



CARTA DELLA MOBILITÀ



Via Giusti 74

21019 Somma Lombardo (VA)

Tel.0331.258411

Fax.0331.251777

e-mail: airpullman@airpullman.com

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>



CHE COS' E' LA CARTA DELLA MOBILITA' 2006?

La Carta della mobilità 2006 è un documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e i cittadini/clienti che ne fruiscono.

Essa rappresenta sia l'adempimento di un provvedimento di legge sia l'evidenza dello sforzo di AIR PULLMAN S.p.a. di venire incontro alle esigenze dei suoi clienti.

Verso i primi anni novanta alcuni stati europei hanno intrapreso un cammino di miglioramento dei servizi erogati richiedendo agli enti erogatori:

- un miglioramento della qualità dei servizi forniti agli utenti-clienti
- una comunicazione più trasparente ed esaustiva tra azienda di trasporto e utenza

La carta della mobilità 2006 può essere interpretata come uno strumento di riferimento per la tutela dei clienti che si propone i seguenti obiettivi:

1. fornire tutte le informazioni relative all'azienda e al servizio offerto
2. manifestare l'attuale realtà dei servizi erogati da AIR PULLMAN S.p.a. attraverso i fattori, gli indicatori e gli standard prescritti dal Decreto 30 dicembre 1998
3. permettere agli utenti di verificare se il servizio erogato corrisponde alla realtà dichiarata

Al fine di rispondere alle aspettative dell'utente-cliente, all'interno della AIR PULLMAN S.p.A. è in vigore un Sistema della Qualità. È stata infatti ottenuta la certificazione UNI EN ISO 9001:2000 in data 30 Agosto 2002. L'organismo con cui è stata ottenuta la certificazione è ANCI S.

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>



Le copie di tutta la documentazione inerente il Sistema di Gestione per la Qualità sono a disposizione presso gli uffici di Somma Lombardo, Via Giusti 74.

DOVE POSSO TROVARLA

La Carta della mobilità è stata altresì comunicata agli utenti mediante distribuzione delle copie presso le rivendite situate presso gli aeroporti di Malpensa Terminal 1 e 2 e rimane a disposizione del pubblico presso gli uffici della AIR PULLMAN S.p.a. (Via Giusti 74, Somma Lombardo). La carta della mobilità è inoltre pubblicata sul sito internet della società.

PANORAMA LEGISLATIVO DI RIFERIMENTO

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/94) "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici",
- Legge n. 273/95 (11/7/1995) "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento della efficienza delle pubbliche amministrazioni"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (30/12/98) "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti o "Carta della mobilità".
- Decreto del Ministro della funzione pubblica (31/3/1994) "Codice di comportamento dei dipendenti della pubblica amministrazione"
- Norma UNI 10600 (Luglio 1997) "Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell'ambito di applicazione della carta della mobilità"

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>



PROFILO DELLA SOCIETÀ

AIR PULLMAN S.p.a. è costituita in forma di Società per Azioni ed ha sede in Somma Lombardo (VA) via Giusti 74.

Opera nel campo degli autoservizi di linea e granturismo dal 1949.

Ha un parco automezzi che comprende autobus dell'ultima generazione utilizzati per il servizio di Linea Granturismo.

AIR PULLMAN S.p.a. collega l'Aeroporto di Malpensa con Milano Stazione Centrale con corse regolari ogni 20 minuti effettuando anche fermate intermedie a Milano Fiera.

AIR PULLMAN S.p.a. collega l'Aeroporto di Orio al Serio con Milano Stazione Centrale con corse regolari.

Collega inoltre tra loro gli aeroporti di Malpensa e Linate, ha una linea Internazionale tra l'aeroporto di Malpensa e Lugano (CH).

La AIR PULLMAN S.p.a. venne fondata nel 1949 come AIR PULLMAN ATAL da Oldrini Ottavio, che, proprietario di una officina in Gallarate, intuì l'importanza che avrebbe assunto nel futuro il trasporto di persone sia nell'ambito industriale sia in quello turistico.

Con l'acquisto di un autobus LANCIA 3/RO/PL iniziò il servizio di linea nella tratta Malpensa - Milano.

