

 Autoservizi Irpini S.p.A. AVELLINO	CARTA DELLA MOBILITÀ	<i>CdM</i>
	Data: 18\06\2009	Pag. 1 di 13



AUTOSERVIZI IRPINI

S.p.A.

Via Fasano - Z. I. - Loc. Pianodardine

83100 Avellino (AV)

Tel: 0825-2041; Fax: 0825-204217

Capitale Sociale: 43.880.000,00

CF - P.IVA 02237920646

3	18.06.2009	Emissione Annuale modifiche UNI EN ISO 9001/2008			
2	15.12.2008	Emissione annuale			
1	6.12.2007	Emissione annuale			
Rev.	Data	Causale	Redazione	Verifica	Approvazione

	CARTA DELLA MOBILITÀ	CdM
	Data: 18.06.2009	Pag. 2 di 13

SOMMARIO

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....	3
STRUTTURA ORGANIZZATIVA – ORGANIGRAMMA ED INFORMAZIONI SUL SISTEMA QUALITA'	3
SOCIETA' CONTROLLATE.....	5
IMPEGNO NEL SOCIALE	6
AREA NELLA QUALE OPERA L'AZIENDA E TIPOLOGIA DEI SERVIZI OFFERTI	6
INTERCONNESSIONI	6
TIPOLOGIE DEI SERVIZI FORNITI E MODALITÀ DI TRASPORTO.....	7
CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	7
ISTRUZIONI PER IL PERSONALE.....	8
SISTEMI DI MONITORAGGIO INTERNO.....	8
SCHEDE MODALI.....	9
RACCOLTA –CUSTODIA-RESTITUZIONE DEGLI OGGETTI SMARRITI.....	9
RECLAMI - SUGGERIMENTI - RITARDI.....	10
PROCEDURE DI RISARCIMENTO DANNI	11
SCHEDA DI PERCEZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI.....	11
TAVOLI DI CONFRONTO.....	11

	CARTA DELLA MOBILITÀ	CdM
	Data: 18.06.2009	Pag. 3 di 13

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

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

La neo costituita società continua l’attività di gestione del sistema di trasporto nella provincia di Avellino mediante autolinee di carattere extraurbano.

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

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

Si propone di offrire un servizio che corrisponda alla domanda di trasporto ed alle diverse esigenze di mobilità assicurando il necessario collegamento tra realtà dell’entroterra e centri commerciali, industriali e direzionali della Regione Campania; inoltre, attraverso il rinnovamento del proprio parco autobus, si prepara a far fronte alla crescente richiesta di turismo su gomma, rispetto al quale è concessionario di n. 5 autolinee di Gran Turismo di competenza statale.

