

**CARTA DEI SERVIZI DI NOLEGGIO CON
CONDUCENTE DI AUTOBUS DI
COSEPURI SOC. COOP.P.A**

Rev. 0 del 10/12/10

Approvata dal CdA di Cosepuri Soc. Coop.p.A. il 14/12/2010



INDICE

SEZIONE 1 - RIFERIMENTI	3
1.1 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	3
1.2 DEFINIZIONI	4
SEZIONE 2 - SCOPO	5
2.1 SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE	5
2.2 GESTIONE E APPLICAZIONE DELLA CARTA	5
SEZIONE 3 - L'AZIENDA	7
3.1 LE DIVISIONI OPERATIVE	7
3.2 TIPOLOGIA DEI SERVIZI FORNITI	9
3.3 CERTIFICAZIONI OTTENUTE	10
SEZIONE 4 - INFORMAZIONI E RAPPORTO CON LA CLIENTELA	11
4.1 MODALITÀ ORDINARIE	11
4.2 MODALITÀ STRAORDINARIE	11
SEZIONE 5 - SEGNALAZIONI E RECLAMI	12
5.1 MODALITÀ DI SEGNALAZIONE	12
5.2 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E RECLAMI	12
SEZIONE 6 - REGOLE DI VIAGGIO	14
6.1 REGOLE PER IL PERSONALE E PER IL VIAGGIO	14
6.2 REGOLE PER I VIAGGIATORI	14
SEZIONE 7 - INDICI E OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI	16
SEZIONE 8 -INDENNIZZI	19
8.1 SINISTRI	19
8.2 DISSERVIZI	19
ALLEGATI	20



Sezione 1 – Riferimenti

1.1 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

La presente carta dei servizi è stata elaborata sulla base dei seguenti documenti:

- Legislazione nazionale e direttive comunitarie applicabili
- D.lgs. 395/00. Decreto legislativo 22 dicembre 2000, n. 395, “Attuazione della direttiva 98/76/CE dell’1 ottobre 1998 del Consiglio dell’Unione Europea, modificativa della direttiva 96/26/CE del 29 aprile 1996 riguardante l’accesso alla professione di trasportatore su strada di merci e di viaggiatori, nonché il riconoscimento reciproco di diplomi, certificati e altri titoli allo scopo di favorire l’esercizio della libertà di stabilimento di detti trasportatori nel settore dei trasporti nazionali e internazionali”.
- DM 23.12.03. Decreto Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, “Uso, destinazione e distrazione degli autobus”.
- L. 218/03. Legge 11 agosto 2003, n. 218, “Disciplina dell’attività di trasporto di viaggiatori effettuato mediante noleggio di autobus con conducente”.
- LR 21/84. Legge regionale Emilia-Romagna 28 aprile 1984, n. 21, “Disciplina dell’applicazione delle sanzioni amministrative di competenza regionale”.
- LR 30/98. Legge regionale Emilia-Romagna 2 ottobre 1998, n. 30, “Disciplina generale del trasporto pubblico regionale e locale”.
- Criteri e modalità operative per lo svolgimento delle funzioni in materia di noleggio di autobus con conducente (NCC BUS) nella Provincia di Bologna elaborato da SRM – Reti e Mobilità
- DPCM 30.12.98 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti", Schede 6a e 6b.

Costituisce inoltre un riferimento per il sistema di gestione integrato che garantisce il raggiungimento degli standard indicati sulla presente carta dei servizi la seguente normativa volontaria:

- UNI EN ISO 9001: 2008 “Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti”;
- UNI EN ISO 14001:2004 “Sistemi di gestione Ambientale – Requisiti e guida per l’uso”;
- UNI EN 13816:2002 “Trasporto pubblico di passeggeri Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio”.
- UNI 11098: 2003 “Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo”.



1.2 DEFINIZIONI

Qualità	Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti
Requisito	Esigenza o aspettativa che può essere espressa, implicita o cogente
Processo	Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita
Prodotto	Risultato di un processo
Cliente	Organizzazione o persona che riceve un prodotto
Non conformità	Mancato soddisfacimento di un requisito
Azione correttiva	Azione tesa ad eliminare la causa di una non conformità rilevata
Carta dei servizi	<p>La Carta dei servizi è il documento con cui un'azienda assume per iscritto e rende noto ai cittadini/utenti l'impegno al miglioramento costante della qualità del servizio erogato mediante il rispetto di principi fissati dalla Direzione dell'azienda stessa.</p> <p>Rappresenta un patto stipulato con i cittadini per migliorare la qualità dei servizi offerti e costituisce lo strumento attraverso il quale poter controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti.</p>



Sezione 2 – Scopo

2.1 SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE

La presente Carta dei Servizi si riferisce esclusivamente ai servizi di noleggio con conducente di autobus svolti dalla Divisione Bus di COSEPURI. Lo scopo della stessa è descrivere e rendere noto ai clienti l'impegno al miglioramento costante della qualità del servizio erogato mediante il rispetto di principi fissati dalla Direzione della Cooperativa COSEPURI Soc. Coop.p.A. (di seguito denominata COSEPURI)

La carta costituisce lo strumento attraverso il quale poter controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti, in quanto descrive gli impegni relativamente al proprio personale, alla propria organizzazione e ai propri mezzi, nonché gli strumenti messi a disposizione dalla cooperativa COSEPURI e dai suoi soci.

