

MIRAVITE

CARTA DEI SERVIZI

EDIZIONE 2018



N° Rev.	Motivi Di Emissione o Revisione Del Documento	Data	Redazione Ed Emissione	Verifica ed approvazioni
3	Aggiornamento dati	05.11.2018	RSGQ	Direzione

Sommario

1.0 SCOPO E GENERALITÀ	3
2.0 RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
3.0 PRINCIPI FONDAMENTALI	4
4.0 PRESENTAZIONE MIRANTE TURISMO	7
5.0 POLITICA PER LA QUALITÀ	9
6.0 LE LINEE GESTITE	10
7.0 DOCUMENTI DI VIAGGIO.....	12
8.0 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE.....	14
9.0 QUALITA' DEL SERVIZIO	17
10.0 STANDARD DI QUALITÀ	18

MIRANTE



1.0 SCOPO E GENERALITÀ

La Carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole e gli standard qualitativi del servizio erogato dalla **Mirante Turismo S.r.l. unipersonale**, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. Con questo documento, l'Azienda si impegna infatti a garantire l'erogazione di un servizio la cui qualità rispetti gli standard stabiliti nella Carta stessa.

La carta dei servizi assolve essenzialmente 3 funzioni :

Strumento di conoscenza perché:

Fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione della Mirante Turismo sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui la clientela può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sulle modalità di diffusione della Carta.

Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato.

Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della Carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni assunti ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Strumento di partecipazione perché:

Mette a disposizione della clientela l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che rappresenta canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda ed i clienti. Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepita dai clienti.

Strumento di tutela perché:

Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti.

Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'Azienda dei diritti dei clienti in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'Azienda con la presente Carta.

2.0 RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi, viene annualmente redatta in attuazione dell'art. 2 della legge 11 luglio 1995 n. 273, sulla base dei principi del DPCM del 27 gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM del 30 dicembre 1998.

La nascita della Carta si ispira in particolare a due punti fondamentali della nostra legislazione:

Art. 16 Costituzione italiana “ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale, ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi”.

Art. 8 Trattato di Maastricht “ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri”.

Di seguito vengono riportati i riferimenti legislativi a partire dalla prima Direttiva del 1994 ad oggi:

-**Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994** recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”

-**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995** che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento

-**Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997**

-**Legge 30 luglio 1998 n. 281** recante “Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti”

-**Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998** recante “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti”

- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 30 dicembre 1998 , pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 2 febbraio 1999** per l'adozione della Carta della Mobilità.

3.0 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Cliente dell'Azienda ha il diritto di conoscere i servizi forniti e di poterli valutare in termini di qualità e di quantità.

Primo scopo della Carta, redatta ai sensi della direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1995 e Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/11/1998, è di consentire il controllo e la verifica da parte del cliente del rispetto degli standard garantiti , ponendo fine al tradizionale

rapporto di soggezione del cittadino nei confronti dei pubblici servizi, stabilendo patti chiari e scritti, con l'impegno da parte della *MIRANTE TURISMO* di rispettare i principi che seguono, elaborati nel rispetto delle elencate disposizioni:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

MIRANTE TURISMO si impegna ad assicurare uguale trattamento nell'ambito di aree geografiche di categoria o fasce di Clienti omogenee, evitando qualsiasi forma di discriminazione.

MIRANTE TURISMO si impegna a riservare particolare attenzione per garantire l'accessibilità alla rete a Clienti portatori di handicap ed anziani, migliorando, ove consentito dalle norme, la dislocazione delle fermate in relazione alle esigenze dell'utenza con difficoltà motorie e dando priorità all'acquisto di mezzi a pianale ribassato per i servizi urbani.

I regolamenti, le norme di viaggio e i comportamenti del personale devono ispirarsi ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni.

CONTINUITA'

MIRANTE TURISMO si impegna ad erogare il servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni.

