

# CARTA dei SERVIZI

per la Navetta Urbana



**P**  
*rovana* S.p.A.  
altiservizi

EDIZIONE 2006

## **1. La carta dei servizi**

La carta descrive i principi fondamentali del Servizio di trasporto pubblico, le informazioni più rilevanti, i servizi offerti e gli standard di qualità con cui si impegna a fornirli.

La Provana S.p.A adotta la presente carta che trova il suo fondamento legislativo nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" ed è rapportata alle esigenze dell'Amministrazione comunale di Leinì.

La Carta ha validità triennale e sarà rinnovata alla sua scadenza.

## **2. La Società**

La Provana s.p.a. è una società a totale capitale pubblico, partecipata dal Comune di Leinì e da altri Comuni, che opera da diversi anni, nel settore del trasporto pubblico.

La Provana ha avuto in affidamento dal Comune di Leinì il servizio d'erogazione e gestione del trasporto pubblico per il periodo dal 01.02.2006 al 31.12.2010.

## **3. Le Informazioni utili sul servizio**

### **3.1 Destinatari ed utenti**

Il servizio di trasporto pubblico è erogato dal lunedì al venerdì dalle 6.00 alle 18 (esclusi i festivi) e al sabato dalle 07.05 alle 12.35 ed è destinato a tutti coloro che desiderano spostarsi gratuitamente sul territorio Comunale.

## **4. I Principi fondamentali**

### **4.1 Parità dei diritti, eguaglianza ed imparzialità**

Gli utenti hanno diritto tutti a parità di trattamento, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

La Società assicura che il servizio sia erogato a tutti gli utenti con obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia senza operare discriminazioni d'alcun tipo.

### **4.2 Partecipazione al miglioramento**

E' di fondamentale importanza per il buon andamento del servizio la partecipazione attiva degli utenti.

#### **4.3 Efficacia ed efficienza del servizio**

Provana persegue l'obiettivo di conseguire più elevati livelli d'efficienza, d'efficacia e al contempo di contenimento delle spese dei servizi offerti, adottando le soluzioni tecniche, organizzative e procedurali finalizzate alle situazioni e alla soddisfazione possibile delle esigenze e dei bisogni espressi dagli utenti.

A tale fine Provana propone al Comune, con cadenza triennale gli obiettivi di miglioramento da conseguire.

#### **4.4 Il rapporto con l'utenza - Informati ed essere ascoltati**

L'Azienda attribuisce grande importanza al corretto e tempestivo rapporto con l'Utenza. A questo fine si avvale di personale qualificato a trattare con gli Utenti con rispetto e cortesia, venendo incontro ai loro bisogni ed agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti. Attualmente l'Utente che desidera avere informazioni o chiarimenti, fare segnalazioni o sporgere reclami, può comunicare con l'ufficio di trasporto pubblico per telefono, via fax, per lettera o per posta elettronica.

##### **Per telefono:**

Al n. 011/9987821 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 17.30.

**Via fax a questo numero:** 011/9982058

##### **Per lettera al seguente indirizzo:**

Società Provana s.p.a.  
Piazza I Maggio, n. 10 – 10040 Leinì (TO)

**Posta elettronica:** info@provana.it

Provana mette a disposizione dell'Utenza il sito Internet [www.provana.it](http://www.provana.it), dove sono disponibili le principali informazioni di interesse generale per l'utenza.

## **5. La qualità dei servizi erogati**

Principali obiettivi del trasporto pubblico sono:

### **5.1 Affidabilità**

Provana S.p.A. cura il ripristino del servizio in ogni caso di interruzione, per cause esterne (esempio: incidente fra terzi) o aziendali (esempi: guasto al veicolo, o assenza di personale).

Prima ancora, opera per prevenire i disservizi tramite un'elastica organizzazione e gestione del personale e controlli manutentivi periodici sugli automezzi, in tutte le loro parti.

## **5.2 Sicurezza da incidenti**

Il rischio di incidenti e soprattutto la loro gravità sono nettamente inferiori a quelli connessi all'uso dell'auto privata, grazie alle caratteristiche di veicoli e metodi di lavoro, alla professionalità del personale. Provana S.p.A. ha una polizza assicurativa per i danni a persone o cose derivanti a terzi dalla circolazione dei veicoli, oppure occorsi ai passeggeri nell'uso del servizio.

