

www.buonotourist.it



Carta della Mobilità

Carta dei Servizi del trasporto pubblico

**Autolinee
Buonotourist Srl**

Autolinee Buonotourist s.r.l.

Certificata per:



trasporto pubblico locale e scolastico

C.F./P.IVA 05174320654 - REA SA-425625

Sede operativa: **Via Paterno – Trivio , 80083 Castel San Giorgio (SA)**

Sede legale: **Centro Direzionale is. E3 scala A – 84143 Napoli**

Presentazione cos'è la Carta della Mobilità

Caro cliente,

la presente Carta della Mobilità è un documento che regola il rapporto tra l'Azienda e i cittadini, finalizzato ad informare gli utenti sui servizi aziendali, per un corretto utilizzo degli stessi, e per rendere più facile l'accesso alle informazioni; tale trasparenza consente una partecipazione attiva di chi usa il nostro servizio che, attraverso suggerimenti e segnalazioni, contribuisce al miglioramento delle prestazioni aziendali, creando un continuo stimolo che sfocia, di anno in anno, in un costante impegno alla realizzazione di un servizio pubblico sempre più a misura delle esigenze di mobilità dei cittadini.

E' anche uno strumento attraverso cui una azienda di trasporto, con indicatori numerici, e in modo sintetico ed immediato, parla delle sue attività, dei suoi mezzi, delle sue persone, delle sue prospettive future ed espone i risultati raggiunti, definendo gli obiettivi di efficienza e qualità.

La **Carta della Mobilità** (1) (o **Carta dei Servizi dei trasporti pubblici**) è un documento in cui l'Azienda:

- Presenta i servizi e le attività aziendali;
- Rende note le procedure di reclamo e le modalità di contatto con l'Azienda, garantendo un rapporto di comunicazione diretto con l'utente;
- Esplicita i fattori che determinano la qualità del servizio, monitorati attraverso sondaggi annuali, per rilevare il livello di gradimento del cittadino;
- Rende pubblici i dati relativi alle attività svolte in un arco temporale, in un'ottica di trasparenza e qualità.

(1) Prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e dalla L.273/95; dal D.P.C.M. 30/12/98 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi Pubblici del Settore Trasporti" e dagli indirizzi della Legge Regionale 4 aprile 2012 , n. 6

I principi della Carta indicati nella normativa di riferimento, ed in particolare il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) 30 dicembre 1998, sono:

- **Eguaglianza e imparzialità;**
- **Continuità;**
- **Partecipazione;**
- **Efficienza ed efficacia;**
- **Libertà di scelta.**
- **Le finalità della Carta:**

La Carta rappresenta uno strumento operativo attraverso il quale:

- Si gestisce e si persegue il miglioramento continuo della qualità del servizio regolato dal Contratto di Servizio;
- Vengono indicati con chiarezza le risorse e gli strumenti a disposizione dell'Affidatario per la realizzazione del servizio;

Autolinee Buonotourist s.r.l.

- Vengono descritti in modo preciso gli standard di qualità ed target previsti nel Contratto di Servizio e/o quelli effettivi rispetto all'anno precedente ed eventualmente alla media degli anni precedenti;
- Vengono presentati i risultati della customer satisfaction relativamente alla qualità percepita e alla qualità attesa;
- Si identificano gli standard di qualità da perseguire nell'anno successivo a quello cui si riferiscono i risultati del monitoraggio;
- I clienti e l'utenza generalizzata, attraverso la conoscenza dei propri diritti, vengono invitati a partecipare attivamente – con richieste, osservazioni, reclami, suggerimenti – al miglioramento dei servizi offerti.

Un po' di storia: quando è nata l'Azienda, chi siamo e assetto organizzativo

La storia della Autolinee Buonotourist nasce nel lontano 1948 quando il fu Cav. Gerardo Buonocore fondò la società "SAIP-ELTA". La sua ascesa proseguì nel 1968 con la nascita dell'azienda leader, società di trasporto persone con autobus di linea e noleggio da rimessa, costituita dal compianto e mai dimenticato Antonio Buonocore e la moglie Gerardina Nicolina De Stefano, le cui finalità erano il trasporto locale, in particolare degli operai presso gli stabilimenti produttivi e dei lavoratori stagionali, e scolastico, le gite turistiche nazionali ed internazionali.

A seguito di accordi con la Regione Campania, è riuscita ad ottenere concessioni, che hanno consentito all'azienda di svolgere i servizi regionali e fuori regione, insieme con le concessioni rilasciate dal Ministero dei trasporti per effettuare autolinee di collegamento, fino agli anni scorsi con i paesi stranieri come Ucraina, Polonia, Romania, Repubblica Ceca e Repubblica Slovacca, etc. I primi anni di attività della società, erano rivolti al noleggio da rimessa a scuole per gite scolastiche, a stabilimenti di lavoro per operai pendolari ed, ancora, ad industrie stagionali per operatrici nei periodi estivi, oltre al trasporto di persone per aeroporti e porti nei centri nevralgici nel napoletano. Nel 1971, ebbe inizio l'esercizio delle autolinee a competenza regionale avendo ottenuto le autorizzazioni necessarie con provvedimento del Ministero dei Trasporti, potendo così esercitare la tratta Sicignano Scalo – Perrasse di Palomonte di Km 16 giornalieri.