Nel 1952 avvenne la trasformazione sociale in AIR PULLMAN S.p.a. e la realizzazione di un servizio urbano di collegamento tra i sobborghi di Gallarate.

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Ottavio Oldrini</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Ottavio Oldrini</i>



DESCRIZIONE DELL'AREA

La società opera i collegamenti tra l'aeroporto di Malpensa e la città di Milano e tra l'aeroporto di Malpensa e l'aeroporto di Linate e tra l'aeroporto di Orio al Serio e Milano Centrale. Questi collegamenti hanno assunto maggiore importanza con l'apertura dell'aeroporto di Malpensa 2000 (25 ottobre 1998) comportando un significativo aumento dei passeggeri trasportati e conseguentemente del programma di esercizio. La tipologia di utenza è composta da persone che si recano in aeroporto per proseguire il viaggio o persone che lavorano in aeroporto.

TIPOLOGIA DI SERVIZI FORNITI

La società gestisce le autolinee Malpensa - Milano Stazione Centrale e Malpensa - Linate e Milano - Orio al Serio Collabora inoltre con una società svizzera nella gestione del collegamento Malpensa Lugano.

Il parco macchine è composto da 34 automezzi tutti di recente immatricolazione. I minibus sono attrezzati anche per effettuare il trasporto di passeggeri con handicap.

ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE AZIENDALE IN CONTATTO CON GLI UTENTI

Il personale a diretto contatto con gli utenti è costituito dal personale viaggiante. Il personale viaggiante è riconoscibile in quanto indossa una divisa aziendale composta da giacca di colore blu e pantaloni di colore grigio con il logo AIR PULLMAN presente sulla giacca. Il personale di centralino è costituito dagli impiegati operanti presso gli uffici di Somma Lombardo; la loro riconoscibilità è data dal fatto che ogni volta che rispondono ad un telefono si presentano dicendo: "AIR PULLMAN".

Il personale in forza alla AIR PULLMAN S.p.a. indossa sempre la divisa pulita e ben ordinata (personale viaggiante) oppure abiti decorosi (impiegati) ed ha estrema cura della propria persona.

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>



Comportamento del personale: l'Azienda cura che le comunicazioni, sia verbali sia scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente

comprensibile da parte di tutti ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti.

È pertanto predisposta un'azione idonea a tal fine e consiste, per il personale viaggiante, in una sezione apposita del mansionario del personale viaggiante, e, per gli impiegati in un fase di addestramento all'inizio del rapporto lavorativo. E', inoltre, disponibile al personale copia del codice di comportamento adottato mediante affissione nelle bacheche aziendali.

STRATEGIE E OBIETTIVI DELLA SOCIETÀ

Impegno della società è quello di rendere chiaramente identificabile il servizio svolto da parte dell'utenza, soprattutto alla luce dei mutamenti avvenuti nello scenario competitivo.

Per ottenere questo risultato è stata cambiata la decorazione esterna degli autobus per rendere più evidente il marchio ed il servizio di linea svolta. L'informazione al passeggero è di fondamentale importanza e viene prestata la massima attenzione a questo aspetto a tutti i livelli della società.

Il parco macchine della società è continuamente rinnovato per riuscire a contenere la vita media del singolo autobus ed aumentare, se possibile, il comfort al passeggero.

E' stata realizzata la nuova sede da adibire a deposito autobus ed ad uso ufficio. All'interno di questi spazi sono disponibili nuove attrezzature sia per l'officina sia per il lavaggio. E' stata effettuata l'informatizzazione di tutte le postazioni degli impiegati. Obiettivo della società è quello di implementare l'utilizzo di tutte le infrastrutture disponibili al fine di ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>



PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

La Carta della Mobilità 2006 si basa sui seguenti principi che, in sintesi, rappresentano i valori guida intrapresi da AIR PULLMAN S.p.A:

1. eguaglianza ed imparzialità:

- accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione;
- accessibilità ai servizi e alle infrastrutture delle persone anziane e delle persone disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell'Azienda;
- garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

2. continuità:

