

**EREDI ZANFINI SALVATORE  
DI CONFORTI CARMELA E FIGLI**



**CARTA DEI SERVIZI**

**AUTOLINEE**



REV. 31/12/2024

# STORIA



Zanfini Salvatore titolare della ditta **Zanfini Salvatore Autolinee**.

Da sempre appassionato di motori, ha dato vita alla prima autoscuola in Acri e ad una azienda di autolinee ed autonoleggio tra le più organizzate della provincia di Cosenza.

Ampio parco macchine, stabilimento attrezzato di officina con ampio parcheggio, carrozzeria e lavaggio.

Il suo unico obiettivo era quello di garantire la massima qualità e sicurezza del viaggio, in termini di regolarità del servizio, pulizia ed efficienza dei mezzi, informazioni, assistenza alla clientela e attenzione all'ambiente.

## SEDE LEGALE ED AMMINISTRAZIONE

DITTA	EREDI ZANFINI SALVATORE DI CONFORTI CARMELA E FIGLI
INDIRIZZO	C.DA MARULLO, N.58 – 87041 ACRÌ (CS)
PARTITA IVA/CODICE FISCALE	03650990785



# LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è il documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di pubblico trasporto e i cittadini / clienti che ne fruiscono. Si individuano così i parametri che indicano il livello di qualità del servizio al fine di migliorare il servizio offerto.

Per questo motivo viene riconosciuto il diritto al cliente di prospettare osservazioni, inoltrare reclami e segnalazioni.

Non da ultimo con la carta dei servizi vengono fornite ai clienti le informazioni sul sistema di trasporto, sulla struttura, sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle condizioni di viaggio.



# NORME DI RIFERIMENTO

CARTA DEI SERVIZI

- DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DEL 27/01/1994, “PRINCIPI SULL’EROGAZIONE DEI PUBBLICI SERVIZI”
- LEGGE 281 DEL 30/07/1198, “DISCIPLINA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI”
- 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”
- DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DEL 30/12/1998” DISPOSIZIONI PER LA REDAZIONE DELLA CARTA”



# PRINCIPI

## CARTA DEI SERVIZI

- **Eguaglianza ed imparzialità:** l'azienda si impegna a garantire a tutti i clienti uguale trattamento senza distinzione di nazionalità, sesso lingua e religione;
- **Continuità:** l'azienda si impegna ad assicurare un servizio continuo e regolare senza interruzioni tranne per quelle dovute a causa di forza maggiore o a fatti non dipendenti dalla volontà dell'azienda;
- **Partecipazione:** l'azienda riconoscendo ai propri clienti la possibilità di fare osservazioni o reclami acquisisce la valutazione dei clienti sulla qualità del servizio erogato e permette di migliorare la qualità del servizio stesso;
- **Efficienza ed efficacia:** l'azienda cerca di organizzare le risorse disponibili al meglio al fine di migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto;
- **Trasparenza:** la carta dei servizi serve proprio a garantire la trasparenza della gestione ed il livello dei servizi offerti;



## OBBLIGHI VERSO GLI UTENTI

- **Sicurezza del viaggio:** l'azienda si impegna ad erogare il servizio di trasporto in massima sicurezza, sia per quanto riguarda :
  - a) **i veicoli:** frequenti operazioni di manutenzione preventiva;
  - b) **il personale di guida:** visite di idoneità fisica periodiche secondo la normativa in vigore;
- **La pulizia:** i mezzi e le strutture vengono mantenute in condizioni igieniche adeguate;
- **Il confort del viaggio:** la scelta dei tipi di veicoli ci permette giornalmente di favorire la comodità del viaggio.

## DIRITTI DEGLI UTENTI

- Sicurezza e tranquillità del viaggio
- Continuità e certezza del servizio
- Facilità nel reperire gli orari
- Facile accessibilità alle informazioni sulla modalità del viaggio e sulle tariffe
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate
- Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte
- Facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio
- Rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati
- Facile accessibilità alla procedura dei "reclami"



# DOVERI DEGLI UTENTI

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino che viaggia ha i seguenti doveri:

- Non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto
- Non occupare più di un posto a sedere
- Non insudiciare e non danneggiare i mezzi
- Non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone
- Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi
- Non usare segnali di allarme o altri dispositivi di emergenza, se non in caso di grave pericolo
- Agevolare, durante il viaggio, le persone anziane e i disabili
- Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori
- Utilizzare i mezzi di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate

# RECLAMI

## CARTA DEI SERVIZI

La Direzione aziendale rende noto alla sua clientela le modalità con le quali è possibile effettuare un reclamo, con l'avvertenza che verranno presi in considerazione solo i reclami pervenuti all'azienda in forma scritta e firmati dal mittente:

- I reclami possono essere inoltrati utilizzando il modulo reclami ( allegato) oppure su carta semplice con indicazione delle seguenti informazioni:
  - data e ora
  - dati personali
  - n. aziendale autobus o targa dello stesso;
  - identificazione eventuale dell'operatore di esercizio (autista);
  - motivo di contestazione;
  - eventuale richiesta di rimborso;
  - eventuali danni a bagagli.

