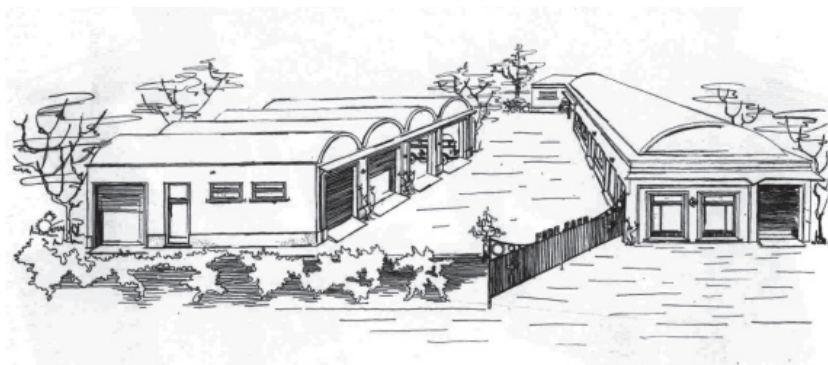




## CARTA DEI SERVIZI



*I locali uffici, rimesse ed officina della sede centrale*

**88046 LAMEZIA TERME - Via Armando Diaz, 6/16**

## **SOMMARIO**

Presentazione e profilo dell'azienda .....	3
Politica per la qualità .....	5
Carta dei servizi .....	6
I principi .....	8
Sistema di prenotazione .....	9
Sistema tariffario .....	9
Fattori e indicatori di qualità e standard di servizio .....	10
Informazioni alla clientela .....	11
Rapporti con la clientela.....	11
Condizioni generali di trasporto .....	13

Revisione: dicembre 2007

## **PRESENTAZIONE E PROFILO DELL'AZIENDA**

La **FODERARO** rappresenta un punto di riferimento nei trasporti di linea e nel noleggio di autobus da turismo dell'intera Calabria.

Fondata nel lontano 1929 dal Cav. Uff. Antonio Foderaro a Cortale, un piccolo centro della provincia di Catanzaro, ha iniziato l'attività con un primo collegamento da Cortale e paesi vicini per Nicastro. Superato non senza difficoltà il periodo bellico, la sede dell'Azienda viene trasferita a Nicastro (ora Lamezia Terme) da dove inizia un importante sviluppo della rete di collegamenti che interesseranno via via diversi centri degli interland di Nicastro, Catanzaro e Vibo Valentia.

Venuto a mancare nel 1966 il Cav. Foderaro, la titolarità dell'Azienda viene assunta dal figlio Giovambattista che, oltre a dare ulteriore espansione ai collegamenti locali, dà l'avvio alla costituzione di un gruppo di aziende collaterali (una agenzia di viaggi-tour operator, con diverse sedi in Calabria e a Roma e una compagnia di navigazione) a supporto anche dello sviluppo del noleggio autobus.

Nel 1990 ha inizio il primo collegamento interregionale da Catanzaro a Roma al quale seguiranno – oltre che l'intensificazione della stessa autolinea per Roma a ben tre coppie di corse giornaliere – quelli con altre importanti destinazioni del centro e del nord Italia.

Nel 2004 viene decisa la cessione del ramo d'azienda riguardante i servizi locali regionali, ormai non più strategici nei piani di espansione del gruppo.

L'Azienda oggi assicura ogni giorno servizi rapidi che collegano le città di Catanzaro e Lamezia Terme ed il loro interland con Roma, Perugia, Firenze, Bologna, Milano, Siena, Pisa, Genova, Alessandria, Torino e - solo nel periodo stagionale estivo - Chianciano e Montecatini.

Ogni giorno diverse centinaia di passeggeri vengono trasportati dai nostri autobus.

Uno staff di persone professionalmente preparate si occupa di garantire la massima sicurezza e la regolarità dei servizi effettuati.

