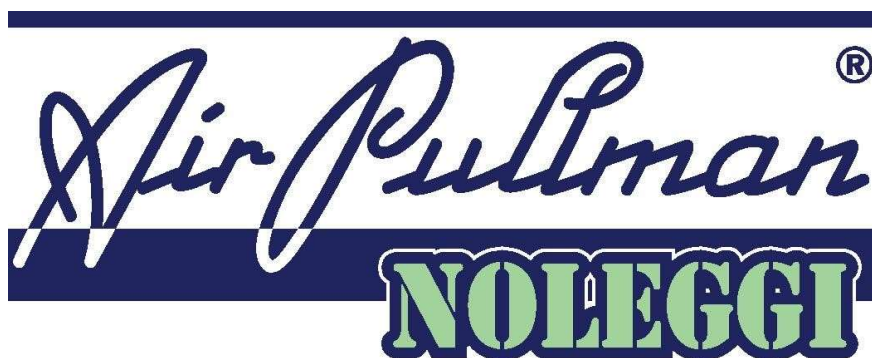


# CARTA DELLA MOBILITÀ 2025



Via Enrico Fermi, 9  
20090 Assago (MI)  
Tel.0331.258411  
Fax.0331.251777

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Sistema Gestione Integrato <i>Fredim Ottavio</i>	1 10/06/04	21 25/03/2025	Il Presidente <i>Fredim Ottavio</i>

## **CHE COS' E' LA CARTA DELLA MOBILITA' 2025?**

La Carta della mobilità 2025 è un documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e i cittadini/clienti che ne fruiscono.

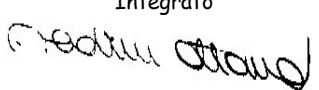
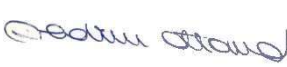
Essa rappresenta sia l'adempimento di un provvedimento di legge sia l'evidenza dello sforzo di Air Pullman Noleggi s.r.l. di venire incontro alle esigenze dei suoi clienti.

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 2025 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 Noleggi S.r.l 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

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Sistema Gestione Integrato	1	21	Il Presidente
	10/06/04	25/03/2025	

Al fine di rispondere alle aspettative dell'utente-cliente, all'interno della Air Pullman Noleggi S.r.l è stato implementato un Sistema di gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 integrato con la norma UNI EN ISO 14001:2015 e la norma UNI EN ISO 45001:2021.

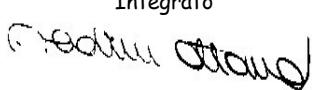
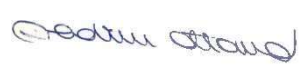
Le copie di tutta la documentazione inerente il Sistema di Gestione integrato sono a disposizione presso gli uffici di Somma Lombardo, Via Giusti 74.

## DOVE POSSO TROVARLA

La Carta della mobilità è a disposizione del pubblico presso gli uffici della Air Pullman Noleggi S.r.l (Via Giusti 74, Somma Lombardo).

## 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 Sistema Gestione Integrato	1	21	Il Presidente
	10/06/04	25/03/2025	

## **PROFILO DELLA SOCIETA'**

### **PROFILO DELLA SOCIETÀ**

La Air Pullman Noleggi S.r.l. è una società a responsabilità limitata operante prevalentemente nel settore del noleggio autobus con conducente.

Relativamente all'azienda si riportano di seguito alcune informazioni generali:

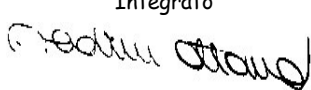
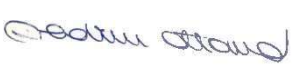
Ragione sociale e forma giuridica:	AIR PULLMAN NOLEGGI S.r.l.
Capitale sociale:	1.200.000,00 euro
Sede legale:	Enrico Fermi, Assago
Sede amministrativa:	via Giusti 74, 21019 Somma Lombardo (VA)
Telefono:	0331258411
Fax	0331251777
Codice fiscale e partita iva:	01737910123

### **TIPOLOGIA DI SERVIZI FORNITI**

Nell'ambito del trasporto pubblico locale, la società gestisce il collegamento finalizzato a domanda debole tra l'aeroporto di Linate e il quartiere fieristico di Milano.

La società, inoltre, fornisce prevalentemente servizi di noleggio con conducente.

## **ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE AZIENDALE IN CONTATTO CON GLI UTENTI**

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Sistema Gestione Integrato 	1 10/06/04	21 25/03/2025	Il Presidente 

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 Noleggi S.r.l. presente sulla giacca. Il personale di centralino è costituito dagli impiegati operanti presso gli uffici di Somma Lombardo.