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

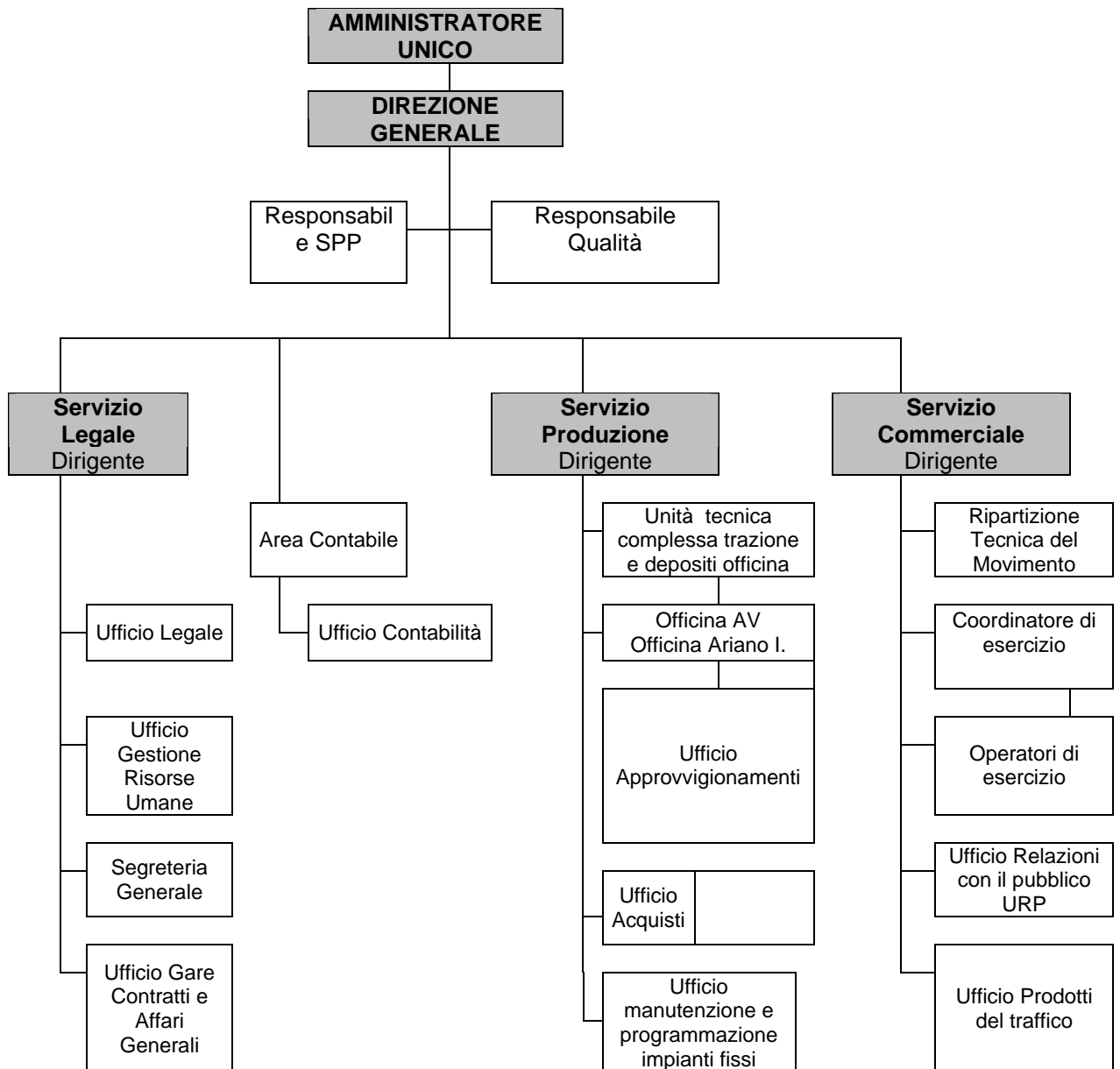
STRUTTURA ORGANIZZATIVA – ORGANIGRAMMA ED INFORMAZIONI SUL SISTEMA QUALITA'

L’ **A.I.R. Autoservizi Irpini** è organizzata sotto forma di Società per Azioni. L’amministrazione della Società è affidata ad un Amministratore Unico. Di seguito si riporta l’organigramma aziendale.

La società ha predisposto ed applica con efficacia un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000, con certificazione n. 1124 dell’Istituto Giordano, ed ha in corso l’aggiornamento della documentazione del Sistema Gestione Qualità per renderlo conforme alla nuova normativa UNI EN ISO 9001/2008.

 Autoservizi Irpini S.p.A. AVELLINO	CARTA DELLA MOBILITÀ	CdM
	Data: 18.06.2009	Pag. 4 di 13

Inoltre è in possesso anche della certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO14001/2004, rilasciata dalla Società Boureau Veritas Italia S.p.A.