**CARATTERISTICHE PRODUTTIVE DELL'AZIENDA**  
(dati aggiornati al 31 dicembre 2006)

<b>Esercizio</b>			
Lunghezza rete		Km. 4.065	
Linee esercitate		n. 4	
Sevizio prodotto		Km. 2.549.472	
Passeggeri		n. 56.790	
Corse/anno		n. 3.128	
Corse/giorno (media)		n. 13	
<b>Parco autobus</b>			
	<b>Tipologia</b>	<b>Età</b>	
Linea	n. 8	Da 0 a 2 anni	n. 8
Noleggio	n. 5	Da 3 a 6 anni	n. 5
<b>Totale n 13</b>			
<b>Personale</b>			
	<b>Movimento</b>	n. 27	
	<b>Manutenzione</b>	n. 4	
	<b>Uffici</b>	n. 6	
<b>Totale n 37</b>			

**A. FODERARO AUTOSERVIZI**

Direzione – Amministrazione – Uffici operativi  
LAMEZIA TERME – Via A. Diaz 6/16  
Tel. 0968 23827 pbx 6 linee – Fax 0968 27776  
e-mail: [info@foderaro.it](mailto:info@foderaro.it) - sito web: [www.foderaro.it](http://www.foderaro.it)

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

L'obiettivo principale della **FODERARO** è il soddisfacimento delle aspettative del cliente fruitore diretto dei servizi erogati.

Tale obiettivo viene conseguito attraverso l'applicazione di un Sistema di gestione per la Qualità Aziendale che si prefigge inoltre lo scopo di migliorare il sistema di comunicazione interno fra le varie funzioni aziendali e l'adempimento degli obblighi sociali e legislativi.

I principi del Sistema di gestione per la Qualità dell'azienda sono sommariamente descritti di seguito:

- un atteggiamento nei confronti degli enti e degli utenti non di passiva acquisizione delle indicazioni sui requisiti dei servizi da erogare ma di un indirizzo e stimolo a ricercare soluzioni innovative;
- arricchimento culturale finalizzato ad innalzamento della cultura della qualità;
- continua ricerca di nuove soluzioni tecnologiche con la massima attenzione alla conservazione dell'ambiente e alla riduzione dei consumi energetici;
- dotazione di nuovi automezzi dotati dei migliori confort disponibili;
- una focalizzazione allo sviluppo delle capacità professionali; dei collaboratori in un'ottica motivazionale;
- miglioramento continuo del "Sistema di Gestione Qualità";
- identificazione e soddisfacimento dei requisiti espliciti ed impliciti delle comunità fruitrici dei servizi oltre a quanto previsto dalle normative di legge cogenti.

**L'Azienda è in possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000 rilasciata dal RINA, ente certificatore accreditato SINCERT.**

## CARTA DEI SERVIZI

La Carta costituisce per gli utenti:

### strumento di conoscenza

perchè:

- fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sull'editing e sulla diffusione della carta.
- garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

### strumento di partecipazione

perchè:

- mette a disposizione dell'utenza l'Ufficio Relazioni con il pubblico, che rappresenta canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda ed i clienti ;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti;

### strumento di tutela

perchè:

- garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'azienda

dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi con la presente carta.

### ***Riferimenti normativi***

La Carta della mobilità trae origine dalle seguenti disposizioni:

- art.16 della Costituzione italiana: “Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale...” e... “Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e rientrarvi...”;
- art. 8 del Trattato di Maastricht: dove “Ogni cittadino della Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente sul Territorio degli Stati membri”;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Decreto-legge 12 maggio 1995 n. 163, convertito nella legge 11 luglio 1995 n. 273 e D.P.C.M. 19 maggio 1995;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici dei settori trasporti”.

## **I PRINCIPI**

### ***Eguaglianza ed imparzialità***

L'Azienda garantisce l'accessibilità ai servizi ed alle strutture al pubblico gestite, a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali.

L'Azienda si impegna a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani ed alle persone disabili, attraverso le azioni di miglioramento indicate nella presente carta.

### ***Continuità***

L'Azienda garantisce l'erogazione del servizio continuo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso.

L'Azienda garantisce la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione di aggiornamenti cartacei e telematici.

In caso di necessità l'Azienda si impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio.