In particolare, per le attività di acquisizione e distribuzione dei servizi, monitoraggio dei soci, conduzione delle verifiche ispettive interne sui mezzi dei soci, rilevazione periodica della customer satisfaction, calcolo degli indicatori di performance, reperibilità e gestione delle emergenze, gestione dei reclami e delle non conformità, si fa riferimento al sistema di gestione di COSEPURI. Lo svolgimento dei servizi è demandato ai soci della cooperativa. Sul sito aziendale è pubblicato l'elenco aggiornato dei soci che sono tenuti ad applicare le presenti carta dei servizi.

I rapporti tra il socio e COSEPURI sono descritti e regolamentati dallo statuto della Cooperativa, dal Regolamento Interno, dalle Norme di comportamento di settore e dalla documentazione del sistema integrato qualità e ambiente.

2.2 GESTIONE E APPLICAZIONE DELLA CARTA

La presente carta viene aggiornata annualmente nel caso ci siano modifiche significative ai dati e alle informazioni riportate. I dati aggiornati sulla customer satisfaction e sugli indicatori di performance vengono tenuti aggiornati e sono consultabili sul sito www.cosepuri.it.

La carta viene resa nota ai clienti attraverso i seguenti canali:

- sito internet aziendale
- disponibilità presso i mezzi adibiti al servizio
- citazione all'interno dei preventivi al cliente

In caso di mancata adozione o di non puntuale rispetto della presente Carta è prevista da parte degli organi di controllo la sospensione dell'autorizzazione da un minimo di un mese a un massimo di tre mesi.

Con l'adozione delle presenti carta dei servizi la cooperativa e le proprie imprese associate garantiscono l'applicazione di quanto previsto all'art 13 del documento "Criteri e modalità operative per lo svolgimento delle funzioni in materia di noleggio di autobus con conducente (NCC BUS) nella Provincia di Bologna" elaborato da SRM - Reti e Mobilità, di seguito riportato.

"1. Al fine di assicurare la qualità del servizio, le imprese sono tenute ad evitare che:



- la conduzione del veicolo sia affidata a conducenti non regolarmente assunti, anche se muniti di patente idonea;
- salgano sul mezzo, durante il servizio, persone estranee per attività non inerenti il servizio, eccetto autorità preposte a funzioni di ispezione, compiti di sicurezza o di ordine pubblico.

2. Gli autobus in servizio devono:

- essere puliti e in perfetto stato d'uso;
- tenere a bordo tutti gli strumenti e i dispositivi prescritti dalle norme che disciplinano la circolazione stradale;
- essere muniti di cronotachigrafo digitale e di ogni strumentazione obbligatoria;
- essere in regola con la documentazione di circolazione prevista dalla legislazione vigente;
- essere condotti da personale in possesso di patente abilitante alla guida dell'autobus a cui si riferisce l'autorizzazione, di Carta di Qualificazione del Conducente (CQC persone), fatte salve le esenzioni di legge, di età compresa nei limiti minimi e massimi previsti dal NCDS per la guida di tali veicoli;
- essere allestiti in modo da assicurare il migliore comfort ai passeggeri;
- disporre di un bagagliaio capace di contenere almeno una valigia di dimensioni medie (80x60x40 cm) per ciascun passeggero;
- esporre ben visibili i contrassegni e i loghi che indicano le caratteristiche qualitative e di comfort del veicolo;
- esporre in modo visibile e leggibile per l'utente, all'interno del veicolo, la targa rilasciata dalla SRM di cui al precedente Art. 5, comma 4;
- esporre in modo visibile e leggibile all'esterno del veicolo, inamovibile nella parte posteriore del veicolo, la targa rilasciata dalla SRM di cui al precedente Art. 5, comma 4;
- qualora finanziati, anche in parte, con fondi pubblici regionali, recare in evidenza, senza vincoli di dimensione, almeno su un lato del veicolo il logo della Regione Emilia-Romagna, accompagnato dalla dizione "Autoveicolo finanziato con il contributo della Regione Emilia-Romagna".

3. Il personale dipendente durante il servizio di trasporto deve tenere un abbigliamento confacente al pubblico servizio e altresì prestare assistenza ed eventualmente soccorso ai passeggeri durante tutte le fasi del trasporto, compreso il caricamento e lo scaricamento dei bagagli.

