

F.lli Rigato S.r.l

Estratto Carta dei Servizi 2019

www.rigato.it



Sezione I

1. Presentazione e premessa

- 1.1 Principi fondamentali della carta
- 1.2 Profilo aziendale
- 1.3 Flotta Aziendale
- 1.4 Certificazioni Aziendali

Sezione II

2. Politica per la qualità

- 2.1 Gli standard che ci impegniamo a rispettare
- 2.2 Modalità di monitoraggio

Sezione III

3. Il dialogo tra azienda e cliente (diritti e doveri dell'utente)

- 3.1 Regole di viaggio per il Cliente
- 3.2 Procedura di reclamo e rimborso
- 3.3 Responsabilità da disservizio
- 3.4 Responsabilità dell'utente
- 3.5 Oggetti smarriti



- Sezione I –

1. Presentazione e premessa

La Carta dei Servizi rappresenta una proposta di collaborazione al Cliente: l'Azienda si impegna, sulla base di obbiettivi preventivamente dichiarati, a fornire un servizio di qualità ai cittadini, a cui chiede di partecipare attivamente al miglioramento dell'offerta di trasporto anche con richieste, osservazioni e suggerimenti.

La Carta dei Servizi è resa disponibile al cliente tramite:

- formato elettronico: consultabile e scaricabile dal sito internet: www.rigato.it;
- formato cartaceo: presso la propria sede a Padova in viale della Regione Veneto, 10.

La Carta dei Servizi ha lo scopo di raggiungere questi obiettivi: migliorare le caratteristiche qualitative del trasporto di viaggiatori effettuato mediante noleggio di autobus con conducente, e di migliorare il rapporto tra gli utenti e l'Azienda, stabilendo allo stesso tempo i diritti e i doveri sia dell'utente che dell'azienda.

Per verificare il raggiungimento degli obiettivi, F.lli Rigato Srl attua il monitoraggio dello scostamento fra i livelli di qualità promessi e quelli effettivamente erogati. Per la F.lli Rigato non è solo il frutto di un adeguamento a normative vigenti, ma è anche il risultato di un lavoro comune, fatto insieme agli utenti, ascoltando i suggerimenti ed i reclami di quest'ultimi con il coinvolgimento dei nostri dipendenti. Fondamentale infatti sarà la partecipazione di tutto il personale Aziendale per dare valore e concretezza alla nostra dichiarazione di impegno.

Come per tutti i "servizi pubblici", anche nei settori della mobilità i livelli di qualità del servizio sono condizionati molto spesso in maniera determinante, anche dal viaggiatore che interviene attivamente nelle diverse fasi di erogazione.

1.1 Principi fondamentali della carta

Coerentemente con gli indirizzi tracciati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, nell'erogazione dei servizi di trasporto F.lli Rigato Srl si impegna a rispettare i seguenti principi, in ottemperanza al contratto di Servizio sottoscritto con gli enti concedenti

Eguaglianza ed imparzialità

È esclusa ogni forma di discriminazione; l'azienda si impegna a garantire l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni.

L'Azienda persegue il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela: anziani o portatori di handicap attraverso l'adozione di nuovi sistemi: pedana mobile, ancoraggio carrozzine, acquisto pullman attrezzati per disabili per servizi di turismo.

Continuità

L'impresa garantisce la continuità e la regolarità dei noleggi (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore); a tale riguardo si dà atto che alcuni servizi oggetto della presente "carta" sono ricompresi nella nozione di "servizi essenziali", di cui alla Legge 12 Giugno 1990 n.146, come recepita nel vigente Accordo Nazionale di Categoria.

Partecipazione

L'impresa si impegna a consultare almeno una volta all'anno gli utenti circa le principali problematiche inerenti al servizio reso. Tale consultazione avviene con la distribuzione del questionario soddisfazione cliente e con una riunione del personale almeno una volta all'anno.

Efficienza ed efficacia

L'impresa in un'ottica di continuo miglioramento, si impegnerà ad adottare delle misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi di trasporto efficienti ed efficaci, nei limiti delle proprie competenze.