### ***Trasparenza e partecipazione***

L'Azienda assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta.

L'Azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti, nonché ad attivare contatti con le Associazioni dei consumatori, quali momenti indispensabili al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato. L'Azienda si impegna ad aggiornare la carta dei servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta;

### ***Efficienza ed efficacia***

L'Azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti con la presente carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima.

L'Azienda si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico - gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

## SISTEMA DI PRENOTAZIONE

Su tutte le autolinee dell'Azienda è obbligatoria la prenotazione che può essere effettuata:

- ❑ direttamente presso gli uffici del Gruppo di via Diaz e di via Carducci a Lamezia Terme;
- ❑ per telefono al numero 0968-23827. Per i Clienti che chiamano da località fuori Lamezia è a disposizione il numero verde **800 019728** gratuito;
- ❑ presso tutte le Agenzie corrispondenti il cui recapito è riportato sugli orari e sul sito web [www.foderaro.it](http://www.foderaro.it)

La prenotazione viene registrata dal sistema informatico aziendale che provvede ad assegnare il posto numerato a bordo secondo le preferenze del Cliente.

Nei periodi di festività (Natale, Capodanno, Pasqua etc.) la prenotazione viene accettata come opzione e va riconfermata 10 giorni prima della partenza.

## SISTEMA TARIFFARIO

È previsto il solo biglietto di corsa semplice, valido per la sola corsa per la quale è stato rilasciato.

Il biglietto può essere acquistato presso gli uffici dell'Azienda o direttamente a bordo dell'autobus all'inizio della corsa. Deve essere presentato ad ogni richiesta del personale incaricato di autorità di controllo. La mancata effettuazione del viaggio per causa del viaggiatore non dà diritto né al rimborso né alla proroga della validità del biglietto. La tariffa applicabile è quella in vigore il giorno del viaggio. In caso di adeguamento delle tariffe nel corso della validità del biglietto, le tariffe applicabili sono quelle in vigore il giorno di emissione del biglietto.

I bambini di età inferiore ai 3 anni, se accompagnati (non più di 1 per adulto) sono trasportati gratuitamente purché non occupino il posto a sedere. I bambini di età da 4 a 10 anni, se accompagnati, sono trasportati con il 50% di riduzione.

## FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SERVIZIO

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'Azienda assume i seguenti fattori che si impegna di monitorare assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard previsti da ciascun indicatore:

- Sicurezza del viaggio
- Sicurezza personale e patrimoniale
- Regolarità del servizio
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- Comfort del viaggio
- Servizi aggiuntivi a bordo
- Informazioni alla clientela
- Aspetti relazionali e di comunicazione
- Livello di servizio commerciale e nel front office
- Attenzione all'ambiente

Principali indicatori di qualità (confronto con l'anno precedente):

Regolarità del servizio	$\frac{\text{Corse effettuate}}{\text{Corse programmate}}$	100 %
Climatizzazione	$\frac{\text{N° bus climatizzati}}{\text{N° totale bus}}$	100 %
Affidabilità degli autobus	$\frac{\text{N° guasti in linea}}{\text{N° corse effettuate}}$	0,0004 %
Velocità commerciale media		Km/h 86
Sostituzione autobus	Tempo medio d'attesa	1 ora e 30 minuti
Pulizia degli autobus	Radicale	Ad ogni viaggio
Confort degli autobus	Posti a sedere	solo 46 su 53
Soddisfazione del cliente		96,8 %

## **INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**

Gli orari dei servizi esposti al pubblico nonché quelli indicati in tutte le agenzie corrispondenti della **FODERARO**, possono essere variati senza preavviso.

L'Azienda declina ogni responsabilità per mancate coincidenze dovute a ritardi o ad altre cause per eventuali errori negli orari siano essi esposti al pubblico, ovvero siano contenuti in quelli delle altre Società. Sarà compito delle agenzie avvisare i viaggiatori di presentarsi nel luogo della partenza almeno 10 minuti prima dell'orario previsto.

Gli orari e le tariffe sono inoltre consultabili sul sito internet [www.foderaro.it](http://www.foderaro.it).

