

# Carta dei Servizi

della

# CIALONE TOUR S.p.A.

## PREMESSA

### 1. La Carta e suoi obiettivi

La Carta dei Servizi, per la “Cialone Tour S.p.A.”, è uno strumento operativo con cui l’Azienda si impegna ad offrire e garantire ai cittadini uno standard qualitativo di servizi. Si tratta quindi di uno strumento che:

- *definisce i fattori base della qualità del servizio offerto;*
- *rende partecipe il cittadino-cliente dei livelli di servizio offerto;*
- *impegna l’Azienda, con modi e caratteristiche valutabili oggettivamente dalla clientela, al monitoraggio ed al miglioramento continuo delle prestazioni promesse e offerte;*
- *migliora il rapporto tra cliente ed Azienda.*

La “Carta dei Servizi” si articola in una **premessa** ed in **due sezioni**, prevedendo rispettivamente:

- la struttura e gli aspetti generali del documento;
- il profilo aziendale con sintetiche informazioni sulla struttura, servizi offerti ed i principi fondamentali della “Carta dei Servizi”;
- i fattori di qualità ed i sistemi di monitoraggio interno per la valutazione dei servizi offerti alla clientela;

## **SEZIONE I**

### **1.1 Breve storia dell'Azienda**

La Società è stata fondata nel 1895 dal sig. Giovan Battista Cialone (detto Titta) e dai quattro figli, iniziando a Ferentino l'attività di trasporto derrate agricole e rifornimenti, come ditta individuale **F.lli CIALONE**.

Nel 1915 inizia il trasporto passeggeri tra la stazione ed il centro di Ferentino con *corriere primordiali* ( a gasogeno).

Nel 1944 avviene il decesso del sig. Giovan Battista e rimangono nell'attività i figli Luigi, Giuseppe, Cesare ed Emilio trasformando la ditta in **CIALONE s.r.l.**.

Nel 1946 vengono gestite le linee Ferentino - Roma e Ferentino - Frosinone con autobus modelli Fiat 626 – 642 e 680e Fiat 308.

Nel 1950 inizia l'attività di noleggio autobus per turismo, il parco mezzi all'epoca era di 8 con autobus modelli FIAT 682 e 306.

Nel 1955 la società si trasforma nella **AUTOSERVIZI CIALONE s.r.l.** acquisendo anche la gestione del servizio di autolinee Ferentino - Napoli, Frosinone – Ferentino - Roma, Formello - Roma.

Nel 1975 l'A.CO.TRA.L di Roma assorbe tutte le gestioni di autolinee. Nasce la **CIALONE Tour s.r.l.** con soci Emilio, Antonio, Primo, Luciano e Gino CIALONE come noleggio autobus per turismo e gestione dell'autolinea interregionale Civitella Roveto – Sora – Frosinone - Roma con 18 autobus.

Nel 1978 la **CIALONE s.r.l.** si trasforma in **CIALONE Tour s.a.s. di Cialone Primo e C.** con 30 autobus.

In questi anni viene attivato il servizio di trasporto lavoratori per le grosse aziende quali BNL, SOGEI, ITALSIEL, BNA, BPD, ENEA, ecc.

Nel 1985 con un parco mezzi di 70 autobus, vengono realizzate le concessioni comunali di Ferentino, Supino, Fumone e Arnara per il servizio di trasporto pubblico.

Negli anni dal 1985 al 1990 si realizza la maggior espansione nei servizi svolti in quanto la **CIALONE Tour s.a.s.** diventa il detentore dei trasporti ufficiali per i campionati del mondo di atletica svoltosi a Roma nel 1987, lo stesso dicasi per i campionati del mondo di calcio svoltosi a Roma nel 1990. In questi anni il parco di autobus diventa di 140 mezzi.

Nel 2001 nasce la **CIALONE TOUR S.p.A.**, scaturita dalla trasformazione della s.a.s. con un capitale sociale di Lire 4.800.000.000 ( aumentati successivamente agli attuali euro 3.100.000,00).