4. Il personale dipendente visita, al termine di ogni viaggio, l'interno dell'autobus e, nel caso siano rinvenuti oggetti dimenticati dai passeggeri, è tenuto a depositarli presso la sede dell'impresa.

5. Costituisce violazione delle prescrizioni relative alla qualità del servizio il mancato rispetto delle disposizioni di cui ai precedenti commi.”



Sezione 3 – L'azienda

Cosepuri è un consorzio di imprese, costituito in forma di Società Cooperativa per Azioni, che opera con continuità, nel mercato locale del trasporto, dal 1972.

COSEPURI intende soddisfare le esigenze collettive di mobilità delle persone e delle merci per contribuire, mediante l'incremento del grado di mobilità, allo sviluppo ecologicamente ed eticamente compatibile degli individui e della società garantendo nel contempo il miglioramento delle condizioni economiche, sociali e professionali dei propri soci e del proprio personale.

A tal fine, COSEPURI eroga alla clientela pubblica e privata servizi di trasporto persone, sia in forma individuale che collettiva, servizi di trasporto merci nonché servizi logistici. Svolge altresì servizi di Trasporto Pubblico Locale e trasporti scolastici, di disabili ed anziani ad elevato contenuto sociale.

La sede Sociale, amministrativa ed operativa del Consorzio è ubicata in Via A. Pollastri, 8 - Bologna.

Cosepuri dispone, inoltre, di due immobili di proprietà, di cui uno ad uso rimessa sito a Bologna in Via del Commercio Associato n. 16 e uno adibito a deposito sito a Bologna in Via del Commercio Associato n. 14.

L'impresa dispone di due sedi secondarie nella città di Ferrara (Via Zappaterra n. 18/2) e Imola (Via Selice 191/a).

COSEPURI detiene e gestisce direttamente un portafoglio clienti numericamente ampio (oltre 7.000 clienti) e dalla composizione fortemente eterogenea: istituzioni, enti pubblici, associazioni di categoria, imprese pubbliche, private e cooperative, studi professionali, privati cittadini ecc.

Le Imprese associate giocano un ruolo forte all'interno della struttura, costituendone i fornitori principali e contribuendo direttamente, in quanto responsabili dell'esecuzione e della buona riuscita dei servizi, al consolidamento ed allo sviluppo dell'immagine aziendale.

3.1 LE DIVISIONI OPERATIVE

In termini organizzativi l'azienda è articolata in Divisioni Operative, omogenee per Settore di attività, responsabili della produzione, organizzazione, commercializzazione dei servizi offerti, nonché della ideazione di nuove soluzioni ed opportunità da lanciare sul mercato. Attualmente Cosepuri associa circa 285 imprese, prevalentemente costituite in forma artigiana e regolarmente iscritte alla C.C.I.A.A. ed al Registro delle Imprese, i cui titolari, collaboratori e dipendenti, impiegati dall'azienda nello svolgimento dei servizi di trasporto commissionati dalla clientela, risultano ripartiti come segue nell'ambito dei Settori di attività di pertinenza della stessa.



DIVISIONE AUTO

La **Divisione Auto** è in grado di mettere a disposizione della clientela e del pubblico 240 autovetture, di cui circa 150 nella città di Bologna (Mercedes, BMW, Volvo, Jaguar, monovolume), prestigiose, sicure, di recente immatricolazione (anzianità media parco vetture 2 anni), dotate di ogni comfort, delle migliori garanzie assicurative e condotte da agenti di provata esperienza, discrezione e professionalità per consentire di raggiungere qualsiasi destinazione, in Italia e all'Estero, comodamente e con la massima sicurezza. Tutte le autovetture sono collegate via radio (su frequenza privata in concessione) con la centrale operativa della Divisione e sono dotate di



telepass e navigatore satellitare, nonché di telefono cellulare per fornire un servizio di pronta ed immediata reperibilità su tutto il territorio nazionale.



DIVISIONE BUS

La **Divisione Bus** è in grado di mettere a disposizione circa 120 pullman Gran Turismo di diverse dimensioni (da 8 a 70 posti) di recente immatricolazione e dotati di ogni comfort. Gli stessi, di proprietà delle imprese associate, sono regolarmente abilitati con apposita specifica autorizzazione allo svolgimento del servizio di noleggio con conducente (N.C.C.). I veicoli utilizzati sono accessoriati di telepass, navigatore satellitare, CD/DVD player, telefono, impianto di riscaldamento, climatizzatore, sedili reclinabili, frigo bar e sono provvisti di cronotachigrafo certificato. La Divisione dispone, inoltre, di 30 scuolabus (da 15 a 55 posti) per l'effettuazione di servizi di trasporto scolastico.