- l'erogazione dei servizi è continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli enti concedenti e resi noti, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità, indipendenti dalla volontà dell'Azienda e, in ogni caso, conformi alla normativa regolatrice di settore;

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>



- definizione e preventiva comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero: questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

3. partecipazione:

- istituzione di un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli utenti-clienti sulle principali problematiche dei servizi erogati, attraverso:
 - l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli utenti per il miglioramento del servizio;
 - il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

4. efficienza ed efficacia:

- Nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, l'Azienda produce ed eroga servizi improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

5. libertà di scelta:

- garanzia, per la parte di sua competenza e in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Provincia, Comuni etc.), ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Frediano Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>



FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98, ha definito i **fattori** fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascuna fase del viaggio (sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi, comfort del viaggio, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici **indicatori** di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore, in riferimento alla realtà aziendale in atto, corrispondono:

- una specifica unità di misura dei risultati;
- uno standard corrispondente a ciascun indicatore di qualità;
- una modalità di rilevazione dei risultati.

In particolare lo standard, che è un valore, può essere:

- formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico o generale. E' specifico quando è riferito alla singola prestazione resa, è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato da ogni singolo utente (es.: tempo di attesa alle fermate). E' generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (es.: percentuale di mezzi in orario).
- Formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (garanzia rispetto ad aspetti determinati del servizio. Es.: comportamento del personale).

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>



MONITORAGGIO

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, AIR PULLMAN S.p.A si impegna a verificarne periodicamente la rispondenza rispetto agli standard rilevati per valutare il grado di soddisfazione dell'utente-cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- analisi degli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda;
- sondaggi ed indagini periodiche tra i propri utenti sulla qualità attesa e percepita del servizio.

Per quanto riguarda i sondaggi, le modalità e le procedure di attuazione saranno definite nel corso di quest'anno. I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti e rilevati) saranno utilizzati dall'Azienda per delineare fattibili piani di miglioramento successivi e pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio offerto in rapporto a quanto indicato nella Carta. In particolare, entro il 31 marzo di ogni anno, l'Azienda predispone una Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente che verrà trasmessa al Comitato Permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

FATTORI DELLA QUALITA'

Il fattore di qualità costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

In particolare si distinguono 12 fattori di qualità, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>



**1.FATTORE DI QUALITA' :
SICUREZZA DEL VIAGGIO**

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	REALTA' AZIENDALE Valore	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
		Anno 2005 (definitivo)	Anno 2006 (previsione)	
Incidentalità mezzo di Trasporto	N.morti/viaggiatori per Km. Numero dei decessi rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per Km.	0	0	raccolta dati
	N.feriti/viaggiatori per Km. Numero dei feriti rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per Km.	0	0	" "
	N.sinistri/vetture per Km. Totale dei sinistri e danni, rilevati nell'arco di un anno e per i quali vi sia stata denuncia alla compagnia di assicurazione diviso per il totale delle vetture per Km. Prodotte.	0,000022	0,000021	" "
Incidentalità passiva mezzi di Trasporto	N.morti/viaggiatori per Km. Numero dei decessi, in sinistri passivi, rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per Km.	0	0	" "
	N.feriti/viaggiatori per Km. Numero feriti, in sinistri passivi, rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per Km.	0	0	" "
	N.sinistri/vetture per Km. Totale dei sinistri passivi e danni, rilevati nell'arco di un anno e per i quali vi sia stata denuncia alla compagnia di assicurazione diviso per il totale delle vetture per Km.	0	0	" "

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottano</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lucci</i>



Vetustà mezzi.	Prodotte. % mezzi con oltre 11 anni (anzianità media al 31/12/00) Numero medio di vetture in servizio con anzianità maggiore o uguale a 11 anni diviso per il numero totale delle vetture in servizio.	0	0	" "
----------------	---	---	---	-----

Con riferimento alla vetustà dei veicoli, AIR PULLMAN S.p.A. ha predisposto un piano di investimenti per il rinnovo del proprio parco veicoli nel corso del biennio 2006-2007.