E' impegno dell'azienda ridurre, nei limiti del possibile, il numero e la durata di eventuali disservizi derivanti dal fatto che l'autobus si muove su una sede non propria, soggetta a vincoli esterni anche imprevedibili o in ogni modo da cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà del vettore

Il traffico intenso, blocchi o lavori stradali, manifestazioni o altri eventi possono essere causa del non rispetto delle previsioni di transito.

L'azienda si impegna ad effettuare periodicamente verifiche a campione per accertare il rispetto di quanto garantito.

Gli orari di passaggio previsti sono riportati di seguito sul nostro sito e sul sito della "Flixbus" eventuali variazioni di orario sono comunicate tramite avvisi sui mass media locali e sul sito internet aziendale.

È impegno dell'azienda adottare ogni possibile azione, anche di tipo informativo, al fine di ridurre il disagio all'utente.

Nel caso di sciopero saranno comunicati con tempestività gli orari in cui potranno non essere effettuate le regolari corse ed i servizi minimi garantiti, tramite avvisi su mass-media locali e sito internet.

PARTECIPAZIONE

MIRANTE TURISMO favorisce ed auspica la partecipazione del Cliente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta erogazione del servizio.

Per il raggiungimento di tale obiettivo stimolerà l'acquisizione periodica delle valutazioni degli utenti circa la qualità del servizio reso, anche tramite sondaggi a campione aventi l'obiettivo prioritario di verificare gli spostamenti tra qualità programmata, qualità resa, qualità attesa dal Cliente e qualità percepita dallo stesso.

L'azienda si impegna a trasmettere informazioni sul servizio, riconoscendo e facilitando al Cliente il diritto di ottenere le informazioni aziendali che lo riguardano, di presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

EFFICIENZA DEL SERVIZIO

MIRANTE TURISMO si impegna, per quanto di sua competenza, a progettare, produrre ed offrire servizi ed infrastrutture di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

LIBERTA' DI SCELTA

MIRANTE TURISMO si impegna a garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative volte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali, per la sua parte unitamente a tutti gli altri enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità.

MIRANTE TURISMO si impegna al rispetto degli standard di qualità riportati nella scheda allegata, ed alla rilevazione, con cadenza annuale della rispondenza del servizio offerto al livello promesso, al fine di verificare ed eventualmente correggere i parametri che si avvicinano ai livelli minimi di qualità e quantità promesse per i servizi.

A tal fine è considerato standard generale il livello quantitativo e qualitativo dei servizi minimi erogati con riferimento a ciascuno dei seguenti fattori di qualità:

- sicurezza del viaggio
- sicurezza personale del viaggiatore
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
- puntualità e condizioni igieniche dei mezzi
- comfort del viaggio
- servizi aggiuntivi
- servizi per viaggiatori portatori di handicap
- informazioni alla clientela
- aspetti relazioni/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza
- livello di servizio nelle operazioni di sportello
- integrazione morale
- attenzione all'ambiente

4.0 PRESENTAZIONE MIRANTE TURISMO SRL SOCIO UNICO

Le origini della Mirante Turismo risalgono al 1949 quando Giuseppe Mirante fondò la omonima ditta che ha operato con grande professionalità nel settore del noleggio autobus Gran Turismo distinguendosi sempre per la qualità del proprio autoparco.

Giuseppe Mirante ha ricevuto, anche dalla Fiat s.p.a., per il proprio contributo all'innovazione tecnologica nella costruzione degli autobus, svariati riconoscimenti.

Nel 1983 è stata costituita la Mirante Turismo il cui amministratore unico Piero Mirante ha proseguito l'attività iniziata dal padre Giuseppe incrementandola ed allargandola anche all'attività di agenzia di viaggi e turismo.

Attualmente la Mirante Turismo è diretta da Piero Mirante e dalla moglie Rosaria Russo ponendosi sempre come obiettivo la massima soddisfazione del cliente ricercata attraverso i migliori autopullman ed una attenta organizzazione che prevede, tra l'altro, la presenza presso la propria sede di un responsabile 24 ore al giorno per soddisfare prontamente qualsiasi esigenza della propria clientela.