La notevole esperienza, maturata nel corso degli anni, e la qualità del servizio offerto, che la contraddistingueva, ha permesso di ottenere concessioni dalla Regione Campania per lo svolgimento di servizi regionali di autolinee sia ordinarie che speciali, e successivamente, anche, per servizi svolti nella Provincia di Salerno, di Napoli, di Caserta ed Avellino.

Dal 1978, grazie a ulteriori concessioni del Superiore Ministero dei Trasporti, ha potuto svolgere le tratte Salerno- Napoli - Caserta per Fiumicino e collegare i centri più importanti della Campania con Rimini, Riccione, Ravenna, Venezia, nonché Roma e l'aeroporto di Fiumicino. Nello scorso 1996, l'azienda ha ottenuto altre concessioni per il collegamento del comprensorio Casertano e l'Università di Fisciano per Salerno e tutto l'Agro Nocerino Sarnese, nonché dal comprensorio Vesuviano sempre per l'università di Fisciano. Altro importante collegamento servito dalla società è dalla area salernitana e vesuviana per la zona ospedaliera di Napoli (Policlinico, Cardarelli, Pascale, ecc.). L'azienda nel 1995, a seguito della crescita delle concessioni e dei servizi offerti, ha superato il quantitativo delle

Autolinee Buonotourist s.r.l.

25 unità lavorative, assumendo lo stato giuridico denominato "Equo Trattamento" (R.D. 148/31), caratterizzato dalla stabilità dell'impiego. Ad oggi, sono 12 le licenze per noleggio da rimessa con conducente per autobus da 9 a 77 posti, di cui l'azienda vanta, a fronte dell'unica e sola autorizzazione del 1968.

Dall'anno 2000, sono entrati in attività servizi di linea a competenza statale con concessione del Superiore Ministero dei Trasporti per i collegamenti della Campania per Siena, Firenze, Lucca, Pisa e Genova; non mancano i servizi internazionali regolari di linea da varie località dell'Italia per la: Repubblica Ceca, Romania, Polonia, Ucraina e Repubblica Slovacca, con provvedimenti sempre del superiore Ministero dei Trasporti.

L'azienda è stata la prima nel settore trasporto di persone ad ottenere la certificazione ISO 9002 e naturalmente la certificazione ISO 9001:2000 IQNET (Quality Management System) VISION 2000, ottenuta nel 2001, ed oggi ISO 9001:2008. Tale certificazione attesta esplicitamente che la propria attività è implementata al conseguimento degli obiettivi in termini di efficacia e di efficienza. Attraverso il sistema della Qualità l'azienda riesce a mantenere sotto controllo l'attività di erogazione del servizio, nell'ambito del trasporto di persone con Autobus a noleggio da rimessa in servizio urbano, di operai agli stabilimenti e ritorno, per trasporto operai e operatrici in servizi stagionali, per gite turistiche nazionali ed internazionali.

Un'ulteriore novità è stata l'attivazione nel maggio 2006 del collegamento da Salerno per Napoli aeroporto di Capodichino.

Oggi la società è certificata con le certificazioni di qualità, ambientali e di sicurezza:

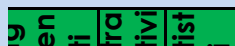
EN ISO 14001 : 2015

BS OHSAS 18001 : 2007

EN ISO 9001 : 2015

Inoltre, dal 18/5/2016, si è avuto il riconoscimento, rinnovato, del **Rating Legalità – AGCM - nr. RT2117**, con due stelle, per la società capogruppo **Autolinee Buonotourist srl**.

Organico medio aziendale



Autolinee Buonotourist s.r.l.

| ANNO 2013 | 1 | 5 | 44 |
|------------------|---|---|----|
| ANNO 2014 | 1 | 4 | 43 |
| ANNO 2015 | 1 | 4 | 43 |
| ANNO 2016 | 1 | 4 | 40 |
| ANNO 2017 | 1 | 6 | 41 |
| ANNO 2018 | 1 | 6 | 41 |

Buonotourist s.r.l.

39

Parco
Autolinee veicoli

Km/bus percorsi (media anno)

Servizi Interurbani e Suburbane Gruppo 1.800.000

Depositi della società del gruppo:

- Deposito operativo di Castel San Giorgio – Via Paterno – Frazione Trivio (SA);
- Deposito presso Sita Sud Sicurezza Trasporti Autolinee Srl - Salerno – Via G. Pastore
- impianto di lavaggio automatico presso il deposito operativo di Castel San Giorgio – Via Paterno snc – Frazione Trivio (SA)

Il settore trasporto pubblico locale .