2.FATTORE DI QUALITA' : SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	REALTA' AZIENDALE	STANDARD (livello di servizio premesso)	Modalità Di rilevazione
		Valore		
		Anno 2005 (definitivo)	Anno 2006 (previsione)	
Denunce (furti, danni e molestie)	N. denunce/viaggiatori Numero di denunce agli organi di polizia, rilevate nell'arco di un anno, diviso per il numero totale dei viaggiatori trasportati.	0.000017	0.000016	raccolta dati

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>



3. FATTORE DI QUALITA' : REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	REALTA' AZIENDALE	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
		Valore		
		Anno 2005 (definitivo)	Anno 2006 (previsione)	
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	% corse effettive/corse programmate Numero di corse effettivamente svolte diviso per il numero di quelle programmate, come desumibile dagli orari forniti dall'utenza.	98,988%	98,989%	Diretta
Distanza media fermate	Metri.	Non ci sono fermate intermedie significative	Non ci sono fermate intermedie significative	"
Velocità commerciale	Km/h	58.87	58.86	"
Puntualità (nelle ore di punta)	% autobus in orario (0/5'); Numero di autobus in orario, secondo gli orari forniti all'utenza, nelle ore di punta; si considera il mezzo in orario se non supera i 5 minuti di ritardo (non si considerano gli autobus in anticipo).	97%	98%	"
	% autobus in ritardo (5'/15'); Numero di autobus in ritardo, secondo gli orari forniti all'utenza, nelle ore di punta; si consideri l'intervallo di ritardo compreso tra i 5 ed i 15 minuti.	3%	2%	"
	% Autobus in ritardo (totale) Numero di autobus in ritardo, secondo	0	0	"

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottano</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>



	gli orari forniti all'utenza, nelle ore di punta; si considera quale ritardo totale un tempo superiore ai 15 minuti.			
--	--	--	--	--

4. FATTORE DI QUALITA' :
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	REALTA' AZIENDALE	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
		Valore		
		Anno 2005 (definitivo)	Anno 2006 (previsione)	
Pulizia ordinaria	N.interventi giornalieri/n. mezzi Numero totale di interventi di pulizia ordinaria effettuati nell'arco delle 24 ore diviso per il numero dei mezzi che compongono il parco aziendale.	Esterna: 1 volta al giorno Interna: tutti i giorni	Esterna: 1 volta al giorno Interna: tutti i giorni	Diretta
Pulizia radicale	Frequenza media in giorni Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia radicale dei mezzi.	1 volta la settimana	1 volta la settimana	"
Pulizia impianti di servizio pubblico (paline delle fermate, ecc.)	Frequenza media in giorni Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia degli impianti di servizio pubblico.	quando necessaria in sede di variazione orario	quando necessaria in sede di variazione di orario	"

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottano</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>



5. FATTORE DI QUALITA' : CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	REALTA' AZIENDALE	STANDARD	Modalità di rilevazione
		Valore	(livello di servizio promesso)	
		Anno 2005 (definitivo)	Anno 2006 (previsione)	
Affollamento	Media posti seduti offerti giornalmente/ media passeggeri trasportati giornalmente*	2,57	2,56	Raccolta dati
Climatizzazione	% mezzi sul totale Numero dei mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio di linea.	100%	100%	" "

* per la tipologia di servizio offerto non è possibile né individuare delle fasce orarie di punta o di media né effettuare una distinzione tra posti seduti e posti in piedi in quanto gli autobus sono tutti omologati senza posti in piedi.

6. FATTORE DI QUALITA' : SERVIZI AGGIUNTIVI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	REALTA' AZIENDALE	STANDARD	Modalità di rilevazione
		Valore	(livello di servizio promesso)	
		Anno 2005 (definitivo)	Anno 2006 (previsione)	
Servizi aggiuntivi	Elenco di eventuali servizi aggiuntivi a bordo dell'autobus (assistenza, hi-fi, TV, bar, WC..)	Disponibilità di autoradio, Tv color per VHS	Disponibilità di autoradio, Tv color per VHS	Rilevazione