Il personale è altamente qualificato ed ha esperienza internazionale, parla la lingua inglese ed indossa la divisa aziendale.

La Mirante Turismo ha acquisito una riconosciuta professionalità nell'espletamento di servizi collegati all'organizzazione di congressi e di eventi in genere, ad escursioni crocieristiche, a trasferimenti, a servizi continuativi nell'ambito della città di Napoli e dintorni ed a tour nazionali ed internazionali per conto di primari tour operator.



MIRANTE



5.0 POLITICA PER LA QUALITÀ

Obiettivo prioritario della Mirante Turismo è impegnarsi affinché il servizio erogato soddisfi sempre le aspettative dei propri clienti, facendo proprio il principio del miglioramento continuo.

La **Mirante Turismo s.r.l. Unipersonale** mette a disposizione dei propri clienti/utenti:

- più di 30 anni di esperienza nella organizzazione dei servizi di trasporto di persone
- vasta gamma di servizi (locali, nazionali, internazionali)
- un efficiente parco mezzi
- personale specializzato
- tempi rapidi di risposta alle richieste
- tempi rapidi risoluzione di eventuali problemi.

Applicando il proprio sistema di gestione qualità la **Mirante Turismo** intende perseguire i seguenti obiettivi:

- *migliorare le proprie performance in modo continuativo, attraverso il monitoraggio degli indicatori dei processi;*
- *riportare nella carta dei servizi gli indicatori di processo con gli obiettivi e i traguardi previsti;*
- *a garantire che tutte le attività siano condotte nel rispetto di tutte le norme e leggi vigenti attinenti al proprio settore, nonché del D.lgs. 81/08 e smi, al fine di rispettare ed applicare il disposto normativo per la salute dei lavoratori e la sicurezza nell'ambiente di lavoro con particolare riferimento al rischio chimico, rumore e vibrazione;*
- *a garantire la distribuzione dei DPI a tutti gli operatori con relativa formazione annuale;*
- *sensibilizzare il personale impegnato nelle attività (interno ed esterno), attraverso la pianificazione sistematica delle attività di formazione/addestramento;*
- *riesaminare con cadenza almeno annuale tutto il sistema di gestione per la qualità (procedure, politica, obiettivi, ...), attraverso riunioni ad hoc in cui presenza tutto il personale della organizzazione;*
- *diminuire il numero delle non conformità, attraverso gli audit programmati del sistema di gestione per la qualità;*
- *a migliorare le proprie performance in modo continuativo;*
- *garantire il rispetto del Reg. 679/2016;*

Tutti gli sforzi organizzativi, logistici e commerciali dell'azienda sono mirati al raggiungimento della soddisfazione della clientela.

La Direzione esprime e diffonde tali obiettivi adoperandosi per il loro conseguimento.