DIVISIONE AUTOLINEE

La **Divisione Autolinee** gestisce servizi di trasporto pubblico locale urbani ed extraurbani tramite 75 autobus nei bacini di Bologna e Ferrara, percorrendo ogni anno oltre 3,8 milioni di chilometri. Si tratta prevalentemente di servizi di linea a "domanda debole" che la competenza ed esperienza di COSEPURI hanno permesso di mantenere in vita mediante il contenimento dei costi di esercizio e l'incremento dei passeggeri trasportati, con indubbio beneficio per i cittadini.



DIVISIONE MERCI

La **Divisione Merci** è in grado di mettere a disposizione circa 90 mezzi fino a 18 quintali, affidabili, celeri, di recente immatricolazione (anzianità media parco automezzi 2,5 anni) e condotti da agenti di assoluta fiducia per effettuare trasporti personalizzati mediante un servizio di consegna puntuale ed immediata senza promiscuità delle merci e senza intermediari., in Italia e all'Estero. Anche in questo caso i veicoli sono collegati via radio con la centrale operativa della Divisione e sono dotati di telefono cellulare. La maggioranza dei veicoli sono a ridotto impatto ambientale, alimentati a gas metano o GPL o dotati di dispositivi per abbattere le emissioni inquinanti da polveri sottili dei motori diesel (FAP).



SERVIZI LOGISTICI

Il servizio di **Stoccaggio Merci** e archivio documentazione che si propone rappresenta una soluzione ideale per liberare i locali della clientela, con la sicurezza che il materiale verrà adeguatamente custodito in un'area sorvegliata, all'interno di uno spazio dove l'accesso è consentito solo agli addetti, costituito da aree allestite con strutture idonee alla sistemazione del materiale, separate tra loro e chiuse tramite cancelli e dispositivi di sicurezza. Le merci stoccate nel magazzino sono coperte da polizza assicurativa in caso di furto, incendio e danneggiamento da movimentazione.



3.2 TIPOLOGIA DEI SERVIZI FORNITI

La ricezione e la successiva distribuzione ai mezzi dislocati sul territorio delle prenotazioni e delle chiamate urgenti relative alle Divisioni Auto e Merci vengono gestite da una Centrale Operativa che utilizza le più moderne tecnologie informatiche, FUNZIONANTE 24 ORE SU 24 TUTTI I GIORNI DELL'ANNO.

La Divisione Bus, inoltre, assicura la gestione delle emergenze tramite un ulteriore servizio di pronta reperibilità effettuato mediante telefono portatile.

I servizi di trasporto, pertanto, possono essere prenotati o richiesti con urgenza in qualunque momento del giorno e della notte, tutti i giorni sia feriali che festivi.

Relativamente alle opportunità di impiego dei mezzi adibiti al **trasporto di persone**, ferma restando la più completa disponibilità ad effettuare servizi personalizzati in base alle diverse esigenze e necessità manifestate, citiamo, a titolo esemplificativo, le seguenti:

- trasferimenti (con o senza attesa), individuali e collettivi, di breve raggio (città, prov.)
- trasferimenti, individuali e collettivi, legati al trasporto turistico nazionale e internazionale
- gite aziendali e scolastiche
- servizi di trasporto pubblico locale urbani ed extraurbani
- trasporto del personale dipendente da/per Sedi, Filiali e agenzie delle aziende clienti
- trasporto del personale di volo in scalo da Aeroporto per Città e viceversa
- servizi di rappresentanza (Delegazioni)
- servizi in occasione di meeting e congressi
- accompagnamenti da/per Stazione FS, Aeroporto, Fiera District
- servizi a disposizione
- servizio di accompagnamento e attesa in occasione di manifestazioni sportive, teatrali, musicali e di cerimonie

I servizi vengono effettuati con estrema cura e puntualità, osservando le modalità, i tempi ed i percorsi concordati con i committenti e nel rispetto della normativa nazionale e regionale vigente, nonché dei regolamenti specifici riguardanti il servizio di noleggio con conducente a mezzo autovettura ed autobus. Per entrambe le tipologie di trasporto viene garantita un'attenzione particolare alle fasi di salita e di discesa dai mezzi.

Da segnalare, infine, sia per la forte valenza solidaristica che per la delicatezza e la lunga tradizione che li contraddistingue, i servizi scolastici e quelli legati al trasporto di anziani e disabili a ridotta capacità motoria svolti per conto di Enti Pubblici. La professionalità acquisita nello svolgimento di queste particolari tipologie di trasporti consente, pertanto, di dare alle amministrazioni appaltanti le più ampie garanzie in merito alla qualità dei servizi erogati: sicurezza e comodità del trasporto ma anche e soprattutto assistenza prestata agli utenti nelle fasi di salita e discesa dall'automezzo e durante il trasporto.



