



# CARONTE S.R.L.

\* \* \*

VIALE RIMEMBRANZE 134  
20099 – SESTO SAN GIOVANNI (MI)

\* \* \*

C.F. E P.I. 03126990963

\* \* \*

R.I. DI MILANO N.° 03126990963  
R.E.A. N.° 1643274  
CAP.SOC. 1.750.000 EURO I.V.

## **CARTA DELLA MOBILITA'**

### **Relazione sui risultati conseguiti al 31.12.2019**

Articolo 2 co.2 legge 11 luglio 1995 n.° 273

Direttiva del P.C.M. 27 gennaio 1994 (G.U. n.° 43 del 22.2.1994)

Decreto del P.C.M. 30 dicembre 1998 (G.U. n.° 26 del 2.2.1999).

REDAZIONE	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità Rugari Antonio	Numero: 1 Data: 01/06/99	Numero: 21 Data: 31/03/2020	Rappresentante di Direzione LIMONTA Giulia



# INDICE

## INTRODUZIONE

### SEZIONE PRIMA:

QUADRO NORMATIVO E PRINCIPI FONDAMENTALI

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

SERVIZI OFFERTI E TERRITORIO SERVITO

CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

SISTEMA TARIFFARIO

RETE DI VENDITA

INFORMAZIONI SUL SISTEMA QUALITA' E SUL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E  
GESTIONE EX D.Lgs.231/01

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

### SEZIONE SECONDA:

LE SCHEDE MODALI:

- Autolinee Regionali Aeroportuali
- Autolinee Internazionali

RELAZIONE SUI RISULTATI CONSEGUITI NEL 2018 E GLI STANDARD PER IL 2019

### SEZIONE TERZA:

CUSTOMER CARE – CONTATTO CON GLI UTENTI

CUSTOMER CARE – GESTIONE DI SUGGERIMENTI, RECLAMI E RICHIESTE  
RIMBORSO

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	1	Numero:	21
Data:	01/06/99	Data:	31/03/2020



# INTRODUZIONE

La “Carta della Mobilità” o “Carta dei Servizi” è il documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di pubblica mobilità e i clienti che ne usufruiscono.

La Carta rappresenta un impegno della nostra azienda nei confronti dei clienti in merito al livello qualitativo e quantitativo dei servizi erogati. Definisce infatti gli standard di qualità che intende rispettare, individua i fattori che determinano la qualità del servizio, garantisce le modalità di comunicazione e tutela per il cliente.

La Carta costituisce dunque un importante momento di dialogo con il pubblico, una verifica del servizio offerto e uno stimolo al miglioramento dell'attività della nostra azienda.

La Caronte srl ha adottato la Carta dei Servizi a partire dal 1999 ed annualmente la aggiorna con i principali parametri di qualità, che vengono resi noti alla clientela attraverso la pubblicazione del documento sul sito aziendale, e tramite il deposito presso la sede aziendale.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	1	Numero:	21
Data:	01/06/99	Data:	31/03/2020



# SEZIONE PRIMA

## QUADRO NORMATIVO E PRINCIPI FONDAMENTALI

Il quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito dalle seguenti disposizioni:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (abb. DPCM) del 27/01/94 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (abb. DPCM) del 19/05/95
- Legge n. 273 dell'11.07.95
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (abb. DPCM) del 30/12/98 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)”.

La Caronte srl applica i seguenti principi fondamentali (enunciati nel DPCM del 30.12.98) nel progettare e offrire i suoi servizi:

- Eguaglianza ed Imparzialità: garantire l'accessibilità al servizio di trasporto a tutta la clientela, senza effettuare discriminazioni ed iniquità, pur differenziando le tariffe in base a criteri obiettivi e noti;
- Continuità: erogare i servizi con regolarità e senza interruzioni, secondo i programmi di esercizio, salvo situazioni di casi fortuiti o di forza maggiore;
- Partecipazione: favorire la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti. A tal fine si riconosce al cliente il diritto di ottenere tutte le informazioni sul servizio, di inoltrare richieste, proposte e reclami;
- Efficienza ed Efficacia: attuare soluzioni a livello organizzativo, procedurale che consentono di migliorare l'efficienza e l'efficacia nel processo di erogazione dei servizi.

## PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La CARONTE s.r.l è una società a capitale privato che affonda le sue radici nel settore del trasporto persone su gomma nel 1979, quando nasce in Sesto San Giovanni come azienda individuale, ottenendo una prima autorizzazione per il noleggio autovettura con conducente dall'Amministrazione comunale.

Nel tempo, progressivamente, ha visto crescere in maniera esponenziale la propria attività, diversificando sia la gamma dei servizi di trasporto offerti, che comprendono Autolinee Aeroportuali, Autolinee Internazionali, servizi discrezionali e di noleggio, sia la propria clientela, che va dai privati agli Enti pubblici.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	1	Numero:	21
Data:	01/06/99	Data:	31/03/2020



Il proprio “insediamento produttivo” è costituito da una ampia rimessa che si estende in un’area di circa 4.500 m<sup>2</sup> di cui 1.350 m<sup>2</sup> coperti in cui si trovano le aree destinate a rimessa degli automezzi, uffici, impianto di erogazione carburante, aree destinate a piccoli interventi di manutenzione, pulizia automezzi, magazzino di parti di ricambio.

## SERVIZI OFFERTI E TERRITORIO SERVITO

L’azienda offre servizi di collegamento aeroportuale, di linea internazionale, di noleggio e servizi di trasporto finalizzato.

I servizi di collegamento aeroportuale comprendono tre linee: Linate/Sesto S.G./Malpensa, Monza/Sesto S.G./Malpensa e Milano Stazione Centrale/Malpensa.

I servizi di linea internazionale vengono svolti attraverso una rete organizzata e gestita con altri partners.

## CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

I servizi vengono svolti in maniera regolare nel rispetto dei programmi di esercizio autorizzati. Le variazioni di servizio (modifiche, sospensioni...) vengono rese note, tempestivamente, al pubblico con avvisi esposti a bordo dei mezzi, alle fermate e mediante il call center o il sito internet.

Il servizio garantito in caso di sciopero è quello previsto in ottemperanza all’Accordo Nazionale 07/02/1991 (modificato dall’accordo del 23 marzo 1999 ed integrato dal regolamento n. 02/13 della “Commissione di Garanzia per l’attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali”) nelle seguenti fasce orarie dalle 05:30 alle 08:30 e dalle 15:00 alle 18:00.

I servizi aeroportuali approvati con autorizzazione della Regione Lombardia sono svolti anch’essi secondo orari e percorsi stabiliti nei programmi di esercizio e sono attivi tutti i giorni dell’anno senza alcuna riduzione di servizio nel periodo estivo per quel che riguarda la linea “Milano Stazione Centrale – Aeroporto Malpensa”, mentre le linee “Linate/Sesto S.G./Malpensa” e “Monza/Sesto S.G./Malpensa” subiscono una sospensione del servizio nelle giornate del 1/01, 15/08, 25/12 e 26/12. L’orario è invariato per tutti i giorni della settimana. I servizi “Linate/Sesto S.G./Malpensa” e “Monza/Sesto S.G./Malpensa” si effettuano solo su prenotazione e consentono l’accesso alle persone diversamente abili previa prenotazione con almeno 48 ore d’anticipo.

Le linee internazionali riguardano servizi di trasporto nel territorio europeo ed extraeuropeo e vengono svolti in pool con partners stranieri.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	1	Numero:	21
Data:	01/06/99	Data:	31/03/2020



## RETE DI VENDITA

Per i servizi di collegamento aeroportuale i titoli di viaggio possono essere acquistati presso le rivendite in stazione centrale di Milano e quelle ai Terminal 1 e 2 dell'aeroporto di Malpensa e a bordo degli autobus, tranne che per la linea Linate/Sesto S.G./Malpensa i cui biglietti si acquistano presso gli uffici aziendali.

Per i servizi di linea internazionali i biglietti possono essere acquistati presso gli uffici della Caronte e/o dei partners stranieri. Per questi tipi di servizi la prenotazione è obbligatoria.

## INFORMAZIONI SUL SISTEMA INTEGRATO QUALITA' E AMBIENTE E SUL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS.231/01

La nostra azienda, sin dal 1999 possiede un Sistema di Gestione Qualità certificato. La Certificazione di Qualità rilasciata secondo la UNI EN ISO 9001:2008, viene annualmente auditata e rinnovata.

Nel 2013, oltre al Certificato di conformità n. 107 in revisione 9, è stato rilasciato il Certificato n. 618SGA in revisione 0 in quanto il nostro Sistema Gestione della Qualità è stato integrato con il Sistema di Gestione per l'Ambiente in conformità alla UNI EN ISO 14001:2004.