La Autolinee Buonotourist s.r.l. si è proposta sul mercato del tpl campano come punto di riferimento per i servizi di trasporto pubblico locale con autobus e per servizi scolastici. La mission fondamentale dell'azienda è la costante ricerca della soddisfazione dei propri clienti, che garantisce attraverso interventi mirati alla sicurezza, competitività e qualità del servizio offerto.

Gli impegni che l'Azienda assume per garantire elevati livelli di qualità del servizio investono:

- Il personale ed i collaboratori, attraverso momenti di incontro, la formazione ed informazione per far acquisire il giusto grado di consapevolezza, competenza e diligenza nello svolgimento del servizio
- L'assistenza continua al cliente e la disponibilità all'ascolto;
- Il servizio erogato in termini di qualità, affidabilità, giusto prezzo e rispetto dei tempi e delle percorrenze;
- La Qualità del servizio offerto in termini di verifica del miglioramento del servizio stesso e dell'accoglimento delle segnalazioni dei clienti.

L'attuale assetto giuridico-amministrativo aziendale vede il dott. Gerardo Buonocore quale Amministratore Unico, con differenziate figure aziendali del gestore dei trasporti.

I servizi: la disciplina del TPL

L'organizzazione del servizio di trasporto pubblico gestiti sia per la Provincia di Salerno che per la Regione Campania e, nello specifico nella provincia di Salerno, Napoli, Caserta ed Avellino è regolata da specifici contratti, denominati "**Contratti di affidamento dei servizi**", stipulati con gli Enti Locali territoriali, con percorsi, orari e numero di corse programmate ben definite, così come previsto dalle rispettive Leggi Regionali - **Legge Regione Campania n. 3/02** e succ. mod. ed int.; pertanto, nessuna modifica (*) può essere apportata ai servizi in essi contenuti, senza la preventiva valutazione e autorizzazione da parte degli Enti territorialmente competenti.

() modifiche percorsi linea e orari, istituzione nuove fermate e modifiche delle esistenti, potenziamenti del servizio.*

Il servizio: tipologia ed elenco linee

Per **RETE URBANA** si intende l'insieme delle linee urbane che collegano le località interne al centro abitato dei comuni serviti, caratterizzate da alte frequenze e breve distanza tra le fermate.

Per **LINEA SUBURBANA** si intende una linea extraurbana che collega due o più comuni i cui centri abitati siano tra di essi consecutivi e senza soluzione di continuità. Appartengono a tale tipologia le **LINEE UNIVERSITARIE**, che sono caratterizzate dalla finalità specifica di collegare i principali centri della provincia di Salerno con l'Università di Salerno ubicata in Fisciano.

Per **LINEA INTERURBANA** si intende una linea extraurbana che collega Comuni i cui centri abitati sono non consecutivi e ben distinti.

Il Programma di Esercizio (PdE) relativo ai **servizi SUBURBANI ed INTERURBANI** (1.452.529,4 kmbus/anno), operati dalla Autolinee Buonotoursit s.r.l., in Regione Campania, è così dettagliato:

SERVIZIO N.1 "Caserta - Fisciano Università", di percorrenza 207.931,00 kmbus/anno, con 2813 corse anno;

SERVIZIO N.2 "Nocera Inferiore - Perrazze di Palomonte - Ricigliano", di percorrenza 132.993,00 kmbus/anno, con 1537 corse anno;

SERVIZIO N.3 "Sarno -Nocera Inferiore - Napoli (Nuovo Policlinico)" di percorrenza 379.619,80 kmbus/anno, con 6329 corse anno;

SERVIZIO N.4 "San Marzano - Pomigliano - Napoli/Bosco R. - Pompei - Università" di percorrenza 118.133,00 kmbus/anno, con 2530 corse anno;

SERVIZIO N.5 "Pomigliano - Università via Nola" di percorrenza 167.530,00 kmbus/anno, con 6341 corse anno;

SERVIZIO N.6 "Pomigliano - Università via Lauro" di percorrenza 58.708,00 kmbus/anno, con 896 corse anno;

SERVIZIO N.7 "Pomigliano - Università via Marigliano" di percorrenza 47.124,00 kmbus/anno, con 799 corse anno;

SERVIZIO N.8 "Pomigliano - Università via Roccarainola" di percorrenza 43.214,80 kmbus/anno, con 705 corse anno;

Autolinee Buonotourist s.r.l.

SERVIZIO N.9 "Salerno - Castel s. Giorgio - Sarno - Pomigliano D'arco" di percorrenza 95.760,00 kmbus/anno, con 1368 corse anno;

SERVIZIO N.10 "Salerno - Napoli Aeroporto di Capodichino- Napoli Policlinico" di percorrenza 96.392,00 kmbus/anno, con 1208 corse anno;

SERVIZIO N.11 "Sicignano D' Alburni - Contursi - Fisciano" di percorrenza 62.928,00 kmbus/anno, con 712 corse anno;

SERVIZIO N.12 "Gaiano - Nocera Inferiore " di percorrenza 32.676,40 kmbus/anno, con 1208 corse anno;

SERVIZIO N.13 "Gaiano - Mercato S.Severino" di percorrenza 9.519,40 kmbus/anno, con 708 corse anno;

I servizi prevedono delle intensificazioni in alcuni periodi dell'anno .