Il personale in forza alla Air Pullman Noleggi S.r.l. indossa sempre la divisa pulita e ben ordinata (personale viaggiante) oppure abiti decorosi (impiegati) ed ha estrema cura della propria persona.

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 una fase di addestramento all'inizio del rapporto lavorativo. E', inoltre, disponibile al personale una copia del codice di comportamento adottato mediante affissione nelle bacheche aziendali.

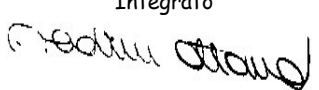
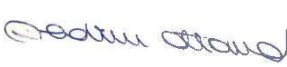
### **STRATEGIE E OBIETTIVI DELLA SOCIETÀ**

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

La società si pone l'obiettivo primario di offrire alla propria clientela servizi di trasporto di qualità mediante il progressivo miglioramento del parco autobus, il continuo rispetto delle norme di sicurezza e l'impiego di personale professionalmente qualificato.

E' stato esternalizzato il servizio di pulizia degli autobus. Questo servizio è affidato ad un fornitore esterno che si occupa della pulizia sia interna sia esterna degli autobus.

Verrà inoltre prestata particolare cura nella scelta dei fornitori dei servizi di manutenzione. Verranno selezionati i fornitori tenendo in considerazione

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Sistema Gestione Integrato	1	21	Il Presidente
	10/06/04	25/03/2025	

l'esperienza maturata e le attrezzature a disposizione per l'effettuazione dei vari interventi.

## **LA FREQUENZA**

Il servizio, nel rispetto delle caratteristiche che contraddistinguono il trasporto pubblico di linea, viene esercitato secondo orari, tariffe e itinerari prestabiliti. Durante le festività e il mese d'agosto il programma di esercizio potrà subire riduzioni previa comunicazione all'utenza.

## **LA REGOLARITA' DEL SERVIZIO**

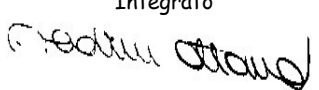
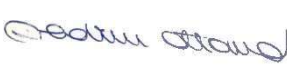
L'organizzazione dei servizi, secondo orari e frequenze resi noti al pubblico, prevede una tolleranza non superiore a 5 minuti rispetto all'orario programmato di partenza, salvo problemi relativi alla viabilità e al traffico. Ogni giorno la percentuale delle corse effettuata è pari al 100% del servizio previsto (salvo cause di carattere contingente). Per mantenere tali livelli Air Pullman Noleggi S.r.l. ha messo in atto opportuni accorgimenti organizzativi interni, suscettibili di adeguamento e perfezionamento, mirati a:

- razionalizzare il servizio in caso di scioperi, incidenti e ingorghi;
- ripristinare il servizio in caso di interruzione per avaria degli autobus;
- controllare gli orari di effettuazione delle corse (orario di partenza e transito alle fermate intermedie, coincidenze, ecc.) mediante l'impiego del proprio personale ispettivo e di controllo.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'**

La Carta della Mobilità 2025 si basa sui seguenti principi che, in sintesi, rappresentano i valori guida intrapresi da Air Pullman Noleggi S.r.l. :

### **1. eguaglianza ed imparzialità:**

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Sistema Gestione Integrato	1	21	Il Presidente
	10/06/04	25/03/2025	

- 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.

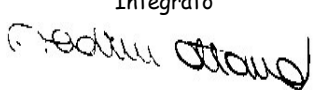
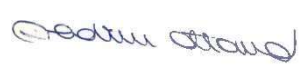
## 2. continuità:

- 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;
- 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:

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Sistema Gestione Integrato	1	21	Il Presidente
	10/06/04	25/03/2025	



- 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.

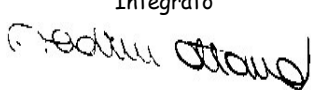
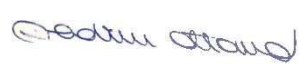
## **FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO**

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:

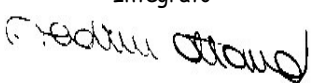
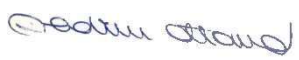
- una specifica unità di misura dei risultati;
- uno standard corrispondente a ciascun indicatore di qualità; □ una modalità di rilevazione dei risultati.

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

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Sistema Gestione Integrato	1	21	Il Presidente
	10/06/04	25/03/2025	



- 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 Sistema Gestione Integrato	1	21	Il Presidente
	10/06/04	25/03/2025	



## **MONITORAGGIO**

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, Airpullman Noleggi S.r.l. 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.