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>



**7. FATTORE DI QUALITA' :
SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP**

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	REALTA' AZIENDALE Valore	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
		Anno 2005 (definitivo)	Anno 2006 (previsione)	
Servizi aggiuntivi (pedana mobile, sistema di ancoraggio per carrozzine)	Elenco eventuali servizi aggiuntivi % mezzi sul totale Numero di vetture attrezzate con servizi aggiuntivi diviso per il totale dei mezzi.	Pedana mobile per facilitare l'accesso 0,125	Pedana mobile per facilitare l'accesso 0,125	Raccolta dati Rilevazione diretta

**8. FATTORE DI QUALITA' :
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA**

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	REALTA' AZIENDALE Valore	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
		Anno 2005 (definitivo)	Anno 2006 (previsione)	
Tempestività	Tempo medio (anche al telefono) Tempo medio di attesa per le informazioni rilevabile mediante campionamento od altri metodi. Tempo medio sui disservizi Tempo medio di attesa per le	Immediato Immediato	Immediato Immediato	Diretta "

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>



	informazioni sui disservizi rilevabile mediante campionamento od altri metodi.			
Diffusione	Fascia oraria di operatività (anche telefono)	Ore 8,30 – 12,30 e 14,00- 18,00	Ore 8,30- 12,30 e 14,00 –18,00	"
	Fascia oraria del servizio informazioni. (risponditore automatico)	24h	24h	"
	% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/totale mezzi	100%	100%	"
	Percentuale delle vetture dotate dei dispositivi audiovisivi diviso per il numero totale dei mezzi.			
Diffusione paline alle fermate	Numero totale di paline Numero di paline presenti alle fermate	100%	100%	"

9. FATTORE DI QUALITA' : ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	REALTA' AZIENDALE Valore	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
		Anno 2005 (definitivo)	Anno 2006 (previsione)	
Percezione riconoscibilità del personale viaggiante	% soddisfatti	98,8%	98,7%	Diretta
Percezione comportamento personale	% soddisfatti	96,2%	96,3%	Sondaggi

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>



**10. FATTORE DI QUALITA' :
LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO**

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	REALTA' AZIENDALE	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
		Valore		
		Anno 2005 (definitivo)	Anno 2006 (previsione)	
Punti vendita nel territorio	N° sportelli aperti	7	7	Diretta
	Raccolta reclami	segnalazione scritta/telefonica	segnalazione scritta/telefonica	Diretta
	Riscontro proposte e reclami	entro 30 giorni	entro 30 giorni	Diretta

**11. FATTORE DI QUALITA' :
GRADO INTEGRAZIONE MODALE**

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	REALTA' AZIENDALE	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
		Valore		
		Anno 2005 (definitivo)	Anno 2006 (previsione)	
Coincidenze con altre modalità	N. corse inter modali / totali corse. Numero di corse di collegamento di diverse modalità di trasporto (ferrovia, metropolitana, parcheggi, ecc.)	100%	100%	Diretta

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>



12. FATTORE DI QUALITA' : ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	REALTA' AZIENDALE	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
		Valore		
		Anno 2005 (definitivo)	Anno 2006 (previsione)	
Carburante a basso tenore di zolfo	% dei consumi. Consumo di carburante a basso tenore di zolfo diviso il totale del carburante consumato nell'arco di un anno dalle vetture del parco autobus,	100%	100%	Raccolta dati
Mezzi elettrici o ibridi (elettrici combustione)	Ore servizio / totale. Ore di servizio di vetture elettrico - ibride diviso le ore totali di servizio delle vetture del parco autobus.	0	0	" "
Mezzi alimentati con carburanti controllato secondo lo standard EURO 0	Numero autobus. Numero di vetture con motore a scarico controllato.	1	1	" "
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2 (vedi Dir. CEE 91/542/CEE e DM 23.3.92 modif. DM 23.8.93 modif. DM 27.3.97)	Numero autobus. Numero di vetture con motore a scarico controllato.	1	1	" "
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 3	Numero autobus Numero di vetture con motore a scarico controllato	31	31	" "

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>



DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la convalida del documento di viaggio, tra l'utente-cliente e Air Pullman S.p.A nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale la fruizione del servizio.

DIRITTI DEL VIAGGIATORE:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e di facile reperibilità degli orari di servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

DOVERI DEL VIAGGIATORE:

- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>



- non occupare più di un posto a sedere;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- rispettare il divieto di fumo sui mezzi;
- non gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda
- non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata o il comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio.