Tutte le produzioni chilometriche sono annualmente soggette a variazioni sulla base del calendario dell'anno di riferimento, senza che ciò comporti modifiche di corrispettivo.

E' fatto obbligo all'Affidatario di sviluppare, all'interno del valore del corrispettivo contrattuale, tutti i servizi, necessari per assicurare il soddisfacimento, su particolari itinerari e momenti della giornata, della domanda e della conseguente regolarità dell'esercizio attraverso un'adeguata disponibilità di posti sulle corse. Le quantità di servizi sono variabili di anno in anno in quanto dipendono dallo sviluppo della domanda di particolari fasce di viaggiatori quali studenti e lavoratori.

Il programma di esercizio è soggetto a modifiche.

Entro il mese di giugno di ogni anno, sono definiti dall'Affidatario i PdE annuali relativi al successivo periodo decorrente dal mese di settembre, tenuto conto delle richieste dell'Ente Locale, degli esiti dell'attività di monitoraggio, delle attività di coordinamento con gli Istituti scolastici nonché dell'assetto degli altri servizi costituenti il sistema del TPL. I PdE e i relativi orari sono contestualmente trasmessi ai Comuni per la relativa valutazione e approvazione.

Con riferimento, in particolare, ai Servizi Urbani e Suburbani, oltre alla graduale sostituzione dei mezzi esistenti con unità di età di immatricolazione inferiore ai 10 anni, è prevista anche **l'adozione di nuovi sistemi di alimentazione** non esclusivi a gasolio (*carburante convenzionale*), ma con **carburanti alternativi** come **il metano**.

Detto requisito (**ibrido gasolio/metano**) in fase di programmazione mediante adozione, sulle unità adibende al servizio, di sistemi ibridi **Diesel Metano (DDF)**, specificamente progettati per **veicoli di Trasporto Pubblico (TPL)**, consistenti in un innovativo sistema ad iniezione progettato per la conversione dei motori Diesel in motori in grado di lavorare con una miscela di Gasolio e Metano.

L'adozione dell'ibrido **DIESEL DUAL FUEL (DDF)** permetterà una sensibile riduzione degli inquinanti rispetto al funzionamento dello stesso motore in modalità solo gasolio: **Emissioni CO₂: fino a -14%; Emissioni PM10: fino a -40%; Emissioni NOx: fino a -20%**, in dipendenza, ovviamente, delle condizioni di traffico/circolazione e

Autolinee Buonotourist s.r.l.

della corretta manutenzione dei motori e dei componenti montati a bordo dei bus.

La tua pubblicità con le Aziende

La vendita di spazi pubblicitari su materiale cartaceo aziendale (libretti orari, biglietti, locandine, depliant) è gestita direttamente da

Autolinee Buonotourist srl: per contatti Tel. +39 081951761, Fax +39 081952393; info@buonobus.it; autolineebuonotourist@pec.it;

Pubblicità integrale

Si tratta di un tipo di pubblicità dinamica che utilizza una speciale pellicola adesiva e rimovibile, che offre un'ottima definizione dell'immagine ingrandita, per rivestire completamente, con immagini, colori e messaggi, la superficie esterna dei bus, per una comunicazione particolarmente creativa. Vi è l'opportunità di decorare le vetture sia totalmente sia parzialmente (come, ad esempio, i maxiretro che ricoprono l'intera superficie posteriore dei bus).

Pubblicità tabellare

Con pannelli posti sulle fiancate laterali o posteriori delle vetture.

Spazi pubblicitari all'interno dei bus

Con diverse opportunità proposte, dai cartelli di vario formato alle varie locandine pendule e vetrofanie.

Pubblicità su pensiline **tramite manifesti**.

Parco autobus e rispetto per l'ambiente

L'azienda è impegnata nel tempo a rinnovare il proprio parco autobus, nel rispetto per l'ambiente.

Nel corso dell'ultimo decennio si sono concluse le acquisizioni programmate nell'ambito della pianificazione del gruppo. Sono aumentati i livelli di sicurezza del viaggio, è migliorata la qualità del servizio e il trasporto pubblico cittadino è diventato più rispettoso degli equilibri ambientali.

Con riferimento, in particolare, ai servizi Urbani e Suburbani, oltre alla graduale sostituzione dei mezzi esistenti con unità di età di immatricolazione inferiore ai 10 anni, è prevista anche **l'adozione di nuovi sistemi di alimentazione** non esclusivi a gasolio (*carburante convenzionale*), ma con **carburanti alternativi** come **il metano e/o di ridotto impatto ambientale – euro 6**.

Detto requisito (**ibrido gasolio/metano**) è stato programmato mediante adozione, su ciascuna unità adibenda al servizio, del sistema ibrido **Diesel Metano (DDF)**, specificamente progettato per **veicoli di Trasporto Pubblico (TPL)**, consistente in un innovativo sistema ad iniezione progettato da una primaria azienda emiliana la

Autolinee Buonotourist s.r.l.

conversione dei motori Diesel in motori in grado di lavorare con una miscela di Gasolio e Metano.

