleggio è inteso nella sua accezione più ampia: esso inizia nel momento in cui si manifesta la volontà di spostarsi e termina quando si arriva alla destinazione finale, assieme con i beni che accompagnano il viaggiatore (bagagli); è disciplinato ed erogato nel presupposto della consapevolezza, da parte dei clienti, del ruolo attivo che essi stessi svolgono per la buona riuscita del viaggio.

## 3. I diritti e i doveri del viaggiatore

Al cliente che fruisce del noleggio sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- igiene e pulizia degli autoveicoli;
- riconoscibilità del personale o della ragione sociale dell'impresa mediante:
  - identificabilità del personale mediante apposito cartellino di riconoscimento;
  - comunicazione del numero di autorizzazione ad ogni risposta a richieste di servizio di noleggio;
  - esposizione all'esterno dell'autoveicolo del contrassegno contenente il numero di autorizzazione;
  - rispondenza tra i servizi acquistati e quelli che effettivamente sono stati erogati;
  - rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo a bordo degli autobus da noleggio con conducente e degli altri divieti previsti dal D.P.R. 11.07.1980, n. 753.

Il cliente ha i seguenti doveri da rispettare:

- non insudiciare e non danneggiare l'autobus su cui viaggia;
- utilizzare i dispositivi di sicurezza personale secondo quanto disposto dalle norme vigenti;
- rispettare il divieto di fumare;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;

# Martini Bus

- non trasportare oggetti compresi fra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dall'impresa;
- presentarsi puntualmente agli appuntamenti stabiliti con l'impresa; il rispetto degli orari di rientro preventivamente concordati al fine di garantire il rigoroso rispetto delle norme che disciplinano i tempi di guida e di riposo del personale viaggiante;

## 4. Prenotazioni

Il noleggio avviene, salvo disponibilità, previa prenotazione presso gli uffici dell'impresa con le seguenti modalità:

- al ricevimento di ogni richiesta di noleggio, l'ufficio noleggi formula il preventivo sulla base del listino prezzi aggiornato annualmente
- riesamina attentamente l'offerta (requisiti espliciti, impliciti, cogenti e standard aziendali) e la invia al committente
- all'arrivo dell'accettazione dell'offerta da parte del cliente l'ufficio noleggi verifica che in fase di accettazione il committente non abbia modificato nessun elemento che costituiva la richiesta iniziale (nel qual caso lo ricontatta per adeguarne il prezzo)

## SEZIONE II → Monitoraggio

### 1. Premessa

La finalità prioritaria della presente "carta dei servizi" è quella di definire gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del noleggio da parte del cliente. Il Decreto del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ogni viaggio, attribuendo a ciascuno specifici indicatori di qualità.

# Martini Bus

Perciò il noleggio viene scomposto in alcune componenti (fattori di qualità), a ciascuna delle quali è attribuito un indicatore del livello prestazionale.

Su queste premesse viene implementato un processo di continuo monitoraggio della qualità "percepita" del noleggio: la stessa "qualità promessa" costituisce un obiettivo "dinamico", soggetto ad un miglioramento continuo, teso al raggiungimento di risultati più ambiziosi, seppure compatibili con le potenzialità realisticamente attribuibili al noleggio stesso.

Nell'allegata scheda modale sono indicati gli standard di qualità "promessi", alcuni di questi sono espressi con indicatori qualitativi, cioè secondo valori non misurabili oggettivamente, ma definibili concettualmente secondo il senso comune.

## 2. Aspetti relazionali

### Assistenza ai clienti

Di fondamentale importanza, per il raggiungimento di un ottimo livello qualitativo del servizio esercito, è l'operato qualificato dei propri addetti che in qualsiasi circostanza devono garantire prontezza e disponibilità nella risoluzione delle problematiche che potrebbero insorgere durante il viaggio. La buona riuscita del viaggio inizia da una sinergica collaborazione nell'ideazione dell'itinerario. Al fine di facilitare il rapporto con i suoi Clienti Martini Bus ha predisposto un servizio assistenza commerciale e tecnica attraverso posta elettronica e telefono. Il servizio potrà essere utilizzato dai Clienti per qualsivoglia necessità inerente il servizio di trasporto: aprire segnalazioni, richiedere informazioni/preventivi, avanzare reclami

**Ufficio Movimento - via della Fisica n. 27 Marghera Venezia**

**Tel 041.5343200 tutti i giorni 24h**

**[amministrazione@martinibus.it](mailto:amministrazione@martinibus.it)**

**[info@martinibus.it](mailto:info@martinibus.it)**

Un indispensabile fattore di qualità che l'impresa garantisce, non meno un segno di particolare attenzione per gli aspetti relazionali verso la clientela, è costituito dalla sempre e facile identificabilità dell'autobus mediante il contrassegno regionale, apposto sulla parte anteriore del mezzo, contenente il