 Autoservizi Irpini S.p.A. AVELLINO	CARTA DELLA MOBILITÀ	CdM
	Data: 18.06.2009	Pag. 5 di 13

SOCIETA' CONTROLLATE

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

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

La creazione dell’ **A.IR. Communication Marketing** (società nata dalla collaborazione tra l’A.IR. S.p.A. e la Società Sportiva Felice Scandone in concomitanza con la sponsorizzazione della squadra di basket) per l’instaurarsi altresì di un rapporto interattivo e continuativo con la propria clientela; la realizzazione della piattaforma **MOSES (MObility decision Support EService)** ovvero di un sistema informatico per l’erogazione di servizi su piattaforma multicanale (portale pubblico, servizi di messaggistica SMS, Call Center integrato con servizi IVR, WAP...); la costituzione dell’ **A.IR. Mobility Solutions** (società consortile tra A.IR. Autoservizi Irpini ed Italdata - azienda del gruppo Siemens Business Services) per la fornitura di soluzioni e servizi ad alta tecnologia per le aziende di gestione della mobilità; l’acquisizione dell’azienda urbana **C.T.I.-ATI S.p.A.** (per fornire un servizio unico di mobilità nel bacino di Avellino sfruttando possibili sinergie) e dell’ **Autostazione di Avellino** (rendendo possibile servizi aggiuntivi al mero trasporto), sono alcuni esempi dell’attività dell’Azienda nel perseguimento di tale obiettivo.

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

Presso di esso convergono diversi servizi\aree aziendali che possono, così, interfacciarsi efficacemente tra di loro senza alcun vincolo spazio – temporale e nel corso del 2010 verranno ivi trasferite tutte le attività sia di deposito officina che commerciali.

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

 Autoservizi Irpini S.p.A. AVELLINO	CARTA DELLA MOBILITÀ	CdM
	Data: 18.06.2009	Pag. 6 di 13

IMPEGNO NEL SOCIALE

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

Di qui l'impegno a sponsorizzare la squadra di basket di Avellino e la squadra di calcio dell'U.S. Avellino, a contribuire all'attività sportiva di scuderie di Auto, Moto e Kart, a consentire la partecipazione di un atleta locale ai Campionati mondiali di Powerlifting (sollevamento pesi), a patrocinare il Meeting Internazionale di Atletica organizzato dal Coni di Avellino, a sostenere l'attività delle Scuole di Basket della S.S. Felice Scandone, a diffondere la cultura della prevenzione e della sicurezza affiancando l'ACI di Avellino in campagne sulla Mobilità; nel sociale fornisce il servizio di trasporto degli emodializzati, di concerto con l'Ospedale Moscati di Avellino, ed ha assicurato il sostegno al Comune di Avellino per attività promozionali correlate alle "Domeniche ecologiche" ed alla raccolta differenziata; per le attività culturali e ricreative, ha sponsorizzato varie manifestazioni e rassegne svolte in Avellino e provincia, ha patrocinato Convegni scientifici, ha sostenuto il Teatro "Carlo Gesualdo" di Avellino dall'inizio della sua attività, ha attuato iniziative musicali, a sfondo benefico, quali "Le quattro stagioni dell'A.IR.".



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

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

INTERCONNESSIONI

All'interno dei comuni serviti, operano altri vettori di trasporto che hanno con le linee automobilistiche esercite dalla Autoservizi Irpini i nodi principali di interconnessione rappresentati da Stazioni Ferroviarie FS.

	CARTA DELLA MOBILITÀ	CdM
	Data: 18.06.2009	Pag. 7 di 13

TIPOLOGIE DEI SERVIZI FORNITI E MODALITÀ DI TRASPORTO

L' A.IR. Autoservizi Irpini S.p.A. gestisce il sistema di trasporto su strada del bacino di Avellino mettendo in collegamento il capoluogo irpino con **96** comuni della provincia, con Napoli, Benevento, Salerno – Università di Fisciano, Caserta, Roma e Foggia, Campobasso, Termoli e Nucleo Industriale di San Nicola di Melfi.

L'azienda serve oltre **12.000.000** di chilometri con **49** autolinee impiegando **245** vetture. Circa **300** sono i conducenti di linea.

Il servizio è organizzato in quattro stabilimenti di produzione oltre che a due impianti di prossima apertura che gestiscono anche la manutenzione ordinaria delle vetture.

L'età media del parco automobilistico è di **12, 07 anni**.