La centralina elettronica DDF, che calcola in tempo reale ed in ogni punto motore la quantità di gasolio da ridurre e quella di metano da iniettare, seguendo un algoritmo specifico creato dal settore Ricerca & Sviluppo per ogni tipologia di motore. In questo modo si ottiene una combustione equivalente e meno inquinante di quella originale, riducendo consumi e costi di utilizzo. Il Modulo di comando elettronico (**Commutatore – Indicatore**) le cui funzioni sono:

- Pulsante per selezione funzionamento Diesel metano / Diesel
- Visualizzazione a 5 led della quantità di metano presente nel serbatoio

Il commutatore è dotato di un segnalatore acustico (buzzer) che entra in funzione per esaurimento del gas metano o per segnalazione di diagnosi del sistema.

Gli iniettori che, studiati espressamente per l'utilizzo con combustibili gassosi, permettono la minimizzazione dei tempi di apertura e di chiusura e quindi l'ottimizzazione dell'iniezione del metano, della guidabilità e delle emissioni del veicolo

Il Riduttore bi-stadio a membrana, compensato, con scambiatore di calore acqua-gas, filtro, elettrovalvola gas e valvola di sicurezza: questo elemento, tarato per una pressione di erogazione di 2 bar, è in grado di soddisfare le più elevate richieste di potenza, anche in motori di elevata cilindrata.

L'adozione dell'ibrido **DIESEL DUAL FUEL (DDF)** permette una sensibile riduzione degli inquinanti rispetto al funzionamento dello stesso motore in modalità solo gasolio: **Emissioni CO₂: fino a -14%**; **Emissioni PM10: fino a -40%**; **Emissioni NOx: fino a -20%**, in dipendenza, ovviamente, delle condizioni di traffico/circolazione e della corretta manutenzione dei motori e dei componenti montati a bordo dei bus.

Dunque, v'è forte attenzione alla salvaguardia ambientale, per rispondere adeguatamente alle esigenze di una clientela sempre più sensibile ai problemi della vivibilità urbana e del trasporto sostenibile e maggiore attenzione all'utente attraverso il miglioramento del confort a bordo; anche la scelta delle dimensioni e della relativa capacità di trasporto è stata finalizzata a migliorare la qualità complessiva del servizio.

**Accessibilità ai servizi:
trasporto viaggiatori con difficoltà motorie**



E' possibile la salita e la discesa per i viaggiatori con difficoltà motorie sulla maggior parte delle linee erogate dal gruppo.

Alcuni degli autobus di norma utilizzati sulle linee citate sono dotati di idoneo scivolo retrattile; le tariffe di riferimento sono quelle normalmente in uso per i servizi di linea

In collaborazione con ciascuna delle Amministrazioni locali servite sono in corso lavori per consentire la realizzazione di ulteriori fermate accessibili a soggetti portatori di handicap.

Tariffe e titoli di viaggio

Le Tariffe adottate per i servizi in **Regione Campania** sono quelle del Sistema **UNICO CAMPANIA**, rilavabili dal sito ufficiale <http://www.unicocampania.it>



Sciopero: servizi minimi garantiti

In base alla L.146/90, come modificata dalla L.83/2000, all'Accordo Nazionale del 07.02.1991 e successive integrazioni e modificazioni e all'Accordo Aziendale 10.12.1999, si è convenuto che l'Azienda, anche in caso di scioperi o agitazioni proclamate dalle organizzazioni sindacali, garantisce, nei giorni non festivi, il servizio completo nelle seguenti fasce orarie:

dalle ore **6.30** alle ore **9.00**

dalle ore **13.00** alle ore **14.30**

Tutela dei clienti: reclami

La SCAl, nell'ambito di un processo di "**miglioramento continuo**" e di introduzione, all'interno dell'azienda, di una "**cultura di ascolto del viaggiatore**", ha definito una procedura per dare risposta scritta a proposte e reclami.

Ogni cliente può inviare all'Ufficio Reclami, segnalazioni, richieste e proposte, compilando l'apposito Modulo, reperibile presso l'Ufficio Informazioni o scaricabile dal sito web aziendale www.buonotourist.it, nella sezione "**Reclami**", in formato pdf.

Il reclamo può essere inoltrato:

tramite posta ordinaria al deposito :

– **Autolinee Buonotourist s.r.l.**, Via Paterno – fraz. Trivio, 84083 Castel S. Giorgio (SA);
ovvero tramite **fax**, al n° **+39 081952393** ovvero tramite e-mail, all'indirizzo di posta certificata:

- autolineebuonotourist@pec.it (Autolinee Buonotourist),

Presentato personalmente, anche presso:

Deposito - Via Paterno – fraz. Trivio, 84083 Castel S.Giorgio (SA), dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00.