# Martini Bus

numero di autorizzazione. I propri operatori inoltre durante il viaggio espongono in maniera ben visibile il cartellino personale di riconoscimento indicante impresa di appartenenza, nome e cognome, fotografia e n. di matricola. Opportune disposizioni documentali dell'impresa disciplinano i noleggi in merito al decoro esteriore che i propri operatori devono osservare nello svolgimento dei noleggi stessi e, in particolare, alla correttezza nei modi e nel linguaggio, che devono essere improntati a rispetto e cortesia, in modo da promuovere l'instaurarsi di un rapporto di fiducia e collaborazione fra il personale addetto e i passeri.

## ***Oggetti smarriti***

Tutti gli oggetti rinvenuti dal personale a bordo dei veicoli vengono depositati presso l'Ufficio Movimento; se il nominativo del legittimo proprietario è facilmente identificabile, lo stesso viene contattato telefonicamente e invitato al ritiro dell'oggetto smarrito. Ove non sia possibile un sicuro riferimento della proprietà, l'oggetto viene tenuto in custodia per un periodo non superiore ai tre mesi.

## **3. Modalità di monitoraggio**

Per monitorare le prestazioni di noleggio, l'impresa adotta due modalità di rilevazione:

- a) rilevazione effettuata annualmente tramite i dati documentali in possesso; questa modalità viene adoperata per raccogliere dati che prescindono dalla percezione dei passeggeri:

<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>DATI DA MONITORARE</b>
Sicurezza del viaggio	Incidentalità degli autobus
	Vetustà degli autobus
	Dispositivi di sicurezza aggiuntivi
Sicurezza personale e patrimoniale del passeggero	N. furti/viaggiatori
Pulizia e condizioni igieniche	Pulizia interna ed esterna



# Martini Bus

Comfort del viaggio	Spazio medio a disposizione per passeggero Sedili con schienale reclinabile Traslazione laterale sedile lato corridoio
	Climatizzazione
Livello di servizio	Possibilità di pagamento con carte di credito e/o bancomat
Servizi aggiuntivi a bordo	Impianto stereo con lettore CD/DVD, telefono, computer Toilette Frigorifero e macchina del caffè
Aspetti relazionali e comportamentali	Conoscenza lingue straniere Presentabilità e riconoscibilità

- b) rilevazione della percezione dei restanti fattori di qualità (ivi compresa l'efficacia delle procedure di reclamo) da parte dei clienti, mediante distribuzione, a campione, raccolta ed elaborazione di questionari, nonché mediante linea telefonica a non meno del 20% dei clienti, scelti con criteri razionali dalle fatture dei noleggi. I questionari sulla soddisfazione vengono spediti a tutti i Clienti, non occasionali, dall'Ufficio Movimento all'inizio di ogni nuovo anno.

La sintesi dei risultati conseguiti sui predetti fattori di qualità, monitorati annualmente, viene divulgata e consegnata al Comune contestualmente all'aggiornamento della presente "Carta dei Servizi".

# Martini Bus

## SEZIONE III → Reclami e rimborsi

### 1. Procedure di reclamo

Ogni violazione ai principi e agli impegni assunti dall'Azienda e riassunti nella presente "Carta dei Servizi" devono essere segnalati a **Martini Bus - Ufficio Direzionale - via della Fisica n. 27 Marghera Venezia.**

Le procedure di reclamo sono improntate a semplicità e rapidità. Il reclamo può essere inoltrato sia verbalmente (telefonicamente o di persona) che per iscritto, via fax, per e-mail o corrispondenza postale nel più breve tempo possibile dal fatto contestato. Entro quindici giorni dal ricevimento del reclamo l'impresa informa il cliente circa lo stato di avanzamento della pratica; entro trenta giorni dalla presentazione informa sugli accertamenti compiuti e l'eventuale decisione adottata circa i motivi del ritardo.

In caso di decisione favorevole al reclamante, l'impresa dispone anche, ove ne ricorrano i presupposti, in ordine al ristoro del pregiudizio arrecato; in caso di decisione sfavorevole, l'impresa è tenuta a comunicare al cliente le relative motivazioni.

### 2. Modalità di rimborso o ristoro

I fatti che, una volta acclarati, attribuiscono al cliente il diritto ad essere rimborsato e/o indennizzato del pregiudizio patrimoniale sono, ad esempio:

- rifiuto ingiustificato della prestazione del servizio
- maggiorazione abusiva del corrispettivo nel servizio, rispetto al preventivo pattuito
- danneggiamento/smarrimento di bagagli solo ed esclusivamente per accertate cause imputabili all'azienda.