**Schede modali dei fattori e indicatori di qualità e standard**

EDIZIONE	REVISIONE
1 10/06/04	21 25/03/25

# 1. FATTORI DI QUALITA':

## SICUREZZA DEL VIAGGIO



INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2024	Anno 2025 Valore promesso)	Modalità di rilevazione
Incidentalità mezzo di Trasporto	1	<b>N. morti.</b> <i>Numero dei decessi rilevati nell'arco di un anno.</i>	0	0	Statistica interna
	2	<b>N. sinistri totale</b>	38	35	Statistica interna
Incidentalità passiva mezzi di trasporto (colpa nostra)	3	<b>N. sinistri passivi</b>	21	20	Statistica interna
	4	<b>% mezzi con oltre 15 anni.</b> <i>Numero di vetture in servizio con anzianità maggiore a 15 anni diviso per il numero totale delle vetture in servizio.</i>	0 %	0 %	Statistica interna
Età mezzi	5	<b>% km mezzi &gt; 15 anni/tot. Km.</b> <i>Km effettuati da mezzi con più di 15 anni diviso per il totale dei Km annui.</i>	0 %	0 %	Sondaggio
Indice di utilizzo > 15 anni	6	<b>% soddisfatti</b>	94%	95%	
Percezione complessiva del livello sicurezza del viaggio					

EDIZIONE	REVISIONE
1 10/06/04	21 25/03/25

## 2. FATTORI DI QUALITA':

## SICUREZZA PERSONALE E

PATRIMONIALE



INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2024	Anno 2025 Valore promesso	Modalità di rilevazione
Denunce (furti, danni e molestie)	1.	<b>N. denunce/viaggiatori.</b> <i>Numero di denunce agli organi di polizia, rilevate nell'arco di un anno</i>	0	0	FORTE AZIENDALE
Percezione complessiva del livello di sicurezza	2.	<b>% soddisfatti.</b>	100%	100%	Sondaggio

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



INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2024	Anno 2025 Valore promesso	Modalità di rilevazione
Regolarità complessiva del servizio	1.	<b>% corse effettive/corse programmate</b> <i>Numero di corse effettivamente svolte diviso il numero di quelle programmate, come desumibile dagli orari forniti all'utenza.</i>	98.5%	99%	FORTE AZIENDALE
Velocità commerciale servizio extraurbano	2.	<b>km/h.</b> <i>Totale km programma di esercizio diviso tempo di lavoro.</i>	45	45	FORTE AZIENDALE
Percezione complessiva livello regolarità del servizio	3.	<b>% soddisfatti</b>	98,5 %	98.5 %	Sondaggio

EDIZIONE	REVISIONE
1 10/06/04	21 25/03/25



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

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Anno 2024 8	Anno 2025 valore promesso	Modalità di rilevazione
Pulizia ordinaria	1. <b>N. interventi giornalieri./n. mezzi.</b> <i>Numero totale di interventi di pulizia ordinaria effettuati nell'arco delle 24 ore diviso per il numero dei mezzi che compongono il parco aziendale</i>	<b>1 pulizia esterna/esterna una volta al Giorno/40 mezzi</b>	<b>1 pulizia esterna/esterna una volta al giorno/40 mezzi</b>	FONTE AZIENDALE
Pulizia radicale	2. <b>Frequenza media in giorni.</b> <i>Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia radicale dei mezzi.</i>	1 volta la settimana	1 volta la settimana	FONTE AZIENDALE
Percezione complessiva del livello di pulizia	3. <b>% soddisfatti.</b>	97,0 %	98%	Sondaggio



#### FATTORE DI QUALITA': CONFORTevolezza DEL VIAGGIO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Anno 2024	Anno 2025 valore promesso	Modalità di Rilevazione
Affollamento nelle ore di punta	1. <b>% posti offerti /viaggiatori</b> <i>Rilievo a campione</i>	<b>98%</b>	<b>99%</b>	FONTE AZIENDALE
	2. <b>% posti offerti seduti</b>	<b>84%</b>	<b>85%</b>	FONTE AZIENDALE
Percezione compl. della confortevolezza del viaggio	3. <b>% soddisfatti</b>	<b>98,5 %</b>	<b>100%</b>	FONTE AZIENDALE