In relazione alle certificazioni della Qualità e dell'Ambiente nell'anno 2017 c'è stata già la transizione del Sistema Integrato secondo la ISO 9001:2015 e 14001:2015 con un anno di anticipo rispetto alla scadenza per l'adeguamento prevista per il 15/09/2018.

Dal 2011 è stato adottato il Modello di Organizzazione e Gestione (abbr. MOG) previsto dall'articolo 6 del D. Lgs. 231/2001 volto a prevenire i comportamenti illeciti delle attività imprenditoriali. Il modello si rivolge a tutti coloro che, ad ogni titolo, collaborano all'interno dell'azienda e prevede l'applicazione di un Codice Etico che costituisce parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei collaboratori, dei dipendenti e non, dell'Ente. Il Codice Etico ha il fine di indirizzare in modo etico i comportamenti dell'Ente: individuare diritti, doveri e responsabilità; prescrivere ed inibire comportamenti; impostare e governare processi di controllo; determinare meccanismi sanzionatori.

## ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Riconoscibilità: il personale viaggiante a contatto con la clientela è identificabile dal tesserino di riconoscimento esposto indicante le generalità dell'autista e i dati aziendali.

Presentabilità: il personale viaggiante è tenuto a svolgere il servizio in divisa e deve avere sempre cura di mantenere un aspetto decoroso e pulito. Il personale viaggiante viene anche formato affinché rispetti i diritti dei viaggiatori e si adoperi con diligenza, anche nei casi non previsti dalle norme, ai fini della sicurezza e della regolarità dell'esercizio.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	1	Numero:	21
Data:	01/06/99	Data:	31/03/2020



Comportamento: il personale aziendale a contatto con gli utenti è tenuto ad usare sempre la massima cortesia, ricorrendo ad un linguaggio corretto ed appropriato, fornendo puntualmente informazioni e agevolando in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.

In riferimento agli aspetti relazionali e comportamentali, nei primi mesi del 2018 la nostra azienda ha dato attuazione dell'art. 16 e dell'allegato II lett. a) del Regolamento UE n. 181/2011, provvedendo a formare il proprio personale in materia di sensibilizzazione alla disabilità che si riassumono in :

- sensibilizzazione alle disabilità fisiche, sensoriali (uditive e visive), nascoste o di apprendimento e trattamento adeguato dei passeggeri che ne sono affetti, compresa la capacità di distinguere fra le varie abilità di persone con mobilità, orientamento o comunicazione ridotta
- barriere incontrate da persone con disabilità e persone a mobilità ridotta, comprese barriere attitudinali, ambientali/fisiche, organizzative
- capacità di far fronte a situazioni inattese
- capacità di maneggiare con cura sedie a rotelle e altri utensili alla mobilità al fine di evitare danni.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	1	Numero:	21
Data:	01/06/99	Data:	31/03/2020



## SEZIONE SECONDA

La Carta della Mobilità è uno strumento immediato e concreto: è pertanto concentrata sui fattori del servizio ed i corrispondenti standard di qualità, espressi con dati numerici.

Gli standard sono fissati in riferimento agli aspetti ritenuti più importanti per definire la qualità del servizio erogato ovvero:

1. SICUREZZA DEL VIAGGIO
2. SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEI VIAGGIATORI
3. REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO
4. CARATTERISTICHE DEL PARCO MEZZI IMPIEGATO SUL SERVIZIO
5. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE
6. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI
7. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA
8. LIVELLO DI SERVIZIO ALLO SPORTELLLO
9. GRADO INTEGRAZIONE MODALE
10. SERVIZI AGGIUNTIVI

Per ciascuna tipologia di servizio, vengono elaborate le schede modali in corrispondenza di ciascuno dei fattori di qualità che vengono monitorati.

### LE SCHEDE MODALI

La Carta della Mobilità si articola in schede modali che sono numerate progressivamente e riguardano:

- Autolinee Regionali Aeroportuali (da scheda n.° 1 a scheda n.° 10);
- Autolinee Internazionali (da scheda n.° 11 a scheda n.° 20).

Ogni scheda modale corrisponde ad uno specifico “fattore di qualità”, che viene analizzato attraverso “gli indicatori di qualità”. I valori degli indicatori riguardano l’anno corrente (ossia il 2018) e i dati vengono confrontati con l’anno precedente.