L'utente deve specificare le proprie generalità, indirizzo e recapito telefonico, esporre chiaramente quanto è accaduto, allegando, eventualmente, la relativa documentazione o indicando circostanze, riferimenti o ogni altro elemento utile che faciliti, da parte dell'Azienda, la ricostruzione dei fatti e l'individuazione del caso segnalato. Tutti i dati personali del viaggiatore saranno trattati nel rispetto della L.196/2003 sulla privacy.

N.B.

Per ottenere una **risposta scritta** è necessario indicare: i propri dati anagrafici, un recapito telefonico e l'indirizzo presso il quale si desidera ricevere comunicazioni; per le segnalazioni che possono comportare l'applicazione di **sanzioni disciplinari** nei confronti del nostro personale, oltre ai dati sopra richiesti, è necessario, inoltre, che il reclamo contenga la "**firma autografa**" del segnalante; la mancanza o l'incompletezza di tali dati fa sì che l'Azienda non possa procedere all'attivazione della procedura disciplinare.

I reclami pervenuti, privi di tali elementi, non generano riscontro scritto; sono comunque registrati dall' Azienda e rilevati ai fini statistici.

L'Azienda elabora un rendiconto annuale dei reclami e dei suggerimenti pervenuti, distinti per tipologia ed attinenza ai vari aspetti del servizio. Ogni reclamo viene registrato, le sue cause analizzate e, quando possibile, rimosse, con successiva comunicazione al soggetto interessato.

E' stata data sempre più diffusione alla clientela delle modalità per reclamare attraverso libretti orari, Carta della Mobilità, affissione in bacheca, ecc. I viaggiatori possono contare su un efficiente ed agevole sistema di comunicazione con l'Azienda per la comunicazione di eventuali problemi riscontrati nell'utilizzo dei servizi aziendali, per suggerimenti o semplicemente per farci conoscere la propria opinione sul nostro lavoro.

SODDISFAZIONE CLIENTI AI RECLAMI EFFETTUATI - SONDAGGIO TELEFONICO

L'Azienda, per meglio monitorare la soddisfazione dei propri clienti circa le risposte ricevute in riscontro ai reclami da essi presentati, effettuerà un sondaggio telefonico, al termine di ciascun anno di servizio, tra tutti coloro che, hanno inoltrato un reclamo scritto, chiedendo di esprimere un voto da 1 a 10 per indicare la propria soddisfazione alle risposte ricevute dall'Azienda; tale soddisfazione è spesso condizionata più dall'esito del reclamo stesso che dai tempi certi e contenuti del riscontro (che avviene massimo entro 30 gg).

In generale, ad oggi, i reclami sono stati veramente limitati ad episodi molto limitati e ne è sempre emerso che la maggior parte degli intervistati si ritiene sufficientemente soddisfatta.

Informazioni ai viaggiatori

L'Azienda è impegnata a garantire una comunicazione puntuale e completa alla clientela, attraverso la diffusione di tutte le informazioni riguardanti il servizio o l'attività aziendale in genere.

Info point

Negli anni Essa ha sviluppato un **Contact Center** che integra più canali informativi fra loro, costituendo l'interfaccia quotidiana del rapporto fra l'Agenzia e il pubblico: fornisce informazioni sulla rete di trasporto pubblico aziendale ed effettua vendita di titoli di viaggio e abbonamenti.

Il front office informativo aziendale è sito in:

- l'Ufficio Informazioni presso la agenzia di viaggi Kudi Kudi di Salerno Via Torrione , 91/93 - 84127, Salerno,
- la sede operativa in Via Paterno – Trivio – 80083 Castel San Giorgio (SA), con sito web www.buonotourist.it , e fax +39 081.952393.

Presso ogni punto informativo è possibile:

1. rinnovare ogni tipo di abbonamento;
2. acquistare qualsiasi tipologia di titoli di viaggio;
3. conoscere gli orari di ogni linea;
4. ricevere informazioni sul servizio, su eventuali avvisi al cliente o su iniziative aziendali rivolte al pubblico;
5. rilasciare segnalazioni, proposte, comunicazioni e reclami;
6. pagare sanzioni amministrative;
7. ritirare i libretti orari, la Carta dei Servizi aziendale e/o altri opuscoli informativi.

CONTATTI

Per qualsiasi informazione puoi contattare le nostre sedi operative ed un operatore risponderà a tutte le tue domande.

Via Paterno – Trivio - 84083 Castel S.Giorgio (SA)

Tel. +39 081.951761 Fax +39 081.952393

Autolinee Buonotourist s.r.l.

Informazioni telefoniche

Tutte le informazioni relative a linee, percorsi ed orari, titoli di viaggio e tariffe possono essere richieste ai numeri Tel. +39 081.951761, dal lunedì al venerdì ore 8.00 - 13.00 e ore 16.00-19.00.