6.0 LE LINEE GESTITE

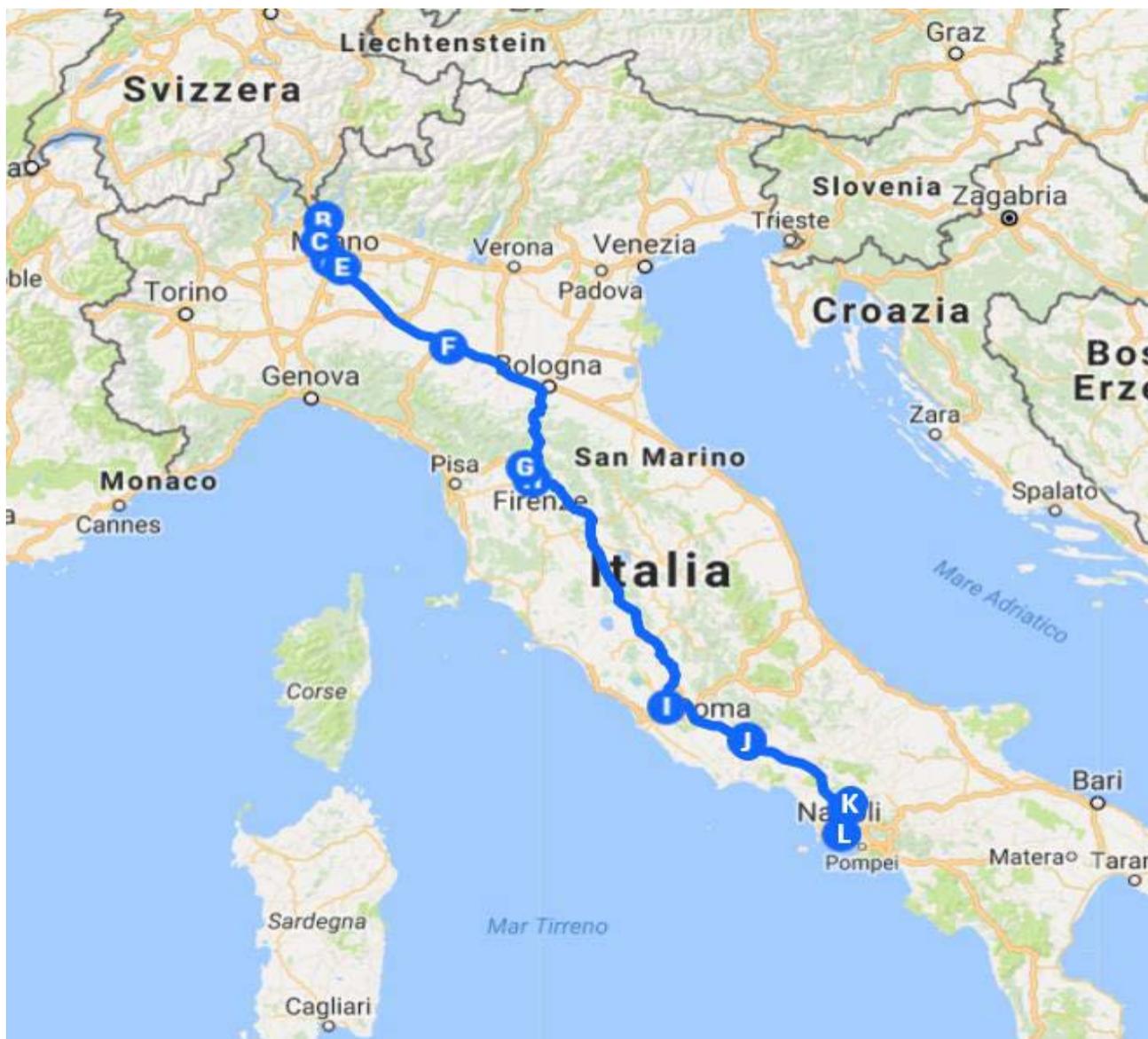
La Mirante Turismo svolge a partire dal 6/11/2018 per conto di FlixBus il servizio di linea interregionale a lunga percorrenza Napoli – Como e viceversa con **Autorizzazione n. 1963 rilasciata il 18/10/2018** dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti di Milano ai sensi del decreto legislativo 21 novembre 2005, n.285

Il servizio prevede le seguenti fermate:

- Napoli – Corso Arnaldo Lucci Metropark (Capolinea)
- Caserta – Piazzale Stazione FS
- Frosinone – Piazza Sandro Petrini
- Roma – Largo Guido Mazzoni Tiburtina
- Firenze – Villa Costanza
- Prato – Via Enrico Berlinguer
- Parma – Via Villa Sant’Angelo
- Milano San Donato – Via Giuseppe Impastato
- Milano Lampugnano – Via Giulio Natta
- Saronno – Piazza Cadorna
- Como Grandate – Via Cristoforo Colombo
- Como – Piazzale San Gottardo

MIRANTE





Il programma d'esercizio prevede le seguenti corse:

- Ore 07:00 Como – Napoli. Il servizio è svolto tutti i giorni dell'anno escluso 25/12.
- Ore 07:20 Napoli – Como. Il servizio è svolto tutti i giorni dell'anno escluso 25/12.
- Ore 10:55 Como – Napoli. Il servizio è svolto tutti i lunedì e venerdì.
- Ore 11:50 Napoli – Como. Il servizio è svolto tutti i giovedì e domenica.