Attraverso l'esperienza acquisita si è pervenuti oggi alla realizzazione di una struttura agile e professionale idonea ad affrontare e risolvere tutte le problematiche nel campo dei servizi di trasporto passeggeri sia nel pubblico che nel privato, sia in territorio nazionale che internazionale.

La lunga esperienza accumulata negli anni dall'attività aziendale, ha consentito dapprima una immediata e verticale crescita commerciale e successivamente ha portato al consolidamento dell'azienda attraverso l'incremento del portafoglio clienti ed il miglioramento delle relazioni con quelli acquisiti.

Lo sviluppo del Know-how aziendale e la capacità di soddisfare la clientela su ogni genere di richiesta con particolare riguardo ad aspetti qualitativi offerti dal servizio svolto, rappresentano il punto di forza della **CIALONE Tour S.p.A.** rispetto alla concorrenza tradizionale.

Il crescente assenso riscontrato nella clientela per il risultato dell'attività aziendale e soprattutto l'impegno costante nella ricerca della Qualità non solo nella realizzazione del servizio, ma anche nella gestione dell'azienda e nella cura dei rapporti anche personali con la clientela, ha creato un clima di stima e di reciproca fiducia che influenza favorevolmente lo svolgersi delle attività della stessa.

La società **CIALONE Tour S.p.A.** ha sempre avuto per obiettivo la qualità del servizio e la soddisfazione del Cliente, ed intende continuare a perseguirli operando prevalentemente nel settore del noleggio turistico, settore delle linee a lunga percorrenza di competenza statale e degli appalti pubblici.

Ad oggi, a dimostrazione della professionalità e qualità dei servizi nonché il rispetto verso l'ambiente, siamo in possesso delle

certificazioni: ISO9001(Ed. 2015) , ISO14001(Ed. 2015), SA8000 OHSAS18001;

Dal 2015 ad oggi, l'Azienda sia con mezzi propri che con capitale di credito, ha intrapreso un percorso di rinnovo del parco aziendale portando un età media di vetustà dei mezzi di anni 2, con un'attenzione alla sostenibilità ambientale essendo tutti EURO VI con bassissime emissioni di CO2, sistemi di sicurezza avanzati per una maggiore tutela dell'utenza e Azienda cardio-protetta essendo tutti i mezzi dotati di defibrillatore a bordo.

## 1.1 Profilo aziendale e servizi offerti

### SERVIZI

La Cialone Tour S.p.A. opera nel settore del **Trasporto Pubblico Locale (T.P.L.)** e nel settore del **Turismo** con il servizio del noleggio da rimessa con e senza conducente svolto mediante autobus e autovetture. Servizi di linee a lunga percorrenza attivate nel corso del 2016 come partner dell'operatore della mobilità **Flixbus**. Tali linee prevedono le seguenti tratte : Milano – Roma (diurna e notturna); Roma – Milano – Francoforte (notturna); Roma – Genova – Marsiglia (notturna), Roma - Lecce (diurna e notturna). Inoltre dal 2014 a seguire si è aggiudicata tramite bandi di gara, con contratti pluriennali, il servizio di scuolabus nei comuni di Sora; Unione dei Comuni del Lacerno e Fibreno, Supino, Patrica e Trivigliano.

Dal 11.09.2017 abbiamo iniziato il servizio di TPL nel Comune di Castro dei Volsci.

Dal 10.10.2016 siamo aggiudicatari del servizio dipendenti per conto della Leonardo Spa sedi di Pomezia e Cisterna di Latina, con integrazione successiva delle sedi di L'Aquila ed Anagni. Successivamente aggiudicatari del servizio per conto di ACI Informatica SPA, Telecom ed Ispra.

Dal 01.05.2020 gestiamo il servizio integrato di Trasporto Pubblico Locale, Ascensore Inclinato e bike sharing nel Comune di Frosinone e servizio integrato di Trasporto Pubblico Locale e scolastico nel Comune di Fiuggi.