EDIZIONE	REVISIONE
1 10/06/04	21 25/03/25



## 6. FATTORE DI QUALITA': SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2024	Anno 2025 valore promesso	Modalità di Rilevazione
Elenco servizi aggiuntivi (pedana mobile, sistemi di ancoraggio per carrozzine, ecc.)	1.	<b>% mezzi sul totale.</b> <i>Numero di vetture attrezzate con servizi aggiuntivi diviso per il totale dei mezzi.</i>	<b>10%</b>	<b>10%</b>	FONTE AZIENDALE
Percezione complessiva servizio	2.	<b>% soddisfatti.</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	Sondaggio

EDIZIONE	REVISIONE
1 10/06/04	21 25/03/25



## 7. FATTORE DI QUALITA': INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno2024	Anno2025 val. promesso	Modalità di Rilevazione
Diffusione orari alle fermate	1.	Fascia oraria di operatività del servizio informazioni ( anche telefonico)	Lun-dom 8.30-12.30 14.00-18.30	Lun-dom 8.30-12.30 14.00-18.30	FONTE AZIENDALE
	2.	Nr. Orari gratuiti distribuiti	0	0	FONTE AZIENDALE
Percezione esaustività informazioni	3.	% soddisfatti.	95%	97 %	sondaggio



## 8. FATTORE DI QUALITA': ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2024	Anno 2025 Valore promesso	Modalità di Rilevazione
Percezione complessiva del comportamento	1.	% soddisfatti. <i>Presentabilità: ordine e pulizia personale.</i>	94,03 %	95 %	Sondaggio

EDIZIONE	REVISIONE
1 10/06/04	21 25/03/25





## 9. FATTORE DI QUALITA': LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2024	Anno 2025 (livello di servizio promesso)	Modalità di Rilevazione
Punti vendita territorio	1.	N. sportelli aperti	2	2	FONTE AZIENDALE
Raccolta reclami	2.	Reclami scritti	Segnalazione scritta/telefonica	Segnalazione scritta/telefonica	Rilevazione interna
Riscontro proposte e reclami	3.	Riscontro in termini di giorni alle proposte ai reclami	entro 30 gg.	entro 30 gg.	Rilevazione interna
Percezione complessiva	4.	% soddisfatti.	100%	100 %	sondaggio



## 10. FATTORE DI QUALITA': GRADO INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2024	Anno 2025 (livello di servizio promesso)	Modalità di Rilevazione
Percezione complessiva livello integrazione modale	1.	% soddisfatti.	98,5 %	98,5 %	Sondaggio

EDIZIONE	REVISIONE
1 10/06/04	21 25/03/25



# 11. FATTORE DI QUALITA': ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2024	Anno 2025 (livello di servizio promesso)	Modalità di Rilevazione
Carburante a basso tenore di zolfo	1.	<b>% dei consumi.</b> <i>Consumo di carburante a basso tenore di zolfo (dal 2000 &lt; 0,01%), diviso il totale del carburante consumato nell'arco di un anno dalle vetture del parco autobus</i>	100%	100%	FONTE AZIENDALE
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 1	2.	<b>% bus EURO 1</b>	0	0	FONTE AZIENDALE
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2	3.	<b>% bus EURO 2</b>	0	0	FONTE AZIENDALE
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 3	4.	<b>% bus EURO 3</b>	0	0	FONTE AZIENDALE
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard	5.	<b>% bus EURO 4</b>	0	0	FONTE AZIENDALE

EDIZIONE	REVISIONE
1 10/06/04	21 25/03/25

EURO 4					
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 5	6.	% bus EURO 5	0,31	0,20	FONTE AZIENDALE
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO EVV	7.	% bus EURO EVV	0,11	0,20	FONTE AZIENDALE
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 6	8.	% bus EURO 6	0,57	0,65	FONTE AZIENDALE
Percezione complessiva	9.	% soddisfatti.	100%	100%	Sondaggio

EDIZIONE	REVISIONE
1 10/06/04	21 25/03/25



## ***DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE***

Con la convalida del documento di viaggio, tra l'utente-cliente e Airpullman Noleggi S.r.l. 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:**

EDIZIONE	REVISIONE
1 10/06/04	21 25/03/25



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

EDIZIONE	REVISIONE
1 10/06/04	21 25/03/25



## **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 della Air Pullman Noleggi S.r.l. di Somma Lombardo nei giorni dal lunedì alla domenica dalle h. 08.30 alle h.12.30 e dalle 14.00 alle 18.00, al numero 0331258411

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 dell'oggetto smarrito.

EDIZIONE	REVISIONE
1 10/06/04	21 25/03/25



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 Noleggi S.r.l. 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.

**COMPORTAMENTI, 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.

EDIZIONE	REVISIONE
1 10/06/04	21 25/03/25





## **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 Noleggi S.r.l.

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 Noleggi S.r.l. 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.