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottano</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>



INFORMAZIONI ALL'UTENTE

E

ASPETTI RELAZIONALI-COMUNICAZIONALI

INFORMAZIONE ALL'UTENTE

Le informazioni relative a corse di linea possono essere richieste, anche telefonicamente:

- presso gli uffici Amministrativi dell'Air Pullman S.p.A. di Somma Lombardo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle h. 08.30 alle h.12.30 e dalle 14.00 alle 18.00, al numero 0331258411
- al numero telefonico corrispondente al risponditore automatico operativo 24h allo 0258583185

Inoltre informazioni relative alle corse di linea possono essere reperite ai seguenti indirizzi internet: www.airpullman.com e www.malpensashuttle.it.

Indicazioni relative agli orari delle corse sono inoltre esposte sulle paline di fermata.

Su tutti gli autobus sono inoltre esposte le "Condizioni generali di viaggio".

OGGETTI SMARRITI

Tutti gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus vengono presi in consegna dal personale che provvede a depositarli presso l'ufficio amministrativo della Società.

Se possibile, viene contattato il legittimo proprietario e invitato al ritiro

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>



dell'oggetto smarrito.

Ove non vi sia riferimento certo della proprietà, l'oggetto viene tenuto in custodia e a disposizione per un periodo di tre mesi dal ritrovamento.

Il servizio è in funzione nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle h. 8.30 alle h. 12.30 e dalle h. 14,00 alle h. 18 per la riconsegna ai proprietari che siano in grado di dimostrare la proprietà in modo adeguato.

IL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENTE

AIR PULLMAN S.p.A si propone come uno degli obiettivi principali per il raggiungimento di un buon livello qualitativo del servizio, che tutto il personale a contatto con l'utente-cliente operi in maniera qualificata e qualificante in conformità a quanto definito nella documentazione del Sistema Qualità aziendale.

RICONOSCIBILITÀ E PRESENTABILITÀ: il personale viaggiante durante il servizio indossa la divisa aziendale.

Il personale operante ai centralini, dopo essersi qualificato, trasferisce la chiamata all'ufficio competente.

COMPORAMENTI, MODI E LINGUAGGIO: il personale tiene un comportamento di rispetto e cortesia con gli utenti-clienti, utilizza un linguaggio corretto e appropriato, fornisce, per quanto gli compete, le informazioni necessarie e agevola in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.

Il personale garantisce inoltre prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>



TUTELA DELL'UTENTE

RECLAMI

Eventuali violazioni ai principi ed agli impegni assunti dall'Azienda nella presente Carta devono essere segnalate alla Sede della Air Pullman S.p.A.

La presentazione scritta del reclamo deve contenere, oltre alle generalità dell'utente-cliente, tutti gli estremi in suo possesso relativamente all'accaduto, o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché l'Azienda possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti. L'azienda prende in carico anche il reclamo verbale e telefonico, se fondato viene predisposta la risposta al cliente. In caso di possibilità viene data risposta scritta altrimenti viene contattato telefonicamente il cliente per fornire tutte le informazioni necessarie.

Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo viene fornita risposta scritta.

RIMBORSI E RISARCIMENTI

RIMBORSO PER SERVIZI NON EFFETTUATI O IRREGOLARI

Air Pullman S.p.A prevede forme di rimborso solo nel caso in cui, per anomalie imputabili all'Azienda, la partenza avvenga con un ritardo superiore ai 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo.

Non sono previste forme di rimborso qualora il servizio non venga effettuato o sia irregolare per cause imputabili a forza maggiore.

Nei casi previsti, il rimborso consiste nel riconoscimento del prezzo del biglietto acquistato e, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla tariffa della tratta cui si riferisce l'abbonamento.

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Devaio Luca</i>



Qualora l'utente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto, l'Azienda riconosce, quale concorso alle spese sostenute e documentate, il rimborso di un importo fino ad un massimo di dieci volte il costo del biglietto della tratta non effettuata.

