



CARTA DELLA MOBILITÀ

RETE ARTUSIANA

La Carta della Mobilità

La Carta della Mobilità è il documento col quale AUTOSERVIZI GUALTIERI – Gestore del servizio denominato “Rete Artusiana” - si impegna a garantire gli standard previsti nel Contratto di Servizio sottoscritto con AMR in modo da perseguire la soddisfazione del cliente.

AUTOSERVIZI GUALTIERI

Nasce nel 1975 dal desiderio del sig. Emilio di realizzare il sogno di un'azienda propria dopo tanti anni di servizio come autista dipendente. Con l'acquisto del primo pullman da turismo la ditta si è sempre ampliata gestendo negli anni servizi turistici, linee scolastiche, Noleggio Auto con Conducente e linee di TPL come la Rete Artusiana che gestisce ininterrottamente dal Settembre 2007.

LA RETE ARTUSIANA

La Rete Artusiana collega i Comuni di Forlimpopoli, Bertinoro e Meldola attraverso le due seguenti Linee di Trasporto Pubblico:

linea 121 Forlimpopoli – S. Maria Nuova – Bertinoro

linea 122 Forlimpopoli – Fratta Terme – Meldola

Le due linee, nate nel 2007 per consentire spostamenti di tipo occasionale durante la mattina o nel pomeriggio, oggi coprono anche tutte le fasce orarie di punta, per un totale di servizio di trasporto pubblico offerto alla cittadinanza di **79.261 km all'anno**.

La struttura della Rete Artusiana, frutto di una razionalizzazione dei precedenti servizi, è funzionale grazie all'incrocio della due linee a Forlimpopoli, consentendo così la **coincidenza con la linea 92** (la linea ecologica ad alta frequenza che unisce Forlì e Cesena), lo spostamento interno tra i vari Comuni e Frazioni collegati e l'interscambio con il treno con corse navetta “Forlimpopoli Centro-Stazione FS”, in coincidenza con le altre corse o svolte come prosecuzione diretta di corse provenienti da Bertinoro o Meldola/Fratta.

LA QUALITÀ GARANTITA AL CLIENTE

Gli autobus

AUTOSERVIZI GUALTIERI è impegnata a garantire ai clienti un viaggio sicuro e regolare, preoccupandosi innanzitutto di verificare che gli autobus impiegati, oltre a superare annualmente la revisione presso la Motorizzazione Civile, siano oggetto di verifiche giornaliere e di manutenzione programmata secondo le indicazioni delle case costruttrici.

Gli standard di qualità sono i seguenti:

Indicatore di qualità	Unità di misura	Standard di qualità (Livello di servizio promesso)		Modalità di monitoraggio
		Risultato 2023	Obiettivo 2024	
Efficienza dei mezzi	Ispezione impianto frenante	ogni 20.000 km	Mantenere lo standard 2023	Report manutenzione
	Verifica stato di usura e pressione pneumatici	ogni 15.000 km	Mantenere lo standard 2023	Report manutenzione
	Controllo parti meccaniche influenti sulla sicurezza	ogni 15.000 km	Mantenere lo standard 2023	Report manutenzione
	Verifica dei dispositivi di sicurezza azionabili dal cliente	ogni 25.000 km	Mantenere lo standard 2023	Report manutenzione

Il servizio è svolto da **due autobus** modello IVECO DAILY , progettati, allestiti e omologati per il trasporto di persone con **alimentazione a gas metano**, con valori di emissioni rispondenti alle normative CEE “EEV”, non si tratta pertanto di veicoli nati con alimentazione o funzioni diverse e poi trasformati successivamente.

Uno è allestito **con 23 posti passeggero**, mentre il secondo **con 19 posti passeggero**, sono di colore bianco, lunghi 7.538 m, larghi 2.174 m, dotati dei migliori dispositivi di sicurezza, quali l'antibloccaggio ABS, l'antislittamento ASR, il rallentatore elettrico TELMA e il correttore di frenata elettronico in funzione del carico.

All'interno dei mezzi sono stati installati gli impianti per il rilevamento satellitare, che consentono di visualizzare, nei pannelli elettronici posti nell'abitacolo, il nome della prossima fermata di discesa.

Il personale di guida

Il reclutamento del personale di guida avviene attraverso rigorose procedure di selezione e di verifica dell'idoneità psico-fisica condotte sulla base delle norme nazionali e locali. La competenza professionale e la perfetta idoneità alla guida sono garanzie di sicurezza per i clienti.

Al fine di garantire un livello di qualità elevato e costante sono previste le seguenti azioni:

- All'atto della assunzione, il personale conducente è soggetto ad un'approfondita visita di idoneità fisica e psicologica
- Ogni 5 anni vengono svolti gli accertamenti sanitari di idoneità, presso l'Ispettorato Sanitario delle Ferrovie dello Stato
- La programmazione del lavoro rispetta le norme che regolano la durata della guida e dei riposi.
- In base alle norme vigenti sono regolarmente effettuati controlli annuali su uso di alcol e di sostanza stupefacenti.