# Martini Bus

## SEZIONE IV → Tutela della Privacy e garanzie

### 1. Modalità di tutela

Martini Bus garantisce la riservatezza dei dati personali di tutti i Clienti ai sensi del codice per la protezione dei dati personali D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento UE 679/2006.

Il Cliente ha il diritto di opporsi, in tutto o in parte, al trattamento e può, secondo le modalità e nei limiti previsti dalla normativa vigente, richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano, e conoscere l'origine, riceverne comunicazione intelligibile, avere informazioni circa la logica, le modalità e le finalità del trattamento.

Il Cliente può altresì richiederne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, richiere la cancellazione, il blocco dei dati trattati ritenuti in violazione di legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti, nonché, più in generale, esercitare tutti i diritti che gli sono riconosciuti dalle vigenti disposizioni di legge.

## SEZIONE V → Fatturazione

### 1. Rettifiche di fatturazione

Qualora nei processi di rilevazione del traffico e/o di fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, Martini Bus provvede d'ufficio alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione e all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 20 (venti) giorni solari dall'accertamento dell'errore. Nel caso in cui l'errore venga segnalato dal Cliente, Martini Bus provvede alla rettifica della fattura riconosciuta errata

# Martini Bus

entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del Cliente e alla contestuale restituzione dei pagamenti in eccesso. In caso di mancato pagamento, totale o parziale da parte del Cliente, Martini Bus segnala allo stesso gli eventuali ritardi, sollecitando il pagamento e, nel caso fosse previsto nelle *Condizioni generali di contratto del servizio*, il corrispondente ammontare degli interessi moratori.

## SEZIONE VI → Fattori Qualità

### 2. Dati e indicatori



# Martini Bus srl

FATTORI DI QUALITA'	DATI DA MONITORARE	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ prossimo anno
<b>Sicurezza del viaggio</b>	Incidentalità degli autobus Vetustà degli autobus Dispositivi sicurezza aggiuntivi (esp, ece,fcg,asr,art,ebs, ecc.)	0,0000006 incidenti/km 80 % bus > di sei anni 85 % bus con dispositivi di sicurezza ad alta tecn.	0,00000002 incidenti/km 90 % bus > di sei anni 90 % bus con dispositivi di sicurezza ad alta tecn.
	Percezione dei clienti	96 % soddisfatti	98 % soddisfatti
<b>Sicurezza personale e patrimoniale</b>	Entità fenomeno	1 furti/20.000 viaggiatori	1 furti/22.000 viaggiatori
	Percezione dei clienti	99 % soddisfatti	100 % soddisfatti
<b>Pulizia e condizioni igieniche</b>	Pulizia esterna	98 % bus / totale	100 % bus / totale
	Pulizia interna	98 % bus / totale	100 % bus / totale
	Percezione dei clienti	98 % soddisfatti	100 % soddisfatti
<b>Comfort del viaggio</b>	Spazio medio a disposizione per passeggero	0,56 mq/viaggiatore	0,56 mq/viaggiatore
	Climatizzazione	100 % bus / totale	100 % bus / totale
	Percezione dei clienti	98 % soddisfatti	99 % soddisfatti
<b>Servizi aggiunti a bordo</b>	Possibilità di pagamento carte di credito/Bancomat	1 % bus idonei / totale	1 % bus idonei / totale
	Telefono a bordo	100 % bus / totale	100 % bus / totale
	Fax e computer a bordo	1 % bus / totale	1 % bus / totale
	Percezione dei clienti	97 % soddisfatti	98 % soddisfatti

# Martini Bus srl

FATTORI DI QUALITA'		DATI DA MONITORARE	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ prossimo anno	
Servizi per viaggiatori con handicap		Accessibilità a disabili	1 % bus attrezzati totale	1 % bus attrezzati totale	
		Percezione dei clienti	90 % soddisfatti	95 % soddisfatti	
Informazioni al cliente		Linee telefoniche a disposizione Sito web	4 n. linee presente	4 n. linee presente	
		Percezione dei clienti	95 % soddisfatti	95 % soddisfatti	
Aspetti relazionali e comportamentali		Conoscenza lingue straniere Presentabilità / riconoscibilità	80 % conducenti 95 % conducenti	80 % conducenti 100 % conducenti	
		Percezione dei clienti	95 % soddisfatti	98 % soddisfatti	
Livello servizio allo sportello		Tempo di attesa al telefono	100 % > 3 minuti	100 % > 2 minuti	
		Percezione dei clienti	98 % soddisfatti	100 % soddisfatti	