Le informazioni vengono fornite presso tutte le biglietterie aziendali, oppure telefonicamente allo 0968 23827 ovvero al numero verde **800 019728**, dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 19,00 dal lunedì al venerdì, e dalle ore 9,00 alle ore 13,00 il sabato.

L'informazione all'utenza è strutturata in maniera tale da essere il più possibile di facile comprensione, ponendo la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con l'utente; per completare la diffusione dell'informazione sul servizio erogato, vengono predisposte campagne informative, che interessano anche gli organi di informazione locale, quali quotidiani, emittenti radio e televisive, ecc.

## **RAPPORTI CON LA CLIENTELA**

### ***Gli utenti dei servizi di trasporto hanno diritto:***

- a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- all'informazione a terra ed a bordo dei mezzi di trasporto;
- alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere;
- al rispetto degli orari in essere;
- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;

- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

### ***Doveri degli utenti***

Gli utenti dei servizi di trasporto sono tenuti ad attenersi ai seguenti obblighi, oggetto di specifiche sanzioni:

- munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, conservarlo per la durata del percorso ed alla fermata di discesa ed esibirlo a richiesta del personale;
- occupare il solo posto a sedere assegnato;
- non disturbare gli altri viaggiatori; l'uso dei telefoni cellulari è ammesso a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto. Non si applicano sanzioni qualora tali atti siano compiuti da chi è colto da improvviso maleore, fermo restando l'obbligo del risarcimento del danno eventualmente arrecato;
- non trasportare oggetti nocivi o pericolosi;
- non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza pubblica. Le munizioni di dotazione devono essere accuratamente custodite negli appositi contenitori. Il divieto non si applica agli agenti della forza pubblica;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- rispettare le disposizioni concernenti il trasporto animali ed il trasporto bagagli;
- non fumare;
- non gettare alcun oggetto dai veicoli.

## **CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO**

L'Azienda non si assume alcuna responsabilità per ritardi e/o soppressione di corse dovute a scioperi o avverse condizioni atmosferiche ovvero a qualsiasi altra causa non imputabile al vettore.

### ***Bagaglio Appresso***

È consentito al passeggero di portare una valigia e un piccolo bagaglio a mano.

Il vettore può rifiutare le richieste di trasporto che non siano compatibili con i mezzi ordinari dell'impresa e/o che potrebbero pregiudicare la sicurezza dei viaggiatori e del viaggio, nonché l'integrità dei bagagli e degli altri passeggeri.

L'Azienda declina ogni e qualsiasi responsabilità per eventuali scambi, furti, manomissioni, dispersioni e deterioramenti dei bagagli o oggetti trasportati.

Il bagaglio non è assicurato e viaggia a rischio e pericolo del passeggero.

L'Azienda non risponde del bagaglio appresso che venga lasciato dal proprietario nell'autobus.

I bagagli trasportati devono essere depositati o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei passeggeri.

Il bagaglio deve rimanere presso il passeggero esclusivamente sotto la sua custodia: il passeggero risponde altresì dei danni che lo stesso dovesse eventualmente arrecare alle persone o all'autobus.

Eventuali reclami dovranno essere fatti dal viaggiatore immediatamente al personale viaggiante e confermati per iscritto entro 2 giorni dalla fine del viaggio. In caso di bagagli consegnati al personale viaggiante o registrati l'eventuale indennità per risarcimento dello smarrimento non potrà comunque superare l'importo di 200 Euro.

### ***Servizio spedizione bagagli e colli***

L'Azienda esegue inoltre un accurato servizio di trasporto celere di colli e bagagli non appresso da e per le località da essa servite.

Su qualunque pacco spedito deve risultare chiaramente il nome e l'indirizzo sia del mittente che del destinatario e un recapito telefonico di entrambi. Trascorsi dieci giorni dalla data di spedizione, l'Azienda declina ogni responsabilità sui pacchi non ritirati.

L'Azienda non risponde di eventuali reclami riflettenti disservizi del trasporto bagagli, quando non vengono accompagnati dallo scontrino o dal biglietto comprovante il trasporto avvenuto ed il relativo pagamento.