3.3 CERTIFICAZIONI OTTENUTE

COSEPURI è dotata di un sistema di gestione Integrato qualità e ambiente, certificato secondo le Norme UNI EN ISO 9001:2008 e UNI EN ISO 14001:2004, che si applica a tutte le attività svolte per la realizzazione di servizi di trasporto. In particolare, il campo di applicazione è il seguente:

“Servizi di noleggio con conducente effettuati con autovetture, servizi di noleggio con conducente effettuati con minibus e pullman Granturismo, servizi di trasporto pubblico di linea, servizi di trasporto scolastico, servizi di trasporto disabili, trasporto per conto di terzi di merci varie.

Il sistema di gestione garantisce il monitoraggio delle attività svolte dai soci per conto della cooperativa.

COSEPURI ha adottato un codice etico, un modello organizzativo e relative procedure ai sensi del D. Lgs 231 del 2001. Il bilancio aziendale è annualmente certificato da primaria società di revisione.

Il codice etico ed i bilanci di esercizio sono visionabili sul sito www.cosepuri.it



Sezione 4– Informazioni e rapporto con la clientela

L'acquisizione e la distribuzione degli incarichi di trasporto vengono svolti da COSEPURI attraverso l'ufficio commerciale Bus che costituisce il punto di contatto con la clientela ed il mercato di riferimento dai quali riceve e ai quali trasferisce informazioni indispensabili sia allo svolgimento dell'attività di noleggio autobus che al funzionamento del meccanismo di retroazione mediante il quale è possibile adattare l'organizzazione interna e le caratteristiche dell'offerta alle esigenze espresse dal mercato. COSEPURI assicura l'acquisizione, l'organizzazione, l'economicità e la distribuzione dei servizi.

4.1 MODALITÀ ORDINARIE

L'ufficio commerciale Bus è operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 18.00 con avvicendamento di personale, risponde al n. +39 051 517070. Le richieste di servizi possono essere ricevute anche via fax: +39 051 6331054, via e-mail: cosepuribus@cosepuri.it, oppure tramite apposito modulo sul sito www.cosepuri.it. Inoltre l'ufficio è a disposizione per sottoporre preventivi personalizzati in occasione di congressi, manifestazioni ed eventi su tutto il territorio nazionale ed è in grado di fornire, su richiesta, assistenza sul posto mediante addetti specializzati incaricati di coordinare la movimentazione dei passeggeri, individuati dal capo comitiva o dal cliente, e di eventuale materiale al seguito.

Al cliente sono comunicate:

- Informazioni relative al servizio
- Informazioni relative alla gestione del contratto
- Informazioni relative alle azioni intraprese su reclami e notizie di ritorno dal cliente stesso

L'azienda è dotata di un sito internet riportante la descrizione della flotta, delle tipologie di servizio offerto, dell'operatività e delle centrali operative. È a disposizione del cliente un ufficio segreteria generale preposto a fornire ulteriori specifiche sulle modalità di adesione alle convenzioni di trasporto persone e merci e all'invio delle tariffe in vigore. Il cliente inoltre viene a contatto con il socio durante l'erogazione del servizio stesso.

4.2 MODALITÀ STRAORDINARIE

I servizi di trasporto possono essere prenotati o richiesti con urgenza in qualunque momento del giorno e della notte di tutti i giorni sia feriali che festivi. Per assicurare la continuità dei servizi e garantire un tempestivo ed adeguato intervento nel caso di guasto degli automezzi, la Divisione Bus di Cosepuri è dotata di un servizio di pronta reperibilità attivo e raggiungibile 24 ore su 24 - 365 giorni all'anno effettuato mediante telefono portatile (n°3356121701), al quale segnalare eventuali imprevisti. In qualsiasi momento, pertanto, gli operatori appositamente incaricati provvederanno immediatamente ad inviare sul posto nel più breve tempo possibile un veicolo e/o un addetto in sostituzione. Qualora l'indisponibilità del mezzo sia preventivamente conoscibile, è garantita la relativa sostituzione con un automezzo avente analoghe caratteristiche, senza apportare variazioni al piano dei trasporti e senza arrecare alcun disagio agli utenti. Viceversa, nel caso in cui dovessero verificarsi improvvisi guasti tecnici durante l'esecuzione dei servizi, il conducente ne darà comunicazione al servizio di emergenza, che, nell'arco di 60 minuti, provvederà ad inviare sul posto il mezzo individuato quale scorta.



Sezione 5 - Segnalazioni e reclami

5.1 MODALITÀ DI SEGNALAZIONE

Osservazioni o reclami possono essere rivolti a COSEPURI tramite una delle seguenti modalità:

- via fax, al numero +39 051 6331054
- via e-mail, all'indirizzo antonella.grazia@cosepuri.it
- telefonicamente, al numero +39 051 517070, tutti i giorni 24 ore su 24
- via posta, indirizzando a:

COSEPURI

Ufficio Qualità

Via Augusto Pollastri, 8 40138 Bologna Italy

- o compilando l'apposito modulo:
 - Osservazioni, suggerimenti (disponibile sul sito aziendale al seguente indirizzo: <http://www.cosepuri.it/contatti/customer-care/osservazioni>)
 - Reclami (disponibile sul sito aziendale al seguente indirizzo: <http://www.cosepuri.it/contatti/customer-care/reclami>)

5.2 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E RECLAMI

L'attività di ricezione e risposta ai reclami nonché la gestione delle non conformità e delle azioni correttive viene svolta da COSEPURI in quanto titolare dei servizi offerti alla clientela.