Libertà di scelta



Il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta fra più soluzioni modali, compatibilmente con le iniziative adottate da tutti gli altri Enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità (Regione, Provincia, Comune e altre aziende addette al trasporto pubblico di persone).

1.2 Profilo aziendale

La nostra azienda è nata nel 1949 ad opera dei fratelli Rigato come officina di **riparazione meccanica per veicoli industriali e commerciali**. Dopo qualche anno è iniziata anche l'attività di **trasporto persone**, con l'acquisto di **autobus** per servizio urbano-comunale e di noleggio **Gran Turismo**.

L'azienda ha percorso un lungo cammino, adeguandosi alle radicali mutazioni della società che riscopre l'utilità e la convenienza dell'autobus, quale mezzo di trasporto collettivo.

L'esperienza acquisita in tutti questi anni ha contribuito a consolidare un know-how tale da **sostenere il confronto con la concorrenza dei mercati nazionali ed internazionali** offrendo, nel competitivo mercato dei trasporti, un interessante rapporto qualità – prezzo.

1.3 Flotta aziendale

La Rigato autoservizi, mette a disposizione della propria clientela **un parco autobus eterogeneo e di qualità**, in grado di soddisfare i clienti più esigenti. Su tutti i servizi di linea e di noleggio vengono impiegati autobus di recentissima costruzione, dotati di tutti i comfort.

Oltre al parco **Pullmans Gran Turismo** la Rigato autoservizi dispone di **bus e minibus Gran Turismo, bus e** minibus attrezzati per il trasporto di disabili, autobus per trasporto urbano-scolastico, minivan e auto.

Nell'ultimo triennio l'azienda ha iniziato un processo di rinnovamento del Parco Veicolare che prevede un consistente svecchiamento del Parco Mezzi. L'acquisto di nuovi mezzi EURO 6 e in contemporanea la dismissione di mezzi più vecchi crea un miglioramento del parco mezzi sotto l'aspetto ambientale. Abbiamo a cuore la tutela dell'ambiente in quanto quest'ultimo è sempre più minacciato e vogliamo contribuire, dando il nostro il piccolo aiuto, al prolungamento di questa risorsa.

Tutti i nostri veicoli sono sottoposti a severi controlli dalla nostra officina meccanica e sottoposti annualmente i alla verifica della Motorizzazione Civile Provinciale che attesta la corrispondenza alle norme vigenti in materia di sicurezza, circolazione ed inquinamento.

Allo scopo di ridurre al minimo i disagi e gli interventi dovuti a rotture meccaniche e per garantire una maggiore sicurezza del trasporto, F.lli Rigato Srl si è dotata di un sistema di manutenzione programmata che prevede il controllo dei mezzi e la sostituzione delle parti usurate a determinate scadenze di percorrenza chilometrica.

Per l'esecuzione di tali interventi l'Azienda dispone di un'officina interna autorizzata appositamente organizzata, e di personale tecnico specializzato, in grado di gestire anche il "pronto intervento".

Nell'eventuale caso di rottura di un mezzo in corso di servizio, il personale dell'officina è sempre reperibile e, nel più breve tempo possibile, F.lli Rigato provvederà alla sostituzione con un'altra vettura, onde ridurre al minimo i disagi della clientela.

Per quanto riguarda la pulizia ed igiene dei mezzi, viene garantita la pulizia ordinaria giornaliera per ogni mezzo e una pulizia radicale con cadenza mensile.



1.4 Certificazioni Aziendali

L'azienda F.lli Rigato è conforme agli standard delle seguenti norme: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, BS OHSAS 18001:2007. La ricerca costante di miglioramento ha portato la F.lli Rigato a scegliere come modello le norme sopraesposte, in particolare:

ISO 9001:2015 – La qualità è parte integrante della nostra attività infatti la buona riuscita di un viaggio è determinata anche da questo fattore. I vari comfort offerti durante il viaggio servono per garantire la percezione di un buon servizio. Molto spesso, i viaggiatori sono soggetti a trasferimenti medio/lunghi per raggiungere la destinazione prefissata. La nuova ISO 9001 inoltre cambia la concezione del rischio da negativo a positivo: questo ci permette di considerare le poche lamentele/segnalazioni che arrivano come elementi per il miglioramento a livello qualitativo e non come fattori penalizzanti.