L'azienda si impegna a dare riscontro all'utente entro 30g dalla data di ricevimento del reclamo.

È garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla Legge sulla tutela della Privacy (D. Legislativo 196/2003) e successive modifiche.

I Reclami possono essere inoltrati utilizzando uno dei seguenti recapiti:

VIA POSTA : Contrada Marullo n. 58 87041 Acri (Cs)

PER TELEFONO: 0984/950162-0984/950061

VIA WEB: [info@zanfinitours.it](mailto:info@zanfinitours.it)

[s.zanfini@alice.it](mailto:s.zanfini@alice.it)

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

# SUGGERIMENTI OSSERVAZIONI RECLAMI

CARTA DEI SERVIZI

## DA COMPILARE

PERCORSO DA \_\_\_\_\_

DEL GIORNO \_\_\_\_\_

ORA \_\_\_\_\_ VEICOLO N. \_\_\_\_\_ TARGA \_\_\_\_\_

AUTISTA \_\_\_\_\_

MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

SE VUOI RICEVERE UNA RISPOSTA, INDICA LE TUE GENERALITA'

NOME

COGNOME

INDIRIZZO

N. DI TELEFONO

## A QUALE ASPETTO FA RIFERIMENTO LA SEGNALAZIONE ?

PUNTUALITA'

COMFORT MEZZI

REGOLARITA'

PULIZIA MEZZI

RETE DI  
VENDITA

INFORMAZIONI

SICUREZZA DEL  
VIAGGIO

RAPPORTO  
AZIENDA/CLIENTE

ATTENZIONE  
ALL'AMBIENTE

ALTRO

# SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO EROGATO

CARTA DEI SERVIZI

## Servizio Trasporto Pubblico Locale: N. 5 LINEE REGIONALI:

- **Linea 108** Acri – Serricella – Contrada Guzzordi – Camigliatello con diramazione per Mingo
- **Linea 109** Circolare Mingo - Serricella – San Martino – Cuta – Mingo con diramazione
- **Linea 110** Acri – Lagaro' – Guzzordi con diramazioni e deviazioni
- **Linea 111** Palombara – Acri con diramazione per Aria delle Donne e deviazione per Ordichetto
- **Linea 112** Contrada Guzzordi – Serricella – Ponte Mucone (Cosenza)

# LA CARTA DEI SERVIZI

## PERSONALE ED ORGANIGRAMMA

Personale viaggiante (operatori di esercizio)	15
Personale a terra	4

## IL PARCO AUTOBUS

n. totale autobus in servizio	13
n. totale autobus con servizi per viaggiatori con handicap	4
n. totale autobus con accessibilità facilitata (pianale ribassato)	1

# LA CARTA DEI SERVIZI

## La rete dei servizi

I titoli di viaggio si possono acquistare a bordo degli autobus e presso l'ufficio

L'elenco dei tipi di biglietti e abbonamenti con relativi prezzi è disponibile presso l'ufficio con sede in Contrada Marullo n.58

Il controllo dei biglietti e degli abbonamenti a bordo è fatta da personale dell'azienda che deve dimostrare la tessera identificativa. In caso di contravvenzioni le eventuali contestazioni dovranno essere fatte per iscritto entro 30 gg all'Azienda.

## La copertura del servizio

L'azienda garantisce un continuo servizio di trasporto pubblico.

In particolare tutte le linee sono attive dal lunedì al sabato.

## Orari e tariffe delle principali linee

Il costo dei biglietti è fissato secondo le indicazioni del tariffario regionale.

### Validità degli abbonamenti:

- mensile: massimo 54 corse con decorrenza dal 1° del mese
- settimanale: n. 12 corse dal lunedì al sabato.

# VENDITA TITOLI DI VIAGGIO

CARTA DEI SERVIZI

La vendita dei titoli di viaggio avviene a bordo degli autobus e presso l'Ufficio.