Le prospettive di sviluppo nel mercato sono ampie, in particolare nel settore del TPL essendo un mercato in continua evoluzione.

Il settore del T.P.L. comprende i servizi di trasporto pubblico non solo in affidamento diretto mediante Contratti di Servizio ex L.422/97 e L.R.

30/98 ma anche indiretto mediante sub appalto o sub affidamento.

I servizi maggiormente rappresentativi possono essere così di seguito riassunti:

- servizi urbani nei Comuni di Ferentino, Supino, Fumone, Arnara, Castro dei Volsci, Santopadre, Sora, Fiuggi e Frosinone svolti nella provincia di Frosinone – con una percorrenza annua pari a circa 2.500.000 Km ;
- servizio di linea interregionale (Lazio–Abruzzo) sul percorso Civitella Roveto – Balsorano – Sora – Roma con una percorrenza annua pari a Km. 117.800;
- servizi di trasporto scolastico nei comuni di: Trivigliano, Supino, Patrica, Sora, Unione dei Comuni del Lacerno e Fibreno, Fiuggi , per una percorrenza complessiva di circa 500.000 km anno.
- servizio di nolo a “freddo” di mezzi classe I (TPL) per conto di:
  - 1) CSC Mobilità scarl la quale gestisce il servizio di TPL nel Comune di Latina dal 01.07.2018 con il noleggio di nr. 16 mezzi di ns. proprietà.
  - 2) ATAC Spa per il quale siamo stati aggiudicatari nel mese di Gennaio 2019 della manifestazione di interesse SPA conclusasi con il noleggio di nr. 38 autobus di nuova immatricolazione.

Il settore del Turismo è articolato nella gestione di

- servizi fissi o transfert per il trasporto del personale dipendente per conto di Enti e strutture sia pubbliche che private di cui i Clienti più rappresentativi sono LEONARDO SPA, ENGEENERING SPA, ACI INFORMATICA SPA, TELECOM SPA, ISPRA;
- servizi sostitutivi su gomma delle ferrovie dello Stato BUSITALIA (Gruppo Ferrovia dello Stato);
- servizi di noleggio per conto di Tour Operator di rilevanza sia nazionale che internazionale di cui i Clienti più rappresentativi sono: TRAFALGAR TOURS; INSIGHT INTENATIONAL TOURS; ITALCAMEL; COOPERA SEUL LTD; RAI; ALL BLACKS, FROSINONE CALCIO; SHIPPING SERVICES & TOUR OPERATORS; ALOSCHI BROS; ALOSCHI BROS EUROPEAN

TOUR OPERATORS; PORT MOBILITY SPA; IVECO SPA; SMS (MSC CROCIERE); MEDOV; IDEA TOUR; EUROBUSNETWORK; COMPETITION TRAVEL.

con una percorrenza media annua di circa 10.000.000 Km al 31.12.2019. Il fatturato per l'anno 2019 si attesta a circa Euro 23.000.000,00.

### **AUTOMEZZI**

La CIALONE TOUR S.p.A. dispone di un parco automezzi articolato in varie tipologie di veicoli al fine di rispondere al meglio alle esigenze della clientela con numero 259 dipendenti.

Nel dettaglio, l'azienda è dotata di:

8	Autovetture classe superiore
8	Minibus
6	Minibus da 37 posti
20	Scuolabus
1	Bus per il tpl interregionale
47	Bus per il tpl locale
54	Bus tpl "nolo a freddo"
55	Bus granturismo
7	Bus per lunghe percorrenze due piani
4	Bus per lunghe percorrenze un piano

### **LICENZE**

La CIALONE TOUR S.p.A. è titolare di n. 78 licenze da noleggio rilasciate dai Comuni della Provincia di Frosinone (Ferentino, Fumone, Fiuggi, Casalvieri, Broccostella e Sora) oltre n. 4 licenze rilasciate dal Comune di Ferentino e n° 1 licenze dal comune di Sora per lo svolgimento dei servizio di noleggio con conducente (N.C.C.) e 48 distrazioni dal Ministero dei Trasporti per esercitare le linee nazionali ed internazionali di lunga percorrenza.