ISO 14001:2015 – Grazie alla certificazione secondo questa norma, che regola i vari aspetti per la tutela dell'ambiente, F.lli Rigato opera riducendo al minimo l'impatto sull'ambiente.

BS OHSAS 18001:2007 – La sicurezza sul posto di lavoro, nel nostro caso, tutela sia il lavoratore che l'utente finale. L'utente del servizio percepisce quasi allo stesso modo la sicurezza del mezzo del lavoratore (autista). È per questo motivo che intendiamo aggiungere ai nostri valori base anche quelli della sicurezza.

- Sezione II –

2. Politica per la qualità

Nel 2018 la Direzione aziendale, convinta dei miglioramenti interni e verso i Clienti conseguenti all'adozione di un sistema gestione qualità, ha esplicitato il proprio impegno rivolto al fine di comprenderne pienamente esigenze, espresse e/o implicite, operando a vari livelli sulle principali aree ed ambiti di lavoro.

In primis prendiamo in considerazione il rischio aziendale, sviluppando una specifica Analisi per valutare quali sono i livelli che l'azienda intende gestire per generare "opportunità", tutto ciò attraverso il "sistema dell'autovalutazione".

Il profilo di rischio/opportunità aziendale significa misurare l'Azienda sotto l'aspetto del rischio visto in funzione delle scelte passate e future, con la proiezione di generare "valore" partendo dal rischio per trasformarlo in opportunità.

La Politica per la qualità del servizio della nostra società si fonda sulla cura del rapporto con il cliente:

- rispettare, nell'erogazione dei servizi, i requisiti concordati con i clienti/committenti, quelli definiti nella Carta della Mobilità ed i requisiti previsti dalle norme cogenti e/o tecniche;
- tenere sotto costante controllo i processi di erogazione del servizio e definire progetti di miglioramento continuo delle loro prestazioni;
- prevenire, per quanto possibile, la mancata funzionalità degli Autobus, rendendo minimi i costi della "non qualità" e l'impatto degli stessi sulla continuità del servizio
- etica del personale al primo posto: sensibilizzare, stimolare e responsabilizzare gli Autisti, considerati i primi "attori" della nostra attività, sia dal punto di vista delle relazioni con gli Utenti che dal punto di vista delle capacità tecnico-professionali.
- continuo consolidamento delle capacità professionali e coinvolgimento delle persone, al fine di garantire un ambiente di lavoro sereno ed altamente qualificato, ponendo la massima attenzione alla prevenzione degli infortuni ed al rispetto dell'ambiente
- garantire la disponibilità delle risorse necessarie all'erogazione dei servizi e all'efficace



mantenimento del sistema gestione qualità;

- mantenere rapporti consolidati con fornitori e collaboratori esterni, nella logica del rapporto di lavoro di reciproco interesse e fiducia altamente professionale.
- mantenere presenti gli elementi distintivi che finora ci hanno garantito buoni risultati: flessibilità, tempestività, servizio, competenza tecnica, e ottimo rapporto qualità/prezzo dei nostri servizi di trasporto.
- migliorare costantemente le prestazioni del Sistema Gestione Qualità, mantenendo e consolidando nel tempo i livelli di qualità definiti;
- monitorare la soddisfazione della Clientela, sia Utenti che Committenti, tramite idonei mezzi di indagine ed analisi

Gli elementi fondanti del nostro rinnovato impegno per la qualità, in ottica ISO 9001:2015, si rivolge in particolare all'organizzazione interna, basandosi sulle seguenti linee guida:

- Mappatura processi e misurazioni obiettivi
- Aumento delle competenze del personale
- Esplicitazione di responsabilità operative individuali
- Orientamento al risultato, quindi all'efficacia della prestazione

Le quattro linee di intervento, sono applicabili ai settori operativi aziendali, anche con la finalità di creare sempre maggiori sinergie per garantire la piena soddisfazione interna e come conseguenza diretta, la piena soddisfazione della clientela.