Ogni giorno sono in servizio circa 200 vetture seguite e controllate 24 ore su 24 dalla centrale operativa. Gli operatori di questa centrale sono in costante contatto con i capolinea, gli stabilimenti e, in caso di necessità, con gli autisti.

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

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

L' azienda assicura lo svolgimento del servizio di trasporto secondo gli orari pubblicati, senza interruzione, tutti i giorni dell'anno, ad eccezione di alcune giornate quali (CAPODANNO, NATALE e PASQUA) ed altre nelle quali il rientro è anticipato, (Vigilia di CAPODANNO e NATALE).

Per favorire l'utenza, in caso di dubbi, essa può ricevere informazioni circa gli orari principali di servizio telefonando al numero: **0825/204250**

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

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

	CARTA DELLA MOBILITÀ	CdM
	Data: 18.06.2009	Pag. 8 di 13

ISTRUZIONI PER IL PERSONALE

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

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

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

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

Il personale destinato ad avere relazioni con il pubblico deve svolgere il proprio servizio portando ben visibile il cartellino di riconoscimento, indossando la divisa regolamentare ed usando la massima correttezza.

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

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

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

Il personale deve prestare il proprio aiuto e trattare tutti i passeggeri con pari rispetto senza manifestare assolutamente preferenze per alcuno.

SISTEMI DI MONITORAGGIO INTERNO

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

	CARTA DELLA MOBILITÀ	CdM
	Data: 18.06.2009	Pag. 9 di 13

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

- questionario per la creazione di una banca dati aziendale (accessibile anche dal sito internet www.air-spa.it)
- rilevazione a campione;
- rilevazione attraverso sondaggio sul campo;
- acquisizione di risultati di indagine di gradimento e affidabilità eseguiti da Organismi di controllo sui servizi in affidamento (Provincia, Regione, ACAM, Consorzio Unicocampania).

SCHEDE MODALI

L' Azienda ha provveduto a redigere delle schede tematiche modali relativamente al settore automobilistico (autolinee extraurbane), che sono di seguito allegate.

RACCOLTA –CUSTODIA-RESTITUZIONE DEGLI OGGETTI SMARRITI

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

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

L'addetto che riceve tali oggetti provvederà a sua volta ad annotare la tipologia e la quantità nell'apposito registro istituito presso l'Ufficio Commerciale di Torrette di Mercogliano e l'ufficio Movimento di Ariano Irpino e Grottaminarda, debitamente vidimato dalla Direzione Generale.

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

	CARTA DELLA MOBILITÀ	CdM
	Data: 18.06.2009	Pag. 10 di 13

Gli oggetti ritrovati verranno depositati in armadietti metallici posizionati all'interno del locale-deposito adibito alla distribuzione del vestiario uniforme al piano terra, per il deposito di Torrette di Mercogliano e presso le Agenzie di Grottaminarda e di Ariano Irpino.

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

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

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

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

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

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

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

RECLAMI - SUGGERIMENTI - RITARDI

L'Azienda ha provveduto a dotare gli uffici di biglietteria di stampati per informazioni Aziendali, oltre che distribuire a bordo dei propri automezzi un'apposita modulistica

	CARTA DELLA MOBILITÀ	CdM
	Data: 18.06.2009	Pag. 11 di 13

al fine di agevolare l'inoltro di eventuali reclami da parte degli utenti.

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

L'Azienda si impegna a rispondere a mezzo posta entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo esclusivamente a quelli corredati dei dati anagrafici completi del reclamante. L'Azienda valuterà opportunamente i suggerimenti forniti dagli utenti, trasmessi a mezzo fax al numero **0825/204302-217** o spediti a mezzo posta a Autoservizi Irpini S.p.A. – Via Fasano Z.I. Pianodardine – 83100 Avellino, dando risposta entro 60 giorni dalla ricezione degli stessi.

A richiesta dell'utente, l'Azienda rilascia attestazioni per i ritardi delle corse superiori a 15 minuti. Le attestazioni saranno redatte presso la sede centrale.