### **STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

L'azienda è proprietaria dei seguenti immobili per la gestione logistico-organizzativa nonché manutentiva

<b>TIPO</b>	<b>UBICAZIONE</b>	<b>Mq Coperti</b>	<b>Mq Scoperti</b>
Fabbricato	Ferentino, Via A. Bartoli, 28	600	
Terreno	Adiacente via A. Bartoli, 28		300
Fabbricato	Ferentino, Via A. Bartoli, 56	300	
Fabbricato + terreno	Ferentino, Via Stazione n.104	5.000	40.000
Piazzale	Roma  1 – Scalo San Lorenzo  2 – Via Raffaele Costi		
Piazzale	All'interno del Porto di  Civitavecchia		
Ufficio	Frosinone – Via Mascagni	80	
Rimessa + uffici	Sora Via Colle D'Arte snc	500	2500

L'azienda gestisce inoltre il servizio di officina meccanica per la manutenzione ordinaria di autovetture e autobus per conto proprio e di terzi, disponendo di una propria struttura immobiliare di circa 500 mq a Ferentino con proprie attrezzature per una completa ed integrale opera di manutenzione oltre mezzo attrezzato per soccorsi stradali. Il personale dipendente è altamente specializzato ed in regola con le disposizioni normative in tema di contrattazione collettiva e di sicurezza sul lavoro (ex L. 81/08).

Dispone di un officina mobile per qualunque tipologia di intervento. La rimessa è dotata di tutte le autorizzazioni necessari per lo svolgimento del servizio: CPI, scarico acque reflue e di prima pioggia, licenza Agenzia Dogane per uso serbatoio privato superiore a 10 mc<sup>3</sup>. È iscritta regolarmente al REN per esercitare attività di trasporto persone.

La rimessa principale è dotata inoltre di due cisterne di gasolio per complessivi 40.000.00 litri, deposito olii ed autolavaggio automatico; il tutto con piano di depurazione per lo scarico finale in fogna.

#### **INFORMAZIONI UTILI**

Sede legale: Via Stazione n°104, 03013 Ferentino (FR)  
Tel. 0775-223.555/6/7 Fax. 0775-223.604



Sito Internet: [www.cialonetour.it](http://www.cialonetour.it) – e.mail [info@cialonetour.it](mailto:info@cialonetour.it) – PEC: [info@pec.cialonetour.it](mailto:info@pec.cialonetour.it)

Cap. Soc. – euro 3.100.000,00 i.v. - c.f. e p.iva 00185810603 –

Iscrizione R.E.A. c/o C.C.I.A.A. di FR n°59649

## **1.2 Principi fondamentali della “Carta dei Servizi”**

L’azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/11/1994 e delle previsioni che sono:

### **a) eguaglianza ed imparzialità**

- E’ esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività dell’Azienda sono l’equità e la obiettività;
- il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti;
- il miglioramento dell’accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell’Azienda.

### **b) continuità**

- L’erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi;
- questo principio può essere condizionato dall’intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l’esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili;
- in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all’Azienda;
- in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva

comunicazione.

**c) partecipazione**

- L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

**d) efficienza ed efficacia**

- L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia ed a tale fine adotta il sistema delle schede modali (indicatori aziendali di qualità), secondo la metodologia anticipata in Premessa.

### **1.3 Aspetti relativi al personale aziendale a contatto con gli utenti**

Il personale è in possesso delle certificazioni professionali e sanitarie previste dalla normativa vigente ed è riconoscibile dalla divisa aziendale. L'azienda cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti anche attraverso la predisposizione di un regolamento interno e di idonee attività formative mirate.

## **SEZIONE II**

### **FATTORI BASE, INDICATORI DI QUALITÀ' E STANDARD**

#### **2.1 Qualità del servizio**

L'azienda si prefigge il miglioramento del servizio offerto e, a tal fine, ha individuato alcuni standard qualitativi che costituiscono una base di riferimento e saranno oggetto di continuo monitoraggio.