UFFICIO:

CONTRADA MARULLO N. 58 - 87041 ACRI- CS

TEL . 0984/950162-950061

ORARI AL PUBBLICO:

08:00 – 13:00

15:30 - 18:00

# LA CARTA DEI SERVIZI

## Coperture assicurative

L'azienda garantisce che tutti i veicoli sono coperti da adeguata assicurazione che tutela da: danni verso terzi, danni ad altri veicoli, danni agli utenti del servizio.

## Obiettivi aziendali

- attenzione alle esigenze del cliente;
- definizione del livello di servizio offerto alla clientela;
- definizione dei requisiti qualitativi (impliciti e espliciti) richiesti dalla clientela;
- attenzione verso gli aspetti della sicurezza ed affidabilità del servizio reso;
- Questionario Customer Satisfaction Servizio TPL (Cfr. Allegato pagina seguente)

# LA CARTA DEI SERVIZI

**Indagine di Customer Satisfaction sul servizio di Trasporto Pubblico Locale (TPL) su strada in Calabria**  
Questo questionario, proposto dalla Regione Calabria in collaborazione con le aziende di trasporto pubblico locale calabresi, ha lo scopo di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti del servizio di Trasporto Pubblico Locale (TPL) svolto mediante autobus. I dati verranno raccolti in forma anonima.

## DATI PERSONALI

Genere: \*

<input type="checkbox"/> Maschio	<input type="checkbox"/> Femmina
----------------------------------	----------------------------------

Fascia di età: \*

<input type="checkbox"/> Fino a 18 anni	<input type="checkbox"/> da 19 a 30 anni	<input type="checkbox"/> da 31 a 50 anni	<input type="checkbox"/> da 51 a 65 anni	<input type="checkbox"/> Oltre 65 anni
---	--	--	--	--

Titolo di studio (indicare ultimo titolo di studio conseguito): \*

<input type="checkbox"/> Licenza elementare o nessun titolo	<input type="checkbox"/> Licenza media	<input type="checkbox"/> Diploma scuola superiore	<input type="checkbox"/> Laurea	<input type="checkbox"/> Master o altro titolo post laurea
---	--	---	---------------------------------	--

Professione: \*

<input type="checkbox"/> Studente/ Studentessa	<input type="checkbox"/> Lavoratore dipendente	<input type="checkbox"/> Lavoratore autonomo	<input type="checkbox"/> Disoccupato/a – Inoccupato/a	<input type="checkbox"/> Pensionato/a
<input type="checkbox"/> Persona Casalinga	<input type="checkbox"/> Altre attività			

## CARATTERISTICHE DELLO SPOSTAMENTO

Motivazione spostamento: \*

<input type="checkbox"/> per motivi di lavoro	<input type="checkbox"/> per motivi di studio (scuola / università)	<input type="checkbox"/> per motivi di salute	<input type="checkbox"/> per svago / turismo	<input type="checkbox"/> per altri motivi
---	---	---	--	---

Frequenza utilizzo mezzi TPL: \*

<input type="checkbox"/> Giornaliero	<input type="checkbox"/> Abituale (almeno 2 viaggi a settimana)	<input type="checkbox"/> Occasionale (almeno 2 viaggi al mese)	<input type="checkbox"/> Saltuario (meno di 2 viaggi a mese)
--------------------------------------	---	--	--

\*Selezionare obbligatoriamente una sola risposta per ogni quesito

PARTE DA COMPILARE A CURA DEL GESTORE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (dopo l'intervista)

Intervistatore \_\_\_\_\_ Matricola: \_\_\_\_\_  
Giorno: \_\_\_\_\_ Autobus (targa): \_\_\_\_\_ Linea regionale: \_\_\_\_\_

## QUALITA' DEL SERVIZIO

In relazione alla sua esperienza di viaggio odierna o altra esperienza di viaggio sulla stessa linea di trasporto nel recente periodo (ultimi sei mesi), risponda alle seguenti domande selezionando un **unico voto**, dove 1 corrisponde a "assolutamente insoddisfacente", 6 ad "adeguato/sufficiente" e 10 a "eccellente".