La richiesta scritta di rimborso deve essere inoltrata entro le 48 ore successive all'evento documentando in maniera adeguata (giorno, fermata, ora, linea, eventuale ricevuta fiscale, etc.).

RI SARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITA' CIVILE

L'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a cose o persone cagionati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);
- per smarrimento dei bagagli trasportati (escluso denaro, preziosi e titoli) per i quali è stato pagato il relativo biglietto: in questo caso con un limite massimo di risarcimento come previsto dall'art. 2, legge 450/85;
- per danni involontariamente cagionati agli indumenti.

Per poter accedere al rimborso l'utente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare l'Ufficio Amministrativo dell'Azienda (orario: dalle h. 8.00 alle h. 12.30 e dalle h. 14.00 alle h. 18.00 dal lunedì al venerdì) che provvederà ad esperire le procedure necessarie.

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Devaio Lima</i>



CODICE DI COMPORTAMENTO DELLA AIR PULLMAN S.p.a.

L'azienda AIR PULLMAN S.p.a., esercente in Somma Lombardo, ha adottato il documento denominato "Carta della mobilità" in attuazione dell'articolo 2, comma 2, della legge 12 luglio 1995, n. 273, sulla base dei principi della direttiva del PCM del 27 gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore dei trasporti allegato al DPCM del 30 dicembre 1998.

In adempimento a quanto previsto dal predetto DPCM del 30 dicembre 1998, parte prima, punto 2.5, titolato "Aspetti relazionali / Comunicazioni del personale a contatto con l'utenza", l'azienda AIR PULLMAN S.p.a. ha predisposto ed adotta in data 20 maggio 1999 il presente codice di comportamento del proprio personale, d'ora in poi denominato "Codice".

Il codice è adottato tenuto conto anche delle vigenti disposizioni regolanti il rapporto di lavoro del personale, (ed in particolare della disciplina contenuta nel regolamento allegato A) al R.D. 8 gennaio 1931, n. 148), sentite le rappresentanze sindacali dei lavoratori comparativamente più rappresentative presenti ai azienda.

Art. 1

Campo di applicazione

Le disposizioni del Codice si applicano nei confronti dei lavoratori dipendenti, dei lavoratori con contratto per prestazioni di lavoro

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>

temporaneo, dei titolari, soci, familiari e dei collaboratori che prestino la loro attività a favore dell'azienda e che si trovino normalmente in diretto contatto con gli utenti. I soggetti di cui al precedente periodo sono d'ora in poi denominati "personale".

Art. 2 **Finalità**

Il codice assume la finalità di strumento di supporto della Carta della Mobilità, adottata con lo scopo di migliorare la qualità dei servizi di trasporto erogati ed il rapporto tra gli utenti e l'azienda.

Le disposizioni del Codice integrano e non sostituiscono i contenuti dei previgenti regolamenti aziendali e non modificano i contenuti dei doveri di diligenza e degli obblighi mansionistici del personale stabiliti dalle vigenti disposizioni di legge e del contratto collettivo.

Il Codice stabilisce, in particolare, per il personale in diretto contatto con gli utenti, i contenuti dei modi e dei comportamenti in servizio, i contenuti del linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni al pubblico, le modalità sulla riconoscibilità e sulla presentabilità in servizio.

Art. 3 **Disposizioni di carattere generale**

I principi ed i contenuti del Codice costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi di diligenza, lealtà ed imparzialità che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa.

Il personale è tenuto al rispetto del Codice e assumendo servizio si impegna ad osservarlo in ogni sua parte.

L'Azienda si impegna ad affiggere il codice nelle bacheche accessibili al personale.

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Medina Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Devisio Lina</i>

Gli uffici che hanno competenza in materia di personale vigilano sulla corretta applicazione del Codice. Il Presidente Lina Diverio è la responsabile dell'osservanza delle norme del Codice.

Art. 4 **Principi**

Il comportamento del personale è tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra gli utenti e l'azienda.

Nell'espletamento delle proprie funzioni, il personale antepone il rispetto delle norme e l'interesse pubblico agli interessi privati propri ed altrui; ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse del pubblico servizio di trasporto di cui è incaricato.