Gli standard qualitativi sono:

- La sicurezza del viaggio;
- La sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- La regolarità del servizio;
- La pulizia e le condizioni igieniche dell'automezzo;
- Le informazioni alla clientela;
- Il comfort di viaggio.

### **2.1.1 Sicurezza del viaggio**

La sicurezza del viaggio va intesa come assenza di rischio da parte del cliente-utente. Dai dati aziendali in possesso, si evidenzia una consistenza percentuale di incidenti prossima allo zero, sia nel trasporto pubblico che in quello privato; pertanto il livello di sicurezza del viaggio è da ritenersi molto elevato, anche in considerazione del fatto che sia il personale adibito alla guida degli automezzi sia quello adibito al controllo ed alla direzione, oltre ad essere debitamente preparato ed addestrato, è provvisto di tutte le certificazioni professionali previste dalla legge (D.Lgs. 81/08 – D.M. 448/9). Nel corso del 2016 tutti i mezzi, sono stati dotati di un defibrillatore. Per aumentare la sicurezza durante il servizio i nuovi mezzi acquistati sono stati dotati del nuovo sistema LDWS – Lane Departure Warning System (Sistema di avvertimento abbandono corsia).

### **2.1.2 Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore**

L'assenza di macro e/o microcriminalità in danno dei viaggiatori a bordo degli autobus presuppone una sicurezza dell'utenza pressochè totale. Il personale, dotato nella totalità di telefono cellulare, è in grado di contattare in qualsiasi momento non solo gli uffici aziendali, ma anche le stazioni di pubblica sicurezza ed emergenza.

In merito inoltre alla copertura assicurativa per danni causati alle persone e/o alle cose, l'Azienda è in grado di risarcire il danno, mediante polizze stipulate con le migliori compagnie assicuratrici, fino a 50 milioni di euro. Superiore rispetto a quanto previsto dalla normativa vigente.

### **2.1.3 Regolarità del servizio**

La regolarità del servizio offerto è obiettivo aziendale di fondamentale importanza.

L'azienda garantisce un'ottima regolarità e puntualità in termini di effettuazione delle corse programmate.

Il livello di affidabilità del servizio, in termini di puntualità, potrebbe tuttavia diminuire in conseguenza di diversi fattori tra i quali assume particolare rilevanza

- la puntualità dei servizi ferroviari, per quanto riguarda il servizio pubblico in coincidenza;
- le condizioni del traffico urbano ed extraurbano (autostrade) nel servizio sia pubblico che privato.

Comunque, dai dati in possesso all'azienda, si rileva che la puntualità si attesta su valori che superano il 99%.

#### 2.1.4 Pulizia e condizioni igieniche

Il personale viaggiante provvede alla manutenzione ordinaria dell'automezzo giornalmente (pulizia). Periodicamente, inoltre, il personale di officina effettua un controllo straordinario dell'automezzo riguardante principalmente

- lo stato della carrozzeria;
- lo stato delle parti meccaniche più soggette ad usura.
- Sanificazione effettuato da personale specializzato

#### 2.1.5 Informazioni alla clientela

L'informazione alla clientela è elemento fondamentale per il miglioramento del rapporto azienda-cliente.

Informazioni possono essere richieste telefonicamente in azienda al personale responsabile, e/o direttamente al personale viaggiante.

Per qualsiasi **reclamo** relativo a disservizi , ritardi è possibile inviare comunicazione ad uno dei riferimenti sotto riportati nel riquadro "Indicazioni utili".