2.1 Gli standard che ci impegniamo a rispettare

Una finalità prioritaria della suddetta Carta è di definire gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del noleggio da parte dell'utente. Perciò il noleggio viene scomposto in alcune componenti, a ciascuna delle quali è attribuito un indicatore di livello prestazionale. Su queste premesse viene attivato un processo di continuo monitoraggio della qualità "percepita" del noleggio: la stessa "qualità promessa" costituisce un obbiettivo dinamico, soggetto ad un miglioramento continuo, proiettato verso il raggiungimento di risultati sempre migliori.

Nell'allegata scheda modale sono indicati gli standard di qualità "promessi": alcuni di questi sono espressi con indicatori quantitativi, altri con indicatori qualitativi.

Nella logica del miglioramento continuo, i valori del livello di servizio promesso (standard) sono determinati in base alle reali potenzialità aziendali. Per gli anni successivi, i valori del livello di servizio promesso in conseguenza del'attivazione di iniziative finalizzate al miglioramento del funzionamento aziendale, andranno modificati.

Un fattore di qualità è costituito dalla facile identificabilità dell'autobus attraverso il contrassegno regionale, contenente il numero di autorizzazione.

Ai propri operatori viene chiesto un certo decoro nei modi, nel linguaggio e nell'abbigliamento (indossare la divisa nei servizi di noleggio turistico e nei servizi di TPL; nelle altre tipologie di servizi avere un abbigliamento decoroso e pulito), per far si che si instauri un rapporto di fiducia tra i passeggeri e il personale addetto. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni sia verbali che scritte tra utente e azienda deve essere chiaro e facilmente comprensibile; tali cioè da conseguire la massima accessibilità per il grande pubblico. Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

2.2 Modalità di monitoraggio

Per la rilevazione della percezione della qualità, l'impresa adotta due modalità:

- Raccolta dati attraverso la compilazione di questionari (scelti casualmente).
- Dati documentali in possesso (dati che prescindono dalla percezione del cliente)



La F.lli Rigato ha una polizza assicurativa per danni a persone o cose derivanti a terzi dalla circolazione dei veicoli, oppure occorsi ai passeggeri nell'uso del servizio di trasporto.

In caso di sinistro il conducente dovrà presentare rapporto all'azienda, che denuncia al più presto l'evento alla compagnia assicuratrice. Se il sinistro non è rilevato subito, il danneggiato può rivolgersi agli uffici Rigato.

L'azienda consapevole dell'importanza della sicurezza del passeggero è impegnata ad esplorare ogni possibile provvedimento atto a ridurre situazioni di disturbo o di rischio. Per la sicurezza a bordo degli autobus il conducente opera in base ad un codice di comportamento.

All'occorrenza il conducente può utilizzare il collegamento della ram aziendale fra i veicoli e l'azienda, con la possibilità per i casi più gravi, di contattare gli organi di Primo Soccorso.

- Sezione III -

3. Il dialogo tra azienda e cliente (diritti e doveri dell'utente)

Con l'inizio del "sevizio", tra il cliente – l'utente e la F.lli Rigato Srl nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano in via generale la fruizione del servizio.

3.1 Regole di viaggio per il Cliente

Diritti dell'utente:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio.
- Igiene e pulizia del veicolo.
- Riconoscibilità del personale e/o del mezzo aziendale.
- Corrispondenza tra servizi richiesti e quelli erogati.
- Continuità e certezza del servizio.
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo alle fermate o alla fermata programmate nel percorso.

Doveri dell'utente:

- Non insudiciare e non danneggiare i mezzi, accessori, suppellettili.
- Rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi.
- Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi.
- Non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed incombente pericolo.
- Rispettare scrupolosamente le istruzioni/disposizioni ricevute dagli operatori.
- Utilizzare i mezzi di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate, assieme a quelle del vivere civile, senza compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio.