Incidenti stradali

In caso di incidenti, AUTOSERVIZI GUALTIERI garantisce, tramite adeguate coperture assicurative, il risarcimento dei danni a terzi e ai passeggeri.

In caso di danni subiti a bordo, si consiglia di rivolgersi subito all'autista e di inviare lettera raccomandata con ricevuta di ritorno ad AUTOSERVIZI GUALTIERI, entro e non oltre 10 giorni solari dal verificarsi dell'evento. Nella richiesta è essenziale specificare le circostanze dell'accaduto e i danni subiti, indicando indirizzo e numero telefonico per essere contattati.

Una volta accertata la responsabilità di AUTOSERVIZI GUALTIERI, la Compagnia di Assicurazione provvederà direttamente alla liquidazione del danno.

Indicatore di qualità	Unità di misura	Standard di qualità (Livello di servizio promesso)		Modalità di monitoraggio
		Risultato 2023	Obiettivo 2024	
Incidentalità passiva mezzi trasporto	n. tot sinistri passivi/n.	0	Mantenere gli standard 2023	Report ufficio sinistri

Il comfort del servizio

Il comfort di viaggio e la facilità d'accesso alle fermate sono alcuni dei fattori decisivi per indurre il cliente a scegliere di utilizzare il servizio di trasporto pubblico.

Entrambi i mezzi utilizzati nella Rete Artusiana sono dotati di **climatizzazione, sedili reclinabili e vetri oscurati**.

L'affidabilità del servizio

La puntualità e la regolarità del servizio sono i fattori principali nella valutazione della qualità del servizio fatta dai clienti. AUTOSERVIZI GUALTIERI garantisce il massimo rispetto della programmazione del servizio, ma spesso sono i fattori esterni (caratteristiche della viabilità, traffico, meteorologia, eventi eccezionali) ad influenzare le prestazioni.

Il rapporto fra personale e clienti

Il personale di guida ha in dotazione un tesserino aziendale, sempre visibile, che riporta il numero di matricola; inoltre indossa una divisa aziendale che deve essere mantenuta ordinata e pulita.

Il personale di guida è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, mantenendo un comportamento tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione.

Indicatore di qualità	Unità di misura	Standard di qualità (Livello di servizio promesso)		Modalità di monitoraggio
		Risultato 2023	Obiettivo 2024	
Comportamento del personale di guida	N. reclami sul comportamento del personale	1	Mantenere/migliorare lo standard 2024	Report reclami

La salute del cliente

Un servizio di trasporto pubblico efficiente e rispettoso della qualità del servizio si "vede" anche dal grado di igiene che gli autobus offrono ai clienti. AUTOSERVIZI GUALTIERI fa svolgere giornalmente la pulizia interna dei mezzi, con l'uso di prodotti idonei alla disinfezione batteriologica.

Indicatore di qualità	Unità di misura	Standard di qualità (Livello di servizio promesso)		Modalità di monitoraggio
		Risultato 2023	Obiettivo 2024	
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Frequenza pulizia esterna bus	Ogni settimana o più di frequente in base alle condizioni metereologiche e del traffico	Mantenere/migliorare lo standard 2024	Report pulizie mezzi
	Frequenza pulizia interna e sanificazione bus	giornaliera	Mantenere/migliorare lo standard 2024	Report pulizie mezzi
	Frequenza pulizia radicale interna	mensile	Mantenere/migliorare lo standard 2024	Report pulizie mezzi
	Frequenza sanificazione dei mezzi	giornaliera	Mantenere/migliorare lo standard 2024	Report pulizie mezzi

Oggetti smarriti

Al momento tutti gli oggetti smarriti all'interno dei veicoli sono stati riconsegnati ai rispettivi proprietari nell'arco di due giorni. Gli oggetti smarriti rinvenuti e non restituiti al legittimo proprietario verranno custoditi per il periodo e con le modalità stabilite dalla Legge (Codice Civile, articoli 927-929) presso i nostri uffici oppure all'occorrenza consegnati ai rispettivi Punto Bus di Forlì (Via Spadolini, 21) e di Cesena (P.le Karl Marx 1).

L'oggetto viene identificato con un cartellino e immagazzinato nell'apposita area. Qualora l'utente si presenti per richiedere la restituzione dell'oggetto, lo stesso dovrà essere consegnato previa compilazione di un modulo per l'autocertificazione con le generalità dell'intestatario (o copia del documenti di riconoscimento), nel quale riconosce il bene come proprio e se ne assume le responsabilità.

Tariffe, titoli di viaggio, informazioni all'utenza e gestione dei reclami

Per quanto asserisce tariffe, vendita dei titoli di viaggio, informazione all'utenza e gestione dei reclami si rimanda al sito di Start Romagna S.p.A <https://www.startromagna.it/> .

SEDE E CONTATTI AZIENDALI

Autoservizi Gualtieri Emilio e C. Snc – SEDE LEGALE

Via Del Mare, 675, 47521 Cesena (FC)

Autoservizi Gualtieri Emilio e C. Snc – SEDE OPERATIVA

Via Delle Mele, 26, 47522 Cesena (FC)

Tel: 0547 646449

 info@autoservizigualtieri.it

www.autoservizigualtieri.it