INDICAZIONI UTILI	
<b>CENTRALINO</b>	0775 223555 – 6 (operativi dal lunedì al venerdì feriali con orario 09h00-13h00 e 15h00-19h00)
<b>FAX</b>	0775 223604
<b>NUMERO VERDE</b>	800 – 708216 (operativi dal lunedì al venerdì feriali con orario 09h00-13h00 e 15h00-19h00)

<b>E-MAIL</b>	e-mail : <a href="mailto:reclami@cialonetour.it">reclami@cialonetour.it</a> pec : <a href="mailto:info@pec.cialonetour.it">info@pec.cialonetour.it</a>
<b>INDIRIZZO SEDE</b>	Via Stazione, 104 – 03013 Ferentino (Fr)

In uno qualsiasi dei modi, su elencati, con il quale l'utenza intenda presentare reclamo deve specificare le proprie generalità, esporre in modo chiaro l'accaduto indicando l'autista, la targa del mezzo, la linea, l'ora ed eventualmente allegare documentazione a corredo del reclamo. E' garantita la riservatezza dei dati personali secondo il Reg. UE 679/2016.

L'utenza inoltre, ai sensi dell'art. 28, paragrafo 3 del Regolamento UE n. 181/2011 e dell'art. 3, comma 5 del D. Lgs. 4 novembre 2014, n. 169, dopo aver presentato un reclamo al vettore, se trascorsi novanta giorni dalla presentazione l'Organizzazione non fornirà una risposta definitiva o nel caso in cui la risposta della stessa sia ritenuta insoddisfacente per l'utente, può presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti ([www.autorità-trasporti.it](http://www.autorità-trasporti.it)) per presunte infrazioni al regolamento con le modalità stabilite dalla medesima Autorità ossia il reclamo deve essere presentato o a mezzo di Raccomandata con avviso di ricevimento (Autorità di Regolazione dei Trasporti, via Nizza 230 – 10126 Torino) o per posta elettronica certificata al seguente indirizzo: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it).

<b>ORGANIGRAMMA</b>	
<b>Area Biglietteria e contabilità Servizi TPL</b>	Reali Roberta
<b>Area informazioni all'utenza Ufficio di Ferentino + Ufficio di Frosinone</b>	Jennifer Tofani/Alfio Gazzellone
<b>Area tecnico - operativa</b>	Fabrizio Franchi Giuseppe Roffi Davide Caliciotti Alfio Gazzellone

Nel corso del 2019 sono stati installati dei dispositivi, sui bus che effettuano il servizio di trasporto pubblico locale, sistema per informazione all'utenza in tempo reale che, tramite un'apposita App per il telefonino permetterà agli utenti di conoscere con precisione la posizione della circolare e i minuti di attesa alle fermate tramite geolocalizzazione. Inoltre tale sistema, collegato con le paline elettroniche intelligenti installate nelle principali fermate, sarà in grado di dare le stesse informazioni in tempo reale anche in loco.

L'Azienda è già dotata di sistema AVM.

## 2.1.6 Comfort del viaggio

Il recente parziale rinnovo del parco automezzi circolante, ha contribuito significativamente all'aumento del comfort all'interno degli stessi.

Compatibilmente, inoltre, con le risorse finanziarie disponibili, anche attraverso contributi pubblici, l'azienda, al fine di elevare ulteriormente il livello di comfort offerto ha puntato all'acquisto di automezzi climatizzati e/o a bassa emissione inquinante con mezzi euro 6..

## 2.2 Sistemi di monitoraggio

L'Azienda prevede un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare e misurare puntualmente:

- il grado di soddisfazione del cliente e gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- l'andamento del fenomeno del reclamo.

Le modalità di rilevazione dei risultati ottenuti vengono realizzate attraverso questionari informativi.

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), rispetto agli obiettivi, sono valutati periodicamente allo scopo di rendere possibile, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso).