In base ai periodi dell'anno la corsa delle ore 10:55 viene svolta anche il giovedì e la domenica e la corsa delle ore 11:50 anche il lunedì e il venerdì.

7.0 DOCUMENTI DI VIAGGIO

Il Conducente è tenuto ad informare il Cliente in merito alla tariffa che sarà applicata, ad illustrare il tariffario ed i percorsi, qualora il Cliente ne faccia richiesta.

Modalità di Acquisto

Tutti i biglietti di corsa semplice sono acquistabili direttamente online dal sito www.flixbus.it o direttamente a bordo dell'autobus.

Sanzioni amministrative

La sanzione amministrativa a carico degli utenti trovati sprovvisti del titolo di viaggio è fissata nei limiti previsti dalla legislazione vigente.

INFORMAZIONI AI CLIENTI

Informazioni sugli Autobus

Ogni Autobus reca esternamente l'indicazione relativa alla linea 518 ed è ben riconoscibile dalla grafica personalizzata FlixBus. Internamente, sono apposte informazioni riguardanti eventuali variazioni di percorso, modifiche della rete, con relative motivazioni.

Su ogni Autobus sono disponibili tariffari e percorsi, così come è possibile richiederne copia aggiornata al Conducente o presso la Sede operativa.

I Clienti che intendono esprimere un reclamo, possono richiedere al Conducente l'apposito modulo che è disponibile su ogni autobus. Detto modulo può essere consegnato al Conducente o consegnato al Servizio Clienti.





MIRANTE



8.0 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi di trasporto , sono riconosciuti i seguenti diritti del viaggiatore:

- a) sicurezza e tranquillità del viaggio;
- b) continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- c) facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (se possibile), in caso di anomalità o d'incidente;
- d) facile accessibilità al mezzo di trasporto ;
- e) igiene e pulizia dei mezzi ;
- f) riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- g) rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- h) rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi;
- i) facile accessibilità alla procedura per proporre reclamo e alle procedure conciliative e giudiziarie.

Al cittadino che viaggia spettano i seguenti doveri:

- a) non occupare più di un posto a sedere;
- b) non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
- c) rispettare il divieto di fumare;
- d) non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- e) non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
- f) non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- g) attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni e alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- h) rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- i) utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

SERVIZIO CLIENTI

Il ns. personale è sempre a Vs disposizione presso i ns. uffici dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 19.00 ed il Sabato dalle 09.00 alle 14.00 .

Potete contattarci inoltre, via telefono, fax, mail.

Indirizzo: Calata Capodichino, 108 0141 Napoli

Telefono: (+39) 081.75.17.317

Fax: (+39) 081.75.17.318

Email: info@Miranteturismo.it

Sito internet: www.miranteturismo.it

OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti rinvenuti sugli Autobus sono consegnati al Responsabile Operativo e restano a disposizione dei Clienti presso la Sede nelle fasce orarie suddette.

Quando è possibile risalire ai proprietari degli oggetti smarriti, i nostri Operatori si attivano in tal senso.

NORME PER IL TRASPORTO DEI BAMBINI:

E' consentito trasportare passeggini o carrozzine per bambini esclusivamente nel bagagliaio.

NORME PER IL TRASPORTO DI COSE:

Il passeggero può trasportare un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm. 50x30x25. Per i bagagli di ingombro superiore e per eventuali altri bagagli è necessario riporli nel bagagliaio. Non è possibile trasportare prodotti o cose tra quelli classificati nocivi e pericolosi.