La costante segnalazione e il monitoraggio delle “non conformità” permette di intervenire tempestivamente e di tenere vivo il processo di miglioramento continuo all'interno di COSEPURI, che produrrà riflessi positivi sul costante controllo della conformità normativa e del livello di servizio, nonché sull'efficienza ed efficacia dei processi e sull'immagine aziendale.

Le non conformità sono segnalate dal personale che opera durante il normale svolgimento dell'attività ed in particolare a seguito di:

- riesame e verifica dei processi;
- controllo degli approvvigionamenti;
- verifica ispettiva interna;
- emergenze ambientali;
- sorveglianza sul sistema qualità;
- reclamo del Cliente a fronte di:
 - non conformità del servizio;
 - non gradimento delle modalità di esecuzione del servizio;
 - ritardo dell'attivazione del servizio;



– carenza documentazione amministrativa o tecnica.

COSEPURI considera i reclami una fonte importante e preziosa di informazioni sui problemi relativi alla qualità e all'ambiente, utili per una loro corretta analisi ed una corretta pianificazione delle azioni correttive da intraprendere per eliminare le cause che li hanno generati ed utili per il raggiungimento degli obiettivi aziendali di soddisfazione del cliente e di miglioramento continuo.

Le modalità di rilevazione, trattamento, chiusura, analisi e registrazione delle non conformità e dei reclami, sono definite in una specifica procedura interna denominata "Gestione delle non conformità e azioni correttive e preventive".

Il trattamento delle non conformità è eseguito dal competente responsabile di processo mediante azioni volte ad eliminare le non conformità rilevate. Il controllo del trattamento e della chiusura delle non conformità spetta all'Ufficio Qualità che compila e tiene aggiornato un registro interno delle non conformità per avere sotto controllo le azioni in attuazione.

L'Ufficio Qualità informa periodicamente la Direzione sulle non conformità e sui reclami più gravi e/o ricorrenti. In particolare, in fase di Riesame della Direzione, viene effettuata l'analisi delle non conformità, dei reclami e delle loro soluzioni, al fine di evidenziare eventuali tendenze negative nell'implementazione del Sistema Integrato e le conseguenti azioni preventive da attivare.

I documenti utilizzati per il trattamento delle non conformità e dei reclami del Cliente sono gestiti come documenti di registrazione del Sistema di Gestione Integrato.

Per le performance relative alla gestione delle non conformità e dei reclami nonché ai tempi di risposta agli stessi si rimanda alla specifica Sezione 7 – Indici e obiettivi di qualità dei servizi della presente carta dei servizi.

In particolare COSEPURI si impegna a rispondere al cliente in modo tempestivo (entro 30 giorni – tempo minimo per istruire la pratica, valutare l'accaduto e rispondere in modo pertinente).



Sezione 6 – Regole di viaggio

6.1 REGOLE PER IL PERSONALE E PER IL VIAGGIO

Si riporta di seguito l'art 14 del documento "Criteri e modalità operative per lo svolgimento delle funzioni in materia di noleggio di autobus con conducente (NCC BUS) nella Provincia di Bologna" elaborato da SRM – Reti e Mobilità riportante le regole relative ai "diritti dei conducenti del servizio NCC-bus e loro regolarità contributiva".

1. "Le imprese esercenti servizio NCC-bus non possono privare i conducenti del diritto di:
 - a) rifiutare il trasporto di animali, se non indicato espressamente all'atto della pattuizione del servizio, a esclusione dei cani per le persone non vedenti;
 - b) rifiutare il trasporto di bagagli che possano danneggiare il veicolo;
 - c) rifiutare di attendere il cliente quando la fermata debba avvenire in luogo dove il veicolo possa creare intralcio alla circolazione stradale;
 - d) rifiutare il servizio all'utente che sia in stato di evidente alterazione, tale da poter recare pericolo all'esercizio della guida del mezzo.
2. È vietato rifiutare il servizio di trasporto di persone con disabilità nonché del bagaglio e di attrezzature di ausilio alle stesse. Qualora il mezzo non sia attrezzato specificamente per tale evenienza, le operazioni di salita/discesa della persona con disabilità devono essere assistite dall'accompagnatore della stessa.
3. Le imprese esercenti servizio NCC-bus hanno l'obbligo di regolamentare e comunicare all'utenza i diritti dei conducenti sopra riportati, insieme con i principi per l'accesso al servizio, mediante apposito Regolamento/Carta del servizio, che vorranno elaborare e rendere disponibile all'utenza.
4. Al fine di consentire agli organi di controllo la verifica del rispetto degli obblighi relativi alla regolarità contributiva e della normativa in materia di lavoro dipendente, l'impresa deve provvedere al rilascio al lavoratore di una dichiarazione resa ai sensi dell'articolo 47 del DPR 445/00, dalla quale risultino gli estremi di registrazione a libro matricola, l'applicazione dei contratti collettivi di lavoro di categoria, l'avvenuto versamento dei contributi previdenziali e assistenziali del conducente.