L'Azienda declina ogni responsabilità per eventuali furti, manomissioni, dispersioni o deterioramento dei bagagli non appresso e dei colli.

### ***Trasporto animali***

È fatto espresso divieto di trasporto di qualsiasi specie di animali. È consentito il trasporto di cani accompagnatori dei non vedenti muniti di museruola e di guinzaglio.

Ove l'animale insudici o deteriori il mezzo durante il trasporto, la persona che l'accompagna è tenuta a risarcire il danno.

Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto delle norme sopra citate comporta l'immediato allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio senza nessun diritto di rimborso del biglietto pagato.

### ***Copertura assicurativa***

*Risarcimenti per danni alle persone ed alle cose*

L'azienda provvede al risarcimento per danni a persone e cose causati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:

- per danni causati a terzi - persone, veicoli, cose - dalla circolazione dei mezzi aziendali;
- per danni causati ai passeggeri, sia in salita che in discesa dal mezzo aziendale, ovvero in sosta quando la responsabilità dell'azienda nell'accadimento del fatto sia chiara; i bagagli appresso ed in genere le cose trasportate da terzi viaggiano sotto la responsabilità del proprietario.

Per accedere al rimborso è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;
- venga contattata la Direzione dell'azienda per procedere alla denuncia del sinistro, indicando il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea e l'autobus aziendale coinvolto;

- la Direzione provvederà ad inoltrare la pratica alla Compagnia Assicuratrice RAS la quale, esperite le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento nelle modalità previste per legge.

### ***Oggetti smarriti***

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali verranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile, presso la sede aziendale.

### ***Procedure di reclamo***

In amministrazione è presente un apposito registro per i reclami dell'utenza. Detti reclami vengono sottoposti alla Direzione che attiva il personale dell'ufficio movimento per approfondire o chiarire la problematica posta, accertarne le cause e concordare con la direzione opportune azioni correttive.

Si distinguono: il reclamo ed il suggerimento.

Il reclamo è un'azione dell'utente, presentata all'Azienda al fine di comunicare insoddisfazione rispetto alle proprie aspettative o di uno o più requisiti definiti dalla Carta dei Servizi.

Il suggerimento è un'azione dell'utente (cliente) presentata all'Azienda per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporti più vicina alle aspettative dell'utente stesso.

Il reclamo, il suggerimento e il Questionario per la rilevazione della Soddisfazione degli Utenti sono indicatori utili a considerare in concreto la soddisfazione e le aspettative degli utenti. I primi due fattori sono anche fondamentali per il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato.

### ***Forme e modalità di reclamo***

Il reclamo si presenta nelle seguenti tipologie:

- reclamo per insoddisfazione;
- reclamo per inadempimento dell'Azienda;
- richiesta di tutela, per il riconoscimento dei diritti dell'utente, inutilmente trascorsi i termini per la risposta aziendale.

I reclami possono essere avanzati sia in forma diretta, vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta, per

iscritto consegnando il reclamo al personale viaggiante o inviandolo a mezzo fax, posta elettronica o tradizionale al seguente indirizzo:

## **A. FODERARO AUTOSERVIZI**

Via A. Diaz, 6/16  
88046 LAMEZIA TERME  
tel. 0968-23827 (6 LINEE pbx)  
fax 0968-27776  
e-mail: [info@foderaro.it](mailto:info@foderaro.it)

Il personale viaggiante e di sede che ha contatto con gli utenti (sia direttamente che per telefono) è in grado di fornire ogni ulteriore informazione circa le modalità di reclamo previste. L'Azienda si impegna a definire il reclamo nel termine di 10 giorni dalla presentazione.

### **INFORMAZIONE SULLA PRIVACY**

I dati personali dei nostri passeggeri, rilevati in modo informatizzato, vengono utilizzati ai soli fini della prenotazione del viaggio e trattati secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza prescritti dal D.lgs n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali").



[www.foderaro.it](http://www.foderaro.it)  
[info@foderaro.it](mailto:info@foderaro.it)