## 2.3 - Risultati ottenuti

DATI DI RILEVAZIONE MEDI SUL SERVIZIO DI TPL ANNO					
Indicatore	Valori rilevati	Valori attesi	Tolleranza accettata	Esito	Valori prossimo Piano
Età media parco mezzi	2	≤ 2	± 1 %	POS	≤ 2
Mancate partenze dal capolinea	0	0	± 1 %	POS	0
Tempo medio di ripristino dei servizi	0,20	≤ 0,20 min	± 1 %	POS	≤ 0,20 min

DATI DI RILEVAZIONE MEDI SUL SERVIZIO DI TPL ANNO					
Indicatore	Valori rilevati	Valori attesi	Tolleranza accettata	Esito	Valori prossimo Piano
Diffusione orari alle fermate	95 %	≥ 80 %	± 1 %	POS	≥ 95 %
Pulizia ordinaria dei mezzi	8 volte a settimana	8 volte a settimana	± 1 %	POS	8 volte a settimana
Conformità standard euro 5	Euro 6	≥ Euro 6	± 1 %	POS	≥ Euro 6
Puntualità	99 % punta 99% morbida	≥ 99 %punta ≥ 99% morbida	± 1 %	POS	≥ 98 %punta ≥ 99% morbida

Indicatore	Valore rilevato	Valore atteso	Tolleranza accettata	Esito	Valore prossimo Piano
1 RC <i>Media dell'indice di soddisfazione sul totale dei moduli MOD 8C.1 "Soddisfazione dell'utente fissi" restituiti</i>	92 %	≥ 91,61 %	± 1 %	POS	≥ 92 %
2 RC <i>Media dell'indice di soddisfazione sul totale dei moduli MOD 8C.2 "Soddisfazione del cliente" restituiti</i>	95,5 %	≥ 95,31 %	± 1 %	POS	≥ 95,5 %

Indicatore	Valore rilevato	Valore atteso	Tolleranza accettata	Esito	Valore prossimo Piano
1 UT Sanificazione semplice con alcol etilico denaturato	1 volta al giorno	nuovo	± 1 %	POS	1 volta al giorno
2 UT Sanificazione straordinaria tramite trattamento con ozono	1 volta a settimana	nuovo	± 1 %	nuovo	1 volta a settimana

## 2.4 – Certificazioni

L'impegno della Cialone Tour Spa per il **miglioramento continuo** della qualità dei servizi erogati è **iniziato a Settembre 2004** con il conseguimento della **certificazione ISO 9001**, per proseguire poi nel 2011 con l'ottenimento della **certificazione ambientale ISO 14001** e quella sulla **responsabilità sociale SA 8000**. In ultimo nel corso del 2015 l'Organizzazione ha ottenuto la **certificazione sulla gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro OHSAS 18001**. Nel corso del 2018 si è provveduto ad effettuare il passaggio della ISO 9001 e ISO 14001 alla nuova edizione 2015.

Nel corso del 2017 la Soc. Cialone Tour SPA ha implementato, secondo quanto previsto dal **d.lgs. 231/2001**, un **sistema di**

**responsabilità amministrativa**, con l'individuazione delle relative procedure da adottare e sistemi di controllo nonché al nomina di un apposito organo di vigilanza (ODV).

Nel corso del 2019 l'organizzazione ha ricevuto il certificato rilasciato dall'AGCOM “**rating di legalità**” con punteggio **\*\*++**.

L'azienda ha adottato già dal 28.02.2020 un protocollo interno per l'emergenza COVID 19 sottoscritto dal medico competente aziendale per preservare e salvaguardare la sicurezza e la salute sia del proprio personale che dell'utenza. Inoltre in data 05/06/2020 ha ottenuto un attestato di ispezione di rispetto dell'applicazione del su detto protocollo, dopo un audit svolto dall'Ente di certificazione ELTI SRL.

### **2.4.1 - Emergenza Sars-Cov-2**

L'accesso ai mezzi di trasporto nel periodo dell'emergenza SARS-COV-2 è subordinate alle seguenti condizioni che il cliente, utilizzando il mezzo, accetta e conferma al momento della salita a bordo: 1) Non presentare febbre ( $>37,5^{\circ}\text{C}$ ) e altri sintomi (tosse, difficoltà respiratorie, dolori muscolari; 2) Non essere stato in contatto con persone affette da SARS-COV-2 negli ultimi 14 giorni; 3) Non essere in quarantena o residente in una zona oggetto di misure restrittive per il contenimento di focolai epidemici. L'accesso e l'uso del mezzo di trasporto in assenza anche di una delle tre suddette condizioni comporta la responsabilità del cliente per le conseguenze causate, mentre la Cialone Tour Spa è esonerata da ogni responsabilità.