**PUNTUALITA'**

Come giudica il rispetto degli orari di effettuazione delle corse?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**REGOLARITA'**

Come giudica la regolarità del servizio (cioè l'incidenza di eventuali soppressioni di corse)?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**PULIZIA**

Come giudica le condizioni di pulizia del mezzo di trasporto?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**COMFORT**

Come giudica il mezzo di trasporto in termini di comfort?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**SICUREZZA (rischio di essere vittima di reati dolosi)**

Come giudica la sicurezza sul mezzo di trasporto?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Come giudica la sicurezza alla fermata?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**INFORMAZIONE ALL'UTENZA**

Come giudica le informazioni disponibili sugli orari delle corse?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**CANALI DI VENDITA**

Come giudica la facilità di acquisto dei titoli di viaggio?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**ACCESSIBILITA' PASSEGGERI RIDOTTA MOBILITA' (SOLO per utenti con disabilità)**

Come giudica il servizio in termini di facilità all'accesso al mezzo di trasporto?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**RECLAMI (SOLO per chi ha formulato reclami negli ultimi sei mesi)**

Come giudica i riscontri ai reclami formulati?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## SUGGERIMENTI ED ANNOTAZIONI

_____
_____
_____

# LA CARTA DEI SERVIZI

Per misurare il livello di servizio si prendono in considerazione i seguenti **FATTORI DI QUALITA'**

## FQ1: SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL PERSONALE

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2023	Risultati 2024	Obiettivi 2025
Livello di incidentalità	N. TOT sinistri /N. totale km percorsi	<b>ZERO</b>	<b>ZERO</b>	<b>Mantenimento</b>
Vetustà dei mezzi	% mezzi con anzianità superiore a 10 anni		<b>84,62</b>	<b>= &lt; 84,62</b>
	% mezzi con anzianità superiore a 5 anni		<b>15,38</b>	
	% mezzi con anzianità inferiore a 5 anni			
Denunce di furti, molestie, danni	n. denunce	<b>ZERO</b>	<b>ZERO</b>	<b>Mantenimento</b>

## FQ2: efficienza del servizio: REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI/rete di vendita

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2023	Risultati 2024	Obiettivi 2025
Puntualità	n. reclami ritardo	<b>ZERO</b>	<b>ZERO</b>	<b>Mantenimento</b>
Regolarità servizio extraurbano/urbano	Km programmati/ km effettuati			
Regolarità servizio extraurbano/urbano	KM effettuati/ KM programmati %	<b>472869,200/472661,200 = 100%</b>	<b>In aggiornamento</b>	<b>Mantenimento</b>
Percezione complessiva clienti efficienza del servizio (rilevazione sondaggio clienti)	Reclami		<b>Cfr. indagine di Customer Satisfaction TPL</b>	

# LA CARTA DEI SERVIZI

## FQ3: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2023	Risultati 2024	Obiettivi 2025
Frequenza pulizia autobus settimanale	n. autobus puliti in 6 gg./n. autobus totali	90/15 = 6	78/13 = 6	Mantenimento
Frequenza mese	n. autobus puliti in un mese/n. autobus totali	360/15 = 24	312/13 = 24	Mantenimento
n. reclami per condizioni igieniche		ZERO	ZERO	Mantenimento

## FQ4: CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2023	Risultati 2024	Obiettivi 2025
Climatizzatori	% mezzi climatizzatori		100%	Mantenimento
Reclinabilità dei sedili	% mezzi con sedili reclinabili		100%	Mantenimento
Facilitazione ingresso a bus	% mezzi per handicap		7,69%	= > 7,69%

# LA CARTA DEI SERVIZI

## FQ5: CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2023	Risultati 2024	Obiettivi 2025
Orario informazioni clientela	Ore giornaliere di disponibilità del personale ad erogare informazioni alla clientela		08:00 - 13:00 15:30 - 18:00	
Informazione tramite sito internet	(aggiornamento orari ed informazioni)		Aggiornamento periodico	
RECLAMI PER DISSERVIZI		NO	NO	Mantenimento
Percezione della clientela al comportamento del personale di servizio	n. reclami		Cfr. indagine di Customer Satisfaction TPL	

## FQ6: ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Indicatori di qualità	Parametri di misura	Risultati 2023	Risultati 2024	Obiettivi 2025
Mezzi con motore a scarico controllato EURO 3-4	% vettori con scarico a euro 3-4/ n. totale vettori (*)		10/13 = 76,93%	100%

(\*) Anno 2024 mezzi con motore a scarico controllato Euro 3 = 8 Euro 4 = 2

**PRENOTAZIONI AUTOBUS ATTREZZATI PER DISABILI MOTORI**  
**(Art. 5 c.3 All. A al Contratto di Servizio)**

**Linee Regionali N.108 – 109 – 110 – 111 – 112**

Per prenotazioni telefonare al numero: 0984/950162

Dal Lunedì al Venerdì 08:30 – 13:00 / 15:30 – 18:00

Sabato 08:30 – 13:00

N.B. Preavviso minimo non superiore a 3 giorni lavorativi