3.2 Procedura di reclamo e rimborso

Qualsiasi manifestazione di non completa soddisfazione rispetto al servizio erogato, andrà segnalata a F.lli Rigato per una tempestiva presa in carico.

Tali comunicazioni potranno essere inoltrate dall'utente nei seguenti modi:

- telefonicamente allo 049 8703570
- tramite mail a <u>servizioclienti@rigato.it</u>
- tramite lettera da inviare a F.lli Rigato Srl Viale Regione Veneto, 10 35127 Camin (PD) all'attenzione dell'ufficio reclami



Il reclamo lo distinguiamo in reclamo o suggerimento:

- Il reclamo è un'azione dell'utente presentata per comunicare una non coerenza con le proprie aspettative di uno o più requisiti definiti dalla Carta dei Servizi.
- Il suggerimento è un'azione dell'utente presentata per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporto più vicino alle aspettative dell'utente stesso.

Nel caso in cui il cliente volesse presentare reclamo relativamente ad un disservizio, può seguire le modalità di contatto sopra riepilogate.

La risposta e la risoluzione al reclamo sarà gestita entro 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

In caso di decisione favorevole all'utente reclamante l'impresa predispone un "rimborso". In caso di decisione sfavorevole, l'impresa comunica all'utente le relative motivazioni.

L'obbiettivo per quanto riguarda la gestione dei reclami è, l'adeguamento alla normativa UNI, che prevede:

- ❖ La risposta al reclamo entro 30 qq dalla data di ricevimento dello stesso;
- La possibilità di sapere in qualsiasi momento notizie relative all'iter della pratica di reclamo.
- L'utilizzazione dei reclami, come suggerimenti o segnalazioni di disfunzioni per attuare la politica di miglioramento continuo della qualità.
- Entro 30 gg dal ricevimento del reclamo, la direzione informerà il cliente sul risultato degli accertamenti compiuti.
- Il reclamo può essere presentato telefonicamente, presso la sede, per iscritto via fax o via mail.
- In caso di decisione favorevole all'utente reclamante l'impresa predispone un "rimborso". In caso di decisione sfavorevole, l'impresa comunica all'utente le relative motivazioni.

I fatti che una volta accertati danno diritto all'utente al rimborso:

- * Rifiuto ingiustificato della prestazione del servizio
- Maggiorazione abusiva del corrispettivo del servizio, rispetto al preventivo pattuito
- Danneggiamento di bagagli e di indumenti indossati dal passeggero (non dipendente da responsabilità di terzi)

3.3 Responsabilità da disservizio

L'azienda si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente alle condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera (traffico, viabilità).

L'azienda fornisce alla propria utenza tutte le informazioni richieste riguardanti le polizze assicurative a copertura del trasporto di persone.

Risponde inoltre nei confronti dell'utenza dei danni derivanti dalla mancata realizzazione degli standard di servizio descritti nella presente Carta, laddove tale inadempienza derivi dalla colpa dell'azienda stessa.

L'entità dei danni subiti dovrà, peraltro, essere dimostrata dall'utente danneggiato. Nel caso che questi rivendichi il risarcimento di danni indiretti, dovrà essere dimostrato anche il nesso causale fra l'inadempienza agli standard di servizio dell'azienda e il danno subito.

3.4 Responsabilità dell'utente

L'utente è responsabile dei danni che arreca all'azienda durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti.

L'utente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio ai terzi non passeggeri ed alle loro cose.

Per i danni causati da utenti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde chi ha la patria potestà o la tutela.



3.5 Oggetti smarriti

Tutti gli oggetti rinvenuti dal personale a bordo dei veicoli vengono depositati presso l'Ufficio Movimento:

F.lli Rigato – Viale Regione Veneto, 10 35127 Camin (PD)

Tel: 049 8703570

Se possibile, viene contattato il legittimo proprietario e invitato al ritiro dell'oggetto smarrito; ove non vi sia riferimento della proprietà, l'oggetto viene tenuto in custodia a disposizione per un periodo di tre mesi dal ritrovamento.