## **2.5 – Politica della qualità**

La Direzione della CIALONE TOUR SPA è cosciente che il successo e la continuità di presenza sul mercato dipendono dal grado di soddisfazione dei propri clienti, dal livello di organizzazione interna, nella capacità di risolvere e prevenire non conformità, dal miglioramento continuo dei propri servizi offerti, e dal confronto vincente con quanto di meglio può offrire la concorrenza.

La gestione e il miglioramento dei Sistemi di Gestione certificati conformi alle Norme ISO risulta essere, infatti, un valido strumento di supporto per l'Organizzazione al fine di migliorare con continuità l'efficienza e l'efficacia dei propri processi e misurare le prestazioni conseguite al fine di determinare livelli di affidabilità nel raggiungimento degli standard qualitativi attesi.



I requisiti essenziali, alla base del Sistema di Gestione per la Qualità sono i seguenti:

- Nella gestione dei Sistemi di gestione è impegnata in modo diretto, continuo e permanente la Direzione dell'azienda;
- Nell'attuazione del Sistemi di gestione è coinvolto pienamente e consapevolmente il personale dell'azienda a tutti i livelli;
- Il rapporto con la clientela è improntato alla massima collaborazione al fine di valutare correttamente le loro esigenze, potervi rispondere adeguatamente e garantire il rispetto dei requisiti durante tutte le fasi dei servizi erogati;
- L'erogazione dei servizi persegue il conseguimento dell'accuratezza e il rispetto delle condizioni di sicurezza e ambientali;
- Il rapporto con i fornitori prevede una stretta collaborazione per il mantenimento dei requisiti di Qualità / Ambiente / Sicurezza stabiliti per le forniture;
- L'impegno al soddisfacimento dei requisiti espliciti ed impliciti dei committenti ed al miglioramento continuo;
- Particolare attenzione è dedicata al coinvolgimento e al continuo addestramento/formazione delle risorse umane;
- La conformità alle norme di riferimento dei sistemi di gestione certificati, e alle normative cogenti del settore in cui si opera.

Per attuare tale programma e per monitorare le prestazioni dei processi, la società ha individuato una serie di indice ed indicatori economici e di qualità necessari per raggiungere i seguenti obiettivi:

A. Aumentare la competitività dell'azienda nel settore di competenza - Aumento del fatturato -

B. Garantire l'erogazione del servizio in accordo con la richiesta del Cliente - Aumento servizi TPL

C. Avere un parco fornitori sempre più qualificato e monitorare la qualità delle forniture – Fornitori qualificati -

D. Individuare eventuali scostamenti tra la Qualità Prestata e la Qualità Percepita/Attesa, mediante un'efficace gestione dei Reclami dei Clienti ed un incremento della sua soddisfazione – Nuove forme di monitoraggio della soddisfazione -

E. Garantire un adeguato livello di competenza del personale dipendente – Corsi specifici -

Tutti gli indici individuati sono stati definiti in termini quantitativi nei piani di miglioramento annuali. La quantificazione degli obiettivi e la valutazione degli stessi è fatta in sede di riesame dei sistemi di gestione aziendali certificati, nel corso del quale viene valutata anche la possibilità di revisionare tale documento. Si richiede, pertanto, a tutto il

personale dell'azienda il massimo impegno nell'attuazione e rispetto di tutte le procedure richiamate e/o contenute nei manuali dei sistemi di gestione, quale fondamento essenziale dell'efficacia dei Sistemi di Gestione aziendali. Tale documento viene riesaminato in occasione dei riesami della direzione aziendali.

La Direzione aziendale si impegna alla diffusione e alla conoscenza della Politica della Qualità a tutti i livelli del personale coinvolto.

La Direzione Generale