Nella costruzione degli indicatori di qualità i principali parametri utilizzati sono: le vetture/chilometri prodotte, i passeggeri, i passeggeri/chilometri trasportati.

Per ognuno dei “fattori di qualità” viene riportata la soddisfazione degli utenti misurata attraverso colloqui tra i nostri responsabili e l’utenza, integrate da indagini di customer satisfaction che vengono svolte, per quel che riguarda le linee aeroportuali, dal partner che si

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	1	Numero:	21
Data:	01/06/99	Data:	31/03/2020





occupa della gestione commerciale del servizio mentre per le linee internazionali, dal partner straniero.

## RELAZIONE SUI RISULTATI CONSEGUITI NEL 2018 E GLI STANDARD PER IL 2019

Di seguito vengono riepilogati i vari aspetti che sono stati valutati nelle schede modali per i diversi servizi.

### SICUREZZA DEL VIAGGIO

Gli indicatori si riferiscono ai sinistri, tra cui quelli passivi, accaduti durante l'anno rispetto alle percorrenze effettuate nell'anno di riferimento.

L'azienda ha una procedura interna per la gestione dei sinistri e garantisce il risarcimento attraverso la propria copertura assicurativa per quelli in cui ne viene accertata la responsabilità. Il dato dei feriti è esclusivamente dovuto a cadute accidentali di passeggeri a bordo degli autobus con minime, se non nulle, conseguenze per i passeggeri stessi.<sup>1</sup>

La sicurezza del viaggio è garantita anche attraverso la prevenzione di guasti tecnici in linea. A tale fine tutti i veicoli sono sottoposti, oltre che alla revisione annuale prevista dalle norme vigenti, sia a controlli periodici di manutenzione ispettiva effettuati da operatori specializzati su tutti i principali organi del mezzo (elettrici, pneumatici, meccanici, di carrozzeria), sia ad interventi di manutenzione programmata secondo cadenze chilometriche predefinite.

### SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

L'indicatore si riferisce al numero di denunce presentate durante l'anno sul totale dei passeggeri trasportati.

In riferimento a questo aspetto c'è un livello di soddisfazione elevato dell'utenza che scaturisce dal fatto che il personale viaggiante è accorto nel recuperare e depositare in rimessa tutto quanto viene trovato sui bus e gli utenti riescono, attraverso il nostro ufficio degli oggetti smarriti, a riottenerli.

### REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

Gli indicatori sono la percentuale delle corse effettuate su quelle programmate, il numero delle corse, in orario di punta, con partenza dal capolinea in ritardo.

---

<sup>1</sup> Si deve considerare che l'aumento della sinistrosità potrebbe essere in buona parte addebitabile al peggioramento delle condizioni viabilistiche ed infrastrutturali delle aree servite ben note ed oggetto anche di frequente dibattito pubblico.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	1	Numero:	21
Data:	01/06/99	Data:	31/03/2020



Tutti i servizi si svolgono con regolarità, anche se si possono verificare ritardi nelle corse che dipendono dal traffico, dalla presenza di cantieri e deviazioni stradali e da altre cause di forza maggiore che intralciano la viabilità.

### **CARATTERISTICHE DEL PARCO MEZZI**

Questo fattore viene analizzato, principalmente, attraverso due elementi: la confortevolezza del viaggio e l'attenzione all'ambiente.

In riferimento al comfort e all'accessibilità al servizio, la qualità si estrinseca anche attraverso il comfort declinato sotto tanti aspetti: posti offerti, aria condizionata, accessibilità dei mezzi da parte di tutti con particolare e crescente attenzione alle persone con disabilità.

Si evidenzia, inoltre, che una delle dotazioni, presente sui nostri bus, che viene percepita come importante elemento di confortevolezza a bordo è l'aria condizionata.

In particolare per i trasporti svolti con mezzi di noleggio e GT vengono forniti servizi aggiuntivi che consistono in distribuzione di bevande ed utilizzo di toilette.

In merito al rispetto dell'ambiente, si evidenzia il continuo sforzo dell'azienda per il miglioramento qualitativo del parco veicolare, così che l'anzianità media degli autobus impiegati sui servizi oggetto del presente documento, si è mantenuta su livelli di elevata qualità (intorno ai tre anni) anche in considerazione dei vincoli normativi da rispettare relativi all'anzianità dei mezzi. Inoltre il 90% dei predetti mezzi è almeno pari alla classe normativa di emissione "euro5" e questo testimonia un impegno della nostra azienda verso un trasporto pubblico sempre più ecosostenibile.