Qualora l'utente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo sia

EDIZIONE	REVISIONE
1 10/06/04	21 25/03/25



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.).

#### **RISARCIMENTO 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.

#### **CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO**

##### **SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS.**

L'utenza può salire sul mezzo in fase di partenza dal capolinea e scendere alla destinazione finale. Non sono previste fermate intermedie.

EDIZIONE	REVISIONE
1 10/06/04	21 25/03/25

Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

DOCUMENTI DI VIAGGIO. I documenti di viaggio devono essere acquistati direttamente dall'autista al momento di salita sull'autobus o presso la rivendita autorizzata.

Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutta la durata del viaggio avendo valore di scontrino fiscale. I biglietti acquistati, anche se non convalidati, non sono rimborsabili.

Il biglietto è personale e non cedibile. I viaggiatori sono tenuti a esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale dell'Azienda. In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi, non è ammesso alcun rimborso da parte dell'Azienda, a qualsiasi titolo richiesto.

TRASPORTO DI COSE. A ogni viaggiatore è consentito trasportare gratuitamente un solo bagaglio, purchè le dimensioni non siano superiori a cm 50x30x25. Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà essere acquistato il relativo biglietto secondo le tariffe in vigore. L'azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori se determinate da cause imputabili al vettore stesso; il risarcimento del danno non può comunque eccedere i limiti previsti dall'art. 2 della legge 450/85.

NORME COMPORTAMENTALI. E' fatto divieto al viaggiatore: a) fumare (Legge n° 584/75) e disturbare;

b) occupare più di un posto a sedere e sostare lungo il corridoio od in prossimità delle porte durante la marcia dell'autobus;

c) esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;

d) insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature dell'autobus;

EDIZIONE	REVISIONE
1 10/06/04	21 25/03/25



e) salire in vettura in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti;

f) fare uso senza necessità del comando d'emergenza d'apertura delle porte;

I viaggiatori devono inoltre attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio.

I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato.

L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

ORARI E COINCIDENZE. Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. Le eventuali variazioni verranno comunicate apponendo avvisi alle fermate.

L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze e, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

INFRAZIONI E SANZIONI. Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa fissata dalle leggi regionali.

Il viaggiatore che contravviene alle norme di cui al precedente punto "Norme comportamentali", può non essere accettato in vettura oppure può essere fatto scendere dall'autobus prima della fine del viaggio, ad opera del personale dell'Azienda, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione penale.

OGGETTI RINVENUTI. Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus vengono depositati presso la sede della AIR PULLMAN NOLEGGI S.r.l., Via Giusti 74, 21019 Somma Lombardo (VA).

Il servizio è in funzione nei soli giorni feriali, dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 14.30 alle 18.00.

EDIZIONE	REVISIONE
1 10/06/04	21 25/03/25



SOSPENSIONE SERVIZIO. L'esercizio delle autolinee può essere soggetto a variazioni.

#### TARIFFE

Le tariffe applicate sono quelle applicate con Decreto della Regione Lombardia che autorizza lo svolgimento del collegamento di linea a domanda debole tra l'aeroporto di Milano Linate e il quartiere fieristico di Milano.

### **TIPOLOGIA DEI TITOLI DI VIAGGIO**

Biglietto ordinario di corsa semplice: consente di effettuare un solo viaggio sulla relazione autorizzata. Il biglietto deve essere convalidato al momento dell'utilizzo a bordo dell'autobus e conservato per tutta la durata del viaggio.

EDIZIONE	REVISIONE
1 10/06/04	21 25/03/25



## **CODICE DI COMPORTAMENTO DELLA AIR PULLMAN NOLEGGI**

### **S.r.l.**

L'azienda AIR PULLMAN NOLEGGI s.r.l. 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 Noleggi S.r.l. 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 all'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 temporaneo, dei titolari, soci, familiari e dei collaboratori che prestino la loro attività a favore dell'azienda e che si trovino normalmente in diretto

+

EDIZIONE	REVISIONE
1 10/06/04	21 25/03/25



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.

EDIZIONE	REVISIONE
1 10/06/04	21 25/03/25





Gli uffici che hanno competenza in materia di personale vigilano sulla corretta applicazione del Codice. Il Presidente è il 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.

EDIZIONE	REVISIONE
1 10/06/04	21 25/03/25



## **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.

EDIZIONE	REVISIONE
1 10/06/04	21 25/03/25



## **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.

EDIZIONE	REVISIONE
1 10/06/04	21 25/03/25



## 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.

EDIZIONE	REVISIONE
1 10/06/04	21 25/03/25