In caso di sinistro il conducente presenta rapporto all'Azienda, che denuncia al più presto l'evento alla Compagnia di assicurazione.

## **5.3 Rispetto dell'ambiente**

Provana S.p.A. ha un ruolo attivo di tutela ambientale: l'uso dei suoi servizi consente di contenere il traffico privato che genera congestione e inquinamento. Un ruolo, tra l'altro, cruciale in occasione di iniziative specifiche di limitazione del traffico, promosse dagli Enti cui compete la gestione del territorio, e che non sarebbero proponibili senza rafforzamenti mirati del trasporto pubblico negli stessi giorni. Inoltre Provana S.p.A. si impegna a ridurre l'impatto ambientale dei propri servizi.

### **Inquinamento acustico**

Provana S.p.A. si impegna a diffondere autobus con impatto sempre minore, e comunque a evitare il decadimento delle prestazioni acustiche di tutti i veicoli, nuovi o meno.

## **5.4 Personale e rapporto con l'utente**

Provana S.p.A. cura la capacità di relazione, e di corretto rapporto con il cliente, impegnando tutto il personale a contatto con il pubblico in apposite iniziative di formazione.

Il personale si attiene al seguente codice di comportamento.

### **Codice di comportamento**

#### *Il conducente in particolare*

- non fuma in vettura durante la guida
- durante il servizio non si distrae dalla guida e dà assistenza ai clienti che la richiedono, compatibilmente con la sicurezza: in particolare non usa telefoni e apparecchi radio personali, ed evita di conversare con colleghi o conoscenti.
- risponde alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un linguaggio chiaro e comprensibile
- dimostra disponibilità e rispetta i diritti dei clienti
- evita le discussioni, non risponde in modo polemico ad eventuali critiche o commenti
- mantiene un atteggiamento positivo e conciliante
- evita ogni comportamento o dichiarazione che possa danneggiare l'immagine Provana S.p.A. o essere incompatibile con il ruolo o in contrasto con disposizioni aziendali
- cura il proprio aspetto e indossa un abbigliamento decoroso e pulito.

## **Controlli del Comune di Leinì**

La struttura del settore LL.PP. ha compiti di vigilanza sul rispetto degli obblighi assunti dalla Società.

### **6. I parametri di qualità dei servizi**

#### **6.1 Gli standard qualitativi**

Provana ha individuato i seguenti obiettivi di qualità:

1. **Fattore di qualità:** puntualità.

**Indicatore di qualità:** rispetto degli orari previsti.

**Unità di misura:** numero dei ritardi annuali oltre i 10 minuti sul totale delle corse svolte

**Obiettivo 2006-2008:** 5%

2. **Fattore di qualità:** manutenzione mezzi

**Indicatore di qualità:** effettuazione delle riparazioni necessarie. I mezzi dovranno sempre essere in perfette condizioni e, dunque, in ordine nelle parti meccaniche, pneumatici e parti di carrozzeria.

**Unità di misura:** numero segnalazioni formalmente comunicate per iscritto di condizioni di mancata e/o scarsa manutenzione.

**Obiettivo 2006-2008:** 5 segnalazioni accertate **all'anno**.

#### **6.2 Controllo degli obiettivi**

Provana attua ogni sforzo per garantire un elevato standard qualitativo nella fornitura dei propri servizi.

Il controllo sarà effettuato da un Comitato Tecnico designato dal Sindaco.

### **7. Reclami**

Provana è a disposizione degli utenti per raccogliere e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o di quanto altro riferito all'attività di trasporto pubblico.

*Questi possono essere segnalati per telefono, per lettera o via fax o posta elettronica agli indirizzi e numeri telefonici indicati nel Paragrafo "Rapporti con gli utenti - Informati ed essere ascoltati"*

*Alle comunicazioni scritte è garantita risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento.*

### **8. Recapiti Provana S.p.A.**

Tel. 011/99.87.821 - Fax 011/99.82.058

Sito Internet: **www.provana.it**

Piazza I Maggio, 10 - 10040 Leinì (TO)

e-mail: info@provana.it