La nostra attenzione all'ambiente comprende tra i principali obiettivi: la riduzione dei consumi, degli inquinanti in atmosfera ed il contenimento delle emissioni acustiche.

### **PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE**

Questo fattore viene analizzato attraverso la misurazione del numero di interventi giornaliero di pulizia su ogni mezzo. La pulizia radicale ha una frequenza mensile.

### **ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI**

L'indicatore è rappresentato dall'incidenza del personale viaggiante "presentabile" in termini di cortesia, ordine e cura personali, riconoscibilità, professionalità, comportamento, rispetto al totale dei conducenti.

Si punta al miglioramento continuo anche del capitale umano aziendale attraverso l'investimento di risorse nell'addestramento e nella formazione del proprio personale viaggiante e d'ufficio. In particolare a tutto il personale viaggiante, poiché è a contatto con il pubblico, nella formazione svolta al momento dell'assunzione e nel mansionario si pone rilievo sui seguenti

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	1	Numero:	21
Data:	01/06/99	Data:	31/03/2020



aspetti: divisa, comportamento da tenere verso la clientela, conoscenza delle modalità di esercizio (mezzi e linee), modello comportamentale relativo alla prevenzione in generale.

Di questa attenzione rivolta agli “aspetti relazionali e comportamentali” si ha prova nell’alto livello di soddisfazione riscontrato da parte della clientela.

#### **INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**

L’organizzazione interna della nostra azienda è tale da garantire un buon livello di informazioni alla clientela attraverso diversi canali.

Gli uffici e il call center hanno una copertura di servizio giornaliero molto ampia che va dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 19:00 mentre il sabato dalle 8:00 alle 12:00. Questa operatività si estende se si tiene conto anche della operatività del sito aziendale che è di 24 h al giorno.

#### **LIVELLO DI SERVIZI ALLO SPORTELLO**

L’indicatore è rappresentato dall’iter procedurale instaurato in azienda per la gestione dei reclami, in termini di tempo di risposta e modalità disponibili per presentare un reclamo.

Nel corso del 2019, sono stati registrati 0 reclami.

L’azienda è pronta ad ascoltare le ragioni del cliente, attivandosi prontamente per risolvere la questione in virtù del suo forte orientamento alla customer satisfaction.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	1	Numero:	21
Data:	01/06/99	Data:	31/03/2020



# SEZIONE TERZA

## CUSTOMER CARE – CONTATTO CON GLI UTENTI

I canali di contatto tra Caronte Srl e i suoi utenti sono molteplici: trasmette agli enti interessati le schede orario delle linee e gli avvisi in caso di variazioni di servizio, espone presso le paline di fermata i quadri orari riportanti tutte le informazioni sulle linee, pubblica ogni avviso sul proprio sito web.

## CUSTOMER CARE – GESTIONE DI SUGGERIMENTI, RECLAMI E RICHIESTE RIMBORSO

La clientela può rivolgersi alla nostra azienda per inoltrare un reclamo o dare un suggerimento via telefono, fax, e-mail.

Tutto il personale d'ufficio è in grado di registrare le segnalazioni all'interno di Sistema Qualità, che è il software di supporto nella gestione del nostro sistema della qualità.

È messo a disposizione degli utenti, sul sito internet aziendale, il modulo DG04, che può essere utilizzato per esporre un reclamo, per indicare un suggerimento o per richiedere un rimborso.

Inoltre sulle Condizioni di Viaggio esposte sui bus sono indicate le modalità per segnalare reclami.

In particolare l'utente deve specificare le proprie generalità ed indirizzo ed esporre chiaramente quanto accaduto, eventualmente allegando la documentazione inerente o indicando le circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte dell'azienda.

E' cura del responsabile dell'azienda verificare gli elementi forniti (nome autista, targa o numero sociale dell'autobus, orario della corsa, ecc.), effettuare un'indagine conoscitiva interna e rispondere per iscritto all'utente/cliente entro il termine di 30 giorni, per fornire tutte le spiegazioni e motivare il disservizio.

Sesto San Giovanni, 31/03/2020

La Direzione  
Sig.ra Limonta Maria Giulia

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	1	Numero:	21
Data:	01/06/99	Data:	31/03/2020