Nel rispetto dell'orario di lavoro, il personale dedica la giusta quantità di tempo e di energie allo svolgimento delle proprie funzioni, si impegna a svolgerle nel modo più semplice ed efficiente nell'interesse degli utenti ed assume le responsabilità connesse alle proprie funzioni.

Il dipendente usa, conserva e custodisce con cura i beni e i mezzi aziendali affidati per motivi di servizio.

Nei rapporti con gli utenti, il personale dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola la fruizione del servizio di trasporto.

Il personale non chiede, per sé o per altri, né accetta, neanche in occasione di festività, regali od altre utilità in denaro, per scopi attinenti a rapporti di servizio o d'ufficio.

Il personale non svolge senza autorizzazione scritta della direzione alcuna attività che possa contrastare con il corretto adempimento delle funzioni assegnate.

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Guido Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Lina Diverio</i>

Art.5
Comportamento in servizio

Il personale svolge con la necessaria diligenza il proprio servizio, osservando le prescrizioni delle leggi dei regolamenti e delle istruzioni in vigore.

Il personale osserva l'orario di lavoro e prende visione degli ordini di servizio o degli altri avvisi esposti nei luoghi di lavoro.

Durante l'orario di lavoro, il personale non può assentarsi senza preventiva autorizzazione del responsabile di servizio.

Il personale viaggiante si attiene altresì agli orari e agli itinerari indicati e avverte in tempo utile il proprio superiore prima dell'inizio del servizio per la tempestiva sostituzione, qualora si trovi nell'impossibilità di attendere al trasporto.

Il personale si accerta della perfetta efficienza e della dovuta pulizia, all'interno e all'esterno del veicolo assegnato; si accerta che il veicolo sia dotato dei documenti prescritti; segnala sull'apposito registro i guasti, i danni, le inefficienze di qualunque genere riscontrati sul veicolo; si trattiene sul luogo dell'incidente fino a che non siano stati ultimati tutti gli accertamenti del caso e presta immediato soccorso alle persone infortunate.

Nella prestazione del servizio il personale indossa un abbigliamento decoroso e pulito e provvede con particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.

Il personale viaggiante presta servizio indossando la divisa prescritta e la mantiene sempre pulita ed in ordine.

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>

Art. 6
Rapporti con il pubblico

Il personale in diretto rapporto con gli utenti presta adeguata attenzione alle richieste di ciascuno e fornisce le spiegazioni che gli siano richieste.

Nei rapporti e in tutte le comunicazioni con gli utenti, il personale mantiene un contegno cortese e premuroso ed adotta un linguaggio chiaro e comprensibile.

Il personale viaggiante non si intrattiene in conversazioni e non si produce in discussioni polemiche con i viaggiatori o con persone a terra.

A tutti gli utenti il personale presta la propria collaborazione, con pari rispetto e senza preferenza per alcuno, attivandosi, con prontezza e disponibilità, per la risoluzione dei problemi dei viaggiatori che dovessero eventualmente insorgere.

Il personale viaggiante riferisce all'ufficio competente ogni elemento ed informazione relativi all'andamento dei servizi che possano essere utili per il miglioramento della qualità del trasporto.

Nell'espressione pubblica delle valutazioni personali e nella diffusione delle informazioni, il personale mantiene un approccio positivo con gli utenti e con i vari soggetti che interagiscono con il servizio di trasporto, idoneo al mantenimento di elevati standard di immagine aziendale.

Art. 7
Valutazione dei risultati

Sulla base delle informazioni raccolte, l'azienda procede ad una valutazione dei risultati conseguiti dalle varie strutture organizzative in applicazione al presente Codice in relazione agli standard di qualità e di quantità dei servizi fissati nella Carta della Mobilità.

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>

Art. 8
Aggiornamento del Codice

Ogni quattro anni o quando se ne ravvisi la necessità, l'azienda procede alla verifica delle disposizioni contenute nel presente Codice tenendo pure conto dei suggerimenti che provengono anche dalle Organizzazioni sindacali e da Associazioni di utenti o consumatori.

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità <i>Fredrico Ottavio</i>	7 15/05/06	0 15/05/06	Il Presidente <i>Davide Lina</i>