Internet

Ciascuna Azienda ha attiva una propria casella di posta elettronica, tramite cui dà risposta a tutte le informazioni che il cliente richiede:

info@buonotourist.it

nonchè la posta pec certificate:

autolineebuonotourist@pec.it

I clienti che volessero contattare l'Azienda, possono farlo, oltre che tramite i tradizionali canali, anche inviando una e-mail all'indirizzo sopraindicato. Inoltre è attivo il sito Internet aziendale in cui sono contenute tutte le informazioni inerenti i servizi www.buonotourist.it.

Reperibilità orari

Tutti gli orari sono consultabili online sul **sito aziendale** www.buonotourist.it nella rispettiva sezione **"Linee"**; eventuali variazioni di servizio vengono portate a conoscenza dell'utenza a mezzo affissione di appositi avvisi alla clientela all'interno delle vetture. Si ricorda che gli avvisi alla clientela vengono anche pubblicati nella bacheca virtuale **"Avvisi di servizio"** sito nella home page del sito web aziendale.

La qualità

L'Azienda è in possesso delle certificazioni del **Sistema di Gestione integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza**, conforme alla norma **UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità"**, alla norma **UNI EN ISO 14001:2015 "Sistemi di gestione ambientale"** ed alla norma **BS OHSAS 18001:2007 "Sistemi di gestione della Salute e sicurezza sul lavoro"**, rilasciate da organismi accreditati.



Tali certificazioni hanno comportato una trasformazione culturale dell'organizzazione che ha portato a porre, al centro degli obiettivi aziendali da perseguire, i clienti ed il soddisfacimento delle loro necessità di mobilità. Il Sistema Qualità aziendale è in continua evoluzione, sotto la spinta di un principio fondamentale: **il Miglioramento Continuo**.

Annualmente, l'Azienda è sottoposta ad una verifica di sorveglianza, mirata al mantenimento della certificazione ottenuta.

Autolinee Buonotourist s.r.l.

Inoltre, dal 18/5/2016, si è avuto il riconoscimento, rinnovato, del **Rating Legalità – AGCM - nr. RT2117**, con due stelle, per la società capogruppo **Autolinee Buonotourist srl**.

Definizioni

Fattori di Qualità

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte del viaggiatore.

Indicatori di Qualità

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

Standard

Lo standard o livello di servizio promesso è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dell'utente e delle potenzialità del soggetto erogatore. Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e sulla base di indicatori qualitativi, senza fare diretto riferimento a valori quantitativamente misurabili ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. Lo standard può essere generale e specifico. E' generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. E' specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dai viaggiatori.

I principi fondamentali

La soddisfazione dei bisogni del cliente è l'obiettivo primario del Gruppo che si impegna, quindi, a rispettare i seguenti principi, così come disposti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Eguaglianza

L'azienda si impegna ad improntare l'erogazione del pubblico servizio di trasporto al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

Si impegna, altresì, a garantire:

- La parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse categorie o fasce di clienti;
- L'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture senza distinzione alcuna tra le diverse fasce di clientela;
- L'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone invalide, adottando le necessarie iniziative volte ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di tali categorie di clienti.

Imparzialità

L'Azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

Autolinee Buonotourist s.r.l.

L'Azienda si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda, ed, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore. Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

Efficienza ed efficacia

L'Azienda si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso. A tal fine adotta tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi od al miglioramento degli stessi.

Libertà di scelta

L'Azienda garantisce, per la sua parte ed unitamente a tutti gli altri enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità (Comuni, Province, Regione) il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

Fattori di qualità, standard e procedure

L'Azienda, per migliorare la qualità e la quantità del servizio offerto, definisce in corrispondenza a ciascun indicatore di qualità, gli standard di prestazione che si impegna a rispettare. Tali standard si riferiscono ai seguenti fattori di qualità:

- Sicurezza del viaggio
- Regolarità e puntualità del servizio
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- Informazioni alla clientela
- Aspetti relazionali/comunicazioni del personale a contatto con l'utenza
- Livello di servizio nelle operazioni di sportello
- Attenzione all'ambiente

Per standard specifico si intende il livello qualitativo dello specifico servizio erogato: gli standard sono sottoposti a verifica e ad un periodico monitoraggio ed aggiornamento, al fine di adeguarli alle esigenze del servizio.

Essi sono riportati nelle pagine che seguono. Inoltre al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione del servizio di trasporto, l' Azienda si impegna a provvedere ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate, oltre alla trasparenza delle stesse, e ad assicurare la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione di servizio.

La qualità: monitoraggio customer

L' Azienda misura costantemente la soddisfazione dei propri utenti, attivando sistemi di rilevazione per capire e valutare il livello di gradimento dei viaggiatori e recepire suggerimenti e consigli che essi possono fornire. In quest' ottica, lessa sviluppa annualmente un'analisi generale della soddisfazione del cliente (l'indagine di **Customer Satisfaction**).

Il sistema di monitoraggio, in generale, è finalizzato a:

Autolinee Buonotourist s.r.l.