6.2 REGOLE PER I VIAGGIATORI

Ai passeggeri si raccomanda l'osservanza di un comportamento corretto nonché rispettoso delle comuni norme di sicurezza e di quanto previsto dal Codice della Strada, con particolare riguardo all'obbligo di utilizzo delle cinture di sicurezza durante la marcia a bordo di mezzi dotati delle stesse.

In particolare, durante la marcia, si richiede di evitare di rivolgersi ai conducenti adibiti al servizio, a meno che non sia indispensabile, onde evitare di pregiudicare le condizioni di sicurezza del servizio di guida e di mettere a repentaglio l'incolumità di tutti i trasportati. A tale proposito, si prega di prendere visione del "Regolamento di viaggio a bordo dei pullman" ai sensi del Codice della Strada e regolamento CEE, CVV, direttiva CEE 314/90 di seguito riportato:



- è vietato rimanere in piedi durante il viaggio;
- è vietato consumare pasti e/o cibi e/o alcolici e comunque qualsiasi bevanda in lattina sull'autobus;
- è vietato fumare sull'autobus;
- durante la marcia è vietato sostare in prossimità delle porte di uscita;
- il bagagliaio dell'autobus dovrà essere aperto e chiuso solo ed esclusivamente dal personale addetto (autista);
- non sono ammessi sull'autobus bagagli a mano con la tracolla (zaini), rigidi e/o ingombranti (scarponi da sci) e che comunque abbiano dimensioni superiori a quelle delle cappelliere;
- non è ammesso il trasporto di animali, anche muniti delle apposite gabbiette;
- per autobus dotati di cinture di sicurezza è obbligatorio usarle in ottemperanza alle disposizioni della direttiva 2003/20/CE che modifica l'articolo 172 del Codice della Strada.

In allegato al preventivo formulato da COSEPURI viene inviata al cliente una dichiarazione di responsabilità in cui si informa del regolamento di cui sopra e si richiede al capo comitiva contestualmente alla partenza e a fine viaggio, di compilare un modulo utile a verificare le condizioni del mezzo al fine di riscontrare la presenza di eventuali anomalie sullo stesso e di individuarne la relativa responsabilità. Nella dichiarazione si informa inoltre il cliente che il vettore non si assume alcuna responsabilità relativamente ad eventuali danneggiamenti apportati dai passeggeri al mezzo adibito al servizio durante lo svolgimento dello stesso. Pertanto, in caso il veicolo in questione riportasse danni la cui responsabilità sia da ascrivere ai passeggeri trasportati o ad atti di teppismo esterni, il vettore ha la possibilità di richiedere il risarcimento dei costi sostenuti per le eventuali riparazioni e/o per le operazioni di pulizia.

Sezione 7 – Indici e obiettivi di qualità dei servizi

Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura	Standard di qualità (livello del servizio promesso)	Modalità di rilevazione	Dato
Sicurezza del viaggio	Incidentalità dei mezzi	N° incidenti/Km	< 0,001%	rilevazione	Da rilevare nel corso del 2011
	Vetustà dei mezzi	% mezzi <= 4 anni	40%	rilevazione	41,43 %
	Dispositivi di sicurezza aggiuntivi (ABS, Estintori, ecc)	% mezzi dotati	Estintori 100% ABS 80%	rilevazione	Estintori 100% ABS 80%
	Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio	% soddisfatti	80 %	sondaggio	100%
Sicurezza personale e patrimoniale	Entità del fenomeno	N° furti/n° servizi	<= 0,01%	rilevazione	0
	Percezione complessiva del livello di sicurezza	% soddisfatti	90%	sondaggio	100%
Regolarità del servizio (e puntualità del servizio)	Frequenza del servizio	gg servizio/anno	365	rilevazione	365
	Ritardo sul tempo dichiarato di prelievo	% > 5 minuti	< 0,1%	rilevazione	0,06%
	Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti	90 %	sondaggio	93,75 %
Pulizia e condizione igieniche	Carrozzerie in ordine	% mezzi/ totale	80 %	rilevazione	83,33 %
	Interni in ordine	% mezzi/ totale	80 %	rilevazione	83,33 %
	Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti	80 %	sondaggio	81,25
Comfort del viaggio	Climatizzazione	% mezzi dotati	100 %	rilevazione	100 %
	Percezione complessiva del comfort viaggio	% soddisfatti	80 %	sondaggio	81,25
Servizi aggiuntivi a bordo	Presenza a bordo di WC	% mezzi sul totale		censimento	Da rilevare nel corso del 2011
	Presenza a bordo di Tavolino	% mezzi sul totale		censimento	Da rilevare nel corso del 2011

Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura	Standard di qualità (livello del servizio promesso)	Modalità di rilevazione	Dato
	Presenza a bordo di HI-FI,TV, DVD	% mezzi sul totale		censimento	Da rilevare nel corso del 2011
	Presenza a bordo di Frigorifero	% mezzi sul totale		censimento	Da rilevare nel corso del 2011
	Presenza a bordo di Macchina del caffè	% mezzi sul totale		censimento	Da rilevare nel corso del 2011
	Presenza a bordo di Presa 12volt/220 volt	% mezzi sul totale		censimento	Da rilevare nel corso del 2011
	Percezione complessiva della qualità del servizio	% soddisfatti	80 %	sondaggio	78,57 %
Servizi per viaggiatori con disabilità	Accessibilità a viaggiatori con disabilità	% mezzi con pedana	4%	rilevazione	4,29%
Informazioni alla clientela	Linee telefoniche a disposizione	N° linee	7	rilevazione	7
	Percezione complessiva esauritività informazioni	% soddisfatti	80 %	sondaggio	66,67 %
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione professionalità	% soddisfatti	90 %	sondaggio	93, 75 %
	Percezione cortesia e disponibilità	% soddisfatti	90 %	sondaggio	93, 75 %
	Conoscenza lingue straniere	N° autisti poliglotti/totale	35 %	rilevazione	36,92%
	Percezione complessiva sui conducenti	% soddisfatti	90 %	sondaggio	89, 58 %
Livello servizi sportello	tempo medio di risposta	Media dei tempi di risposta espressi in secondi	20	Censimento periodo Giu-ott 2010	9,8
	Percezione complessiva del servizio	% soddisfatti	75%	sondaggio	73,72 %

Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura	Standard di qualità (livello del servizio promesso)	Modalità di rilevazione	Dato		
Qualità del servizio	Indice di errore	(Numero servizi - numero NC sui servizi) / Numero servizi	> 0,99	rilevazione	0,9988		
	Incidenza dei reclami	Numero di reclami su n. servizi (%)	< 0,5%	rilevazione	0,066		
	Tempi di risposta ai reclami	Tempo medio di chiusura reclamo	< 15 gg	rilevazione	6.26		
Attenzione all'ambiente	Frequenza controlli su emissione gas di scarico	% soddisfatti	100 %	rilevazione	100% su base annuale in occasione delle revisione		
	Percezione complessiva grado attenzione ambiente	% soddisfatti	80%	sondaggio	Da rilevare nel corso del 2011		
	Tipologia di mezzi	% categoria mezzi / totale mezzi	90% mezzo EURO 35% mezzi euro 4 e 5	censimento	Vedi tabella sottostante		
	Tipologia motore	Euro 5	Euro 4	Euro 3	Euro 2	Euro 1	No euro
	% mezzi	8,57%	28,57%	28,57%	20,00%	5,71%	8,57%



Sezione 8 – Indennizzi

8.1 SINISTRI

La Cooperativa e le proprie imprese associate sono coperte da polizza assicurativa per il risarcimento dei danni alle persone o alle cose.

La copertura assicurativa **RCA** relativa a ciascun autobus è pari a € **15.500.000,00**, con massimale unico di garanzia per sinistro/persona danneggiata/danni a cose. COSEPURI è altresì in possesso di una copertura assicurativa aziendale **RCT** in caso di danni provocati a terzi con massimale unico di € **10.000.000,00**. Le polizze sono contratte presso primarie compagnie di assicurazione.

8.2 DISSERVIZI

In caso di reclamo, viene valutata l'opportunità di un risarcimento al cliente che viene eventualmente comunicata in occasione della risposta al reclamo stesso e può consistere in:

- Sconto sul servizio effettuato;
- Sconto sui servizi successivi;
- Viaggio gratuito.

COSEPURI non si assume responsabilità per ritardi o interruzioni del servizio o mancate coincidenze o altri disservizi qualora derivanti da cause alla stessa non imputabili e definibili di forza maggiore, da caso fortuito e comunque in ogni caso di impossibilità oggettiva della prestazione.

Allegati:

- A) Elenco imprese associate a Cosepuri e relativi veicoli ai quali risulta applicabile la presente “Carta dei servizi”
- B) Elenco veicoli di proprietà Cosepuri ai quali risulta applicabile la presente “Carta dei servizi”