NORME PER IL TRASPORTO DEGLI ANIMALI DOMESTICI:

Il passeggero può portare con sé animali domestici di piccola taglia purché dotati di apposito "trasportino" ed in modo da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Il Cliente che desidera proporre suggerimenti o presentare un reclamo lo può fare nei modi di seguito descritti:

- direttamente al Conducente mediante compilazione di apposita modulistica disponibile a bordo;
- allo sportello della Sede **Mirante Turismo** dove gli Operatori incaricati registreranno le comunicazioni del Cliente.
- Telefonicamente ai seguenti numeri:
- Via fax al numero
- Via mail all'indirizzo di posta elettronica
- Sul sito internet www.miranteturismo.it

In caso di reclamo, saranno effettuate le opportune analisi ed accertamenti, quindi attuate le azioni correttive del caso con verifica dell'efficacia delle azioni adottate, dandone comunicazione al Cliente entro 12 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

COPERTURA ASSICURATIVA

E' stipulata un'assicurazione con la primaria compagnia "ALLIANZ" massimale unico da **€ 50.000.000,00** per la copertura totale del rischio Responsabilità Civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore (R.C.A.) a favore e tutela dei viaggiatori

9.0 QUALITA' DEL SERVIZIO

Nell'ottica dell'adeguamento strutturale alla evoluzione tecnologica, la Mirante Turismo si propone di essere accanto al passeggero per guidarlo in tutte le fasi della scelta del viaggio, dal momento dell'informazione al momento della scelta e dell'acquisto. Nel massimo impegno al raggiungimento del modello di qualità del servizio la Mirante Turismo è particolarmente attenta alla sicurezza dei percorsi.

Nella scelta dei nuovi autobus è prestata particolare attenzione alla silenziosità della marcia e all'aerazione e ventilazione interna per i mesi estivi.

Il personale della Mirante Turismo è impegnato a soddisfare le richieste e le aspettative del Cliente ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

La Mirante Turismo cura la formazione del personale affinché adotti verso il Cliente comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

E' garantito che qualsiasi segnalazione, sia essa positiva o negativa, raggiunga il diretto interessato.

La Mirante Turismo è CERTIFICATA

ISO 9001:2015

per l'erogazione di servizi di linea per trasporto pubblico di persone e noleggi mediante autobus

TUTELA AMBIENTALE

L'AZIENDA attua tutti gli interventi tecnicamente ed economicamente possibili per contenere l'inquinamento atmosferico e tutelare l'ambiente.

LA QUALITÀ PERCEPITA

Da quando il Sistema Qualità aziendale è stato implementato e quindi certificato ed al fine di soddisfare un requisito della Norma di riferimento, abbiamo attivato modalità di monitoraggio per rilevare il grado di soddisfazione del Cliente.

Nel corso degli anni abbiamo potuto acquisire indicatori che ci permettono di ritenere più che soddisfacente la qualità percepita dei nostri servizi.

Con lo scopo del miglioramento continuo e con la precisa volontà di conoscere sempre più approfonditamente gli argomenti ed i parametri sui quali confrontarci, abbiamo deciso per l'anno in corso di orientare le indagini campionando annualmente servizi specifiche.

La sintesi dei risultati dell'indagine svolta annualmente durante il mese di maggio è elaborata sui dati pervenutici dai questionari clienti. I dati sono stati elaborati con riferimento ad un valore espresso compreso tra 1 e 10, ed hanno realizzato un punteggio medio superiore a 9.

11.0 STANDARD DI QUALITÀ

FATTORI E PARAMETRI	Obiettivi 2018-2019
REGOLARITÀ: AFFIDABILITÀ	100%Corse programmate/effettuate
SICUREZZA: INCIDENTALITÀ PASSIVA	o feriti/viaggiatori/km o morti/viaggiatori/km o denunce/passeggeri
PULIZIA: ORDINARIA	1 volta al giorno
COMFORT/AMBIENTE	
CLIMATIZZAZIONE	100%
ACCESSIBILITÀ FACILITATA	100%
SERVIZI PER PORTATORI DI HANDICAP	100%
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE (%Autobus con motore euro 6)	100%

MIRAVIA