- consentire il controllo della gestione e il controllo strategico delle attività relative al trasporto pubblico locale;
- supportare le attività di programmazione e pianificazione del sistema del TPL e di altri settori;
- valutare il funzionamento dei servizi e determinare, anche sulla base delle proposte formulate da Enti locali limitrofi, le azioni utili al miglioramento della qualità dei servizi e della loro attrattività e le conseguenti modifiche dei servizi;
- gestire il Contratto di servizio;
- informare i viaggiatori, le loro rappresentanze e i cittadini in generale sulla qualità dei servizi erogati nell'ambito della loro partecipazione al sistema di monitoraggio;
- attuare una verifica continua delle prestazioni dei servizi erogati anche in termini di rispetto dei parametri contrattuali e di quelli fissati in carta servizi, di quantità, qualità, efficienza, efficacia del servizio erogato e di soddisfazione dei viaggiatori.

Essa è tenuta, inoltre, a realizzare campagne periodiche di rilevazione finalizzate all'aggiornamento e all'ampliamento delle conoscenze sulla domanda di trasporto e alla stima di matrici di origine/destinazione degli spostamenti sulla base di specifico progetto da presentare prima dell'avvio dei servizi, che preveda anche rilevazioni a bordo mezzo.

Nell'ambito di tali rilevazioni sono raccolti anche i dati utili alla verifica dei sistemi di conteggio a campione dei passeggeri.

Al monitoraggio continuo della qualità dei servizi partecipano, ovviamente, i viaggiatori e le loro rappresentanze ed in generale i cittadini attraverso la trasmissione di segnalazioni e proposte.

Assicura, ancora, anche la propria presenza ad incontri periodici di verifica del funzionamento dei servizi, convocati dal Comune e/o dagli altri Enti locali interessati, e partecipa ad una sessione, quantomeno annuale, di verifica del funzionamento dei servizi tra Comune e rappresentanze dei viaggiatori (comprese le Associazioni dei consumatori) nella quale:

- si esaminano, in termini di adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi, lo stato dei servizi erogati rispetto alle esigenze dell'utenza;
- si dà conto dei reclami nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte di cittadini;
- si formulano, dove possibile, proposte migliorative.

In via generale, lo svolgimento dei servizi di trasporto avviene nel rispetto dei seguenti standard minimi di qualità:

| Indicatore | U.M. | Standard |
|--------------------------------------|--|------------------------------|
| Affidabilità | Regolarità del servizio | 100% |
| Puntualità | - % di corse con passaggio puntuale alle fermate | 98% |
| Facilità del servizio | Informazioni Aggiornamento orari | entro 1 giorno da variazioni |
| Efficienza materiale di bordo | | |
| Pulizia | Esterno – Interno - Sedili | 100% |
| | | |

E' bene sapere che ...

Personale di controllo

Il personale addetto alle ispezioni nell'ambito delle attività di controlloria riveste, a tutti gli effetti, lo status di pubblico ufficiale nell'esercizio delle sue funzioni.

Il comportamento del personale

Allo scopo di agevolare l'accesso al servizio ai cittadini, contribuendo alla creazione tra gli stessi ed il personale di guida di un clima collaborativo, è importante improntare i rapporti sul massimo rispetto reciproco.

Ciascuna Azienda si impegna a curare la formazione diretta del proprio personale, affinché adotti verso la clientela un comportamento professionale che assicuri un buon grado di efficienza, rispetto e di cortesia. La riconoscibilità del personale a diretto contatto con il pubblico è assicurata dalla divisa aziendale. Tutto il personale aziendale deve tenere un comportamento improntato alla discrezione e alla cortesia, in modo da ottenere il giusto gradimento da parte degli utenti.

Orari di servizio

Gli orari di servizio sono stabiliti dall'Azienda e sono esposti presso il principale Capolinea Aziendale e visionabili su Internet 24 ore su 24. L'Azienda si riserva di procedere a qualsiasi variazione per esigenze di servizio, dandone congruo preavviso al pubblico, anche mediante appositi avvisi alla clientela esposti nelle bacheche all'interno delle vetture e visionabili anche su internet nella bacheca virtuale "**Avvisi di Servizio**" sita nella Home Page del sito aziendale www.buonotourist.it.

Recapiti utili e Punti informativi

Autolinee Buonotourist srl - Via Paterno – fraz. Trivio ,84083 Castel S.Giorgio(SA)

+39 081 951761 fax 081 952393

sede legale Sede legale: **Centro Direzionale is. E3 scala A – 84143 Napoli**

Riferimenti web www.buonotourist.it

PER COMUNICARE CON NOI

Info Point in Castel S. Giorgio (SA), Salerno

Lo sportello Informazioni è aperto al pubblico ed operativo telefonicamente dal Lunedì al Venerdì 8.00-13.00, e dalle 16.00-18.00.

Autolinee Buonotourist srl

Via Paterno / frazione Trivio - 84083 Castel San Giorgio (SA)

Tel. +39 081951761 Fax +39 081952393

info@buonotourist.it; pec autolineebuonotourist@pec.it

Autolinee Buonotourist s.r.l.

www.buonotourist.it