PROCEDURE DI RISARCIMENTO DANNI

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

SCHEDA DI PERCEZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

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

I parametri, dei quali viene richiesta periodicamente la valutazione, rappresentano i fattori di qualità che meglio individuano il grado delle prestazioni fornite all'utenza.

TAVOLI DI CONFRONTO

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

 Autoservizi Irpini S.p.A. AVELLINO	CARTA DELLA MOBILITÀ	CdM
	Data: 18.06.2009	Pag. 12 di 13

SCHEMA MODALE			
FATTORE BASE	INDICATORI AZIENDALI	Servizio di TPL	
		Risultati al 31.12.2008	Obiettivi al 31.12.2009
Sicurezza di viaggio	- Infortuni sui mezzi	13	10
	- Sinistri passivi	142	130
	- Percezione complessiva della sicurezza - % utenti soddisfatti	78,10%	80%
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	- Quantità corse anno	371891	380.000
	- Copertura giornaliera	20h 30'	20h 30'
	- Velocità commerciale	3762	3762
	- Distanze medie fermate	2.300	2.000
	- Regolarità del servizio	100%	100%
	- Puntualità (numero corse con + 5' di ritardo)	0%	0%
	- Percezione complessiva regolarità del servizio - % utenti soddisfatti	78,60%	80,00%
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	- Pulizia esterna (al mese)	4800	4800
	- Pulizia interna completa (al mese)	180	200
	- Pulizia stazioni al giorno	5	5
	- Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche - % utenti soddisfatti	75%	78,00%
Confortevolezza di viaggio	- Posti a sedere su posti totali	73,00%	73,00%
	- Età media dell'autobus (+ di 12 anni)	11,48%	12,07%
	- Mezzi climatizzati	179	180
	- Percezione complessiva confortevolezza di viaggio - % utenti soddisfatti	70%	78%
Servizi aggiuntivi	- Telefono a bordo	100%	100%
	- Numero piazzole per bus	118	130
	- Numero paline (andata e ritorno)	1.255	1.285
	- Aree attesa attrezzate (pensiline)	112	112
	- Mezzi con indicatori luminosi di direzione (plurimus)	100%	100%
	- Percezione complessiva servizi aggiuntivi - % utenti soddisfatti	35%	77%

 Autoservizi Irpini S.p.A. AVELLINO	CARTA DELLA MOBILITÀ	CdM
	Data: 18.06.2009	Pag. 13 di 13

FATTORE BASE	INDICATORI AZIENDALI		
		Risultati al 31.12.2008	Obiettivi al 31.12.2009
Informazioni alla clientela	- Tempi di attesa al telefono	max 30"	max 30"
	- Personale addetto in via esclusiva alla informazione e al ricevimento reclami	4	4
	- Diffusione orari alle fermate	30%	30%
	- Punti di vendita biglietti	400	415
	- Percezione complessiva informazioni alla clientela - % utenti soddisfatti	70,40%	80%
Livello di servizio allo sportello	- Tempi di attesa biglietto allo sportello	max. 30"	max. 30"
	- Riscontro reclami	max.entro 10 gg.	max.entro 10 gg.
	- Percezione complessiva livello di servizio allo sportello - % utenti soddisfatti	83,20%	83,20%
Aspetti relazionali	- Reclami per scortesia personale viaggiante n°	0	0
	- Percezione complessiva aspetti relazionali - % utenti soddisfatti	77,40%	80%
Attenzione all'ambiente	- Carburante a basso tenore di zolfo	100%	100%
	- Frequenza controlli gas di scarico	2/anno autobus	2/anno autobus
	- Abbattimento emissioni (motori Euro)	40%	40%
	- Percezione complessiva attenzione all'ambiente - % utenti soddisfatti	40%	77%
Affidabilità degli autobus	- Percezione complessiva % utenti soddisfatti	80%	80%
Integrazione modale	Integrazione del servizio sul territorio	75,00%	77,04%