


CARTA DEI SERVIZI CALANDA VIAGGI SRL

EMISSIONE	11/08/2022 REV.6
APPROVAZIONE	 <p>Timbro e firma per conferma consenso CALANDA VIAGGI S.r.l. C.da Calandro n. 5 - Tel. 0967.991220 88064 CHIARAVALLE C.LE (CZ) PARTITA IVA 02078880792</p>

Sommario

INTRODUZIONE.....	3
SIGNIFICATO DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
Uguaglianza e imparzialità.....	4
Continuità del servizio.....	4
OBIETTIVI AZIENDALI	4
I FATTORI DI QUALITA'	4
STRUMENTI UTILIZZATI.....	5
Azioni e strumenti.....	5
Qualità	5
Ottimizzazione dei costi di gestione e produzione.....	5
DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE.....	5
Diritti:.....	5
Doveri:	6
STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	6
SERVIZI OFFERTI.....	6
Prenotazioni	6
RAPPORTO CON I CLIENTI.....	6
Reclami e suggerimenti	6
INFORMAZIONI DI VIAGGIO.....	6
COPERTURA ASSICURATIVA.....	6

INTRODUZIONE

Gentile cliente,

la Direzione Aziendale della impresa CALANDA VIAGGI SRL ed il personale tutto sono lieti di presentare la sesta revisione della Carta dei Servizi per il servizio di trasporto di persone della società. Tale documento rappresenta il nostro "Patto con gli utenti" e con il territorio di riferimento, nonché lo strumento per verificare l'effettiva attuazione di quello che promettiamo, al fine di raggiungere i seguenti principali obiettivi:

- La piena soddisfazione del cliente attraverso servizi sicuri e confacenti alle esigenze implicite ed esplicite dei clienti;
- Il miglioramento continuo della qualità del servizio fornito;
- L'ampliamento dei segmenti di mercato in cui opera;
- Responsabilizzare e motivare tutto il personale di ogni ordine e grado a conseguire i risultati tecnico operativi che l'Azienda si prefigge;
- Raggiungere elevati livelli di efficienza che garantiscano prospettive di lungo termine all'Azienda ed al suo personale.

Il 2020 e 2021 sono stati anni caratterizzati dal dilagare della pandemia da covid-19 che tante conseguenze ha portato a livello socio-economico in tutti i settori dell'economia e, soprattutto, in quello dei trasporti. L'adozione di un Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) ci ha consentito di affrontare la sfida pandemica puntando su un'organizzazione strutturata e flessibile, capace di adattarsi al meglio al mutato scenario economico e sanitario, riuscendo a mantenere sempre gli standard qualitativi che, da sempre, hanno caratterizzato il servizio erogato dalla società.

L'intera organizzazione aziendale punta a garantire la massima qualità e sicurezza del viaggio, in termini di regolarità del servizio, pulizia ed efficienza dei mezzi, informazioni e assistenza alla clientela, innovazione tecnologica e attenzione all'ambiente, valori questi che speriamo vengano percepiti dalla nostra clientela.

ORGANIZZAZIONE

Calanda Viaggi srl

Contrada Calogero, 5

88064 Chiaravalle Centrale (CZ)

C.F./P.I. 02078880792

Codice ATECO: 49.39.09

Tel. 0967-981223

www.calandaviaggi.com

[email: info@calandaviaggi.com](mailto:info@calandaviaggi.com)

Introduzione all'organizzazione

L'azienda nasce in Svizzera nel 1989, sotto la guida di Nicola Pelaggi, con il nome di CALANDA REISEN, per agevolare gli spostamenti delle comunità italiane, presenti in Svizzera, con i loro paesi di origine.

Con il passare degli anni Nicola Pelaggi, grazie al successo ottenuto in Svizzera, decide di creare una nuova società, al fine di proporre lo stesso modello di qualità e professionalità anche nel mercato italiano, la CALANDA VIAGGI S.R.L (1996), con sede a Chiaravalle Centrale (CZ), la quale opera ormai da anni nel settore del noleggio autobus, minibus e autoveicoli con conducente, puntando sulla qualità e la professionalità nel fornire il servizio, grazie alla attenta selezione che viene svolta nella scelta dei propri collaboratori e dei veicoli, costituenti il parco macchine.

Lo sviluppo di questa società è un continuo crescere che si consolida nell'ottenimento della certificazione di qualità ISO 9001-2000 nel corso del 2007, tappa al continuo miglioramento dei servizi offerti alla nostra clientela, con l'ottenimento nel corso del 2010 della Certificazione di Qualità UNI - EN ISO 9001:2008 nonché con l'adattamento dei SGQ ai nuovi standard ed all'ottenimento della certificazione di qualità secondo i requisiti previsti dall'attuale standard UNI EN ISO 9001:2015.

Attualmente i servizi che forniamo sono una linea internazionale (Svizzera - Italia), un servizio di linea nazionale, collegando Calabria, Campania, Basilicata, Lazio, Umbria, Toscana, Emilia-Romagna e Lombardia; e noleggio autobus granturismo e minibus con conducente.

Purtroppo, l'avvento del covid ha portato ad una forte restrizione del mercato di riferimento dell'azienda con la conseguente riduzione di tratte e servizi. Infatti, le continue restrizioni e chiusure imposte al fine di contenere la diffusione della pandemia nonché l'effetto emotivo che ne è generato sulla totalità della popolazione ha portato ad una riduzione degli spostamenti e del correlato fatturato. In ogni caso, l'azienda ha perseverato nelle sue attività riprendendosi, man mano che la pandemia si è contenuta, parte di quel mercato che aveva perso. Infatti, si è passati dalle 3 corse settimanali per la tratta Calabria-Svizzera, prima del covid, alla sospensione di tutte le corse durante il primo anno di pandemia fino ad arrivare ad una sola nell'ultimo anno. Le prospettive per il prossimo anno vedono la possibilità di arrivare, nei prossimi mesi, a 2 corse settimanali, indice questo di una ritrovata tranquillità di viaggiare da parte dei propri clienti.

SIGNIFICATO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che le aziende operanti nel settore dei servizi di pubblica utilità emanano con cadenza annuale, in attuazione della Direttiva del P.C.M. del 27/01/1994 e del Decreto del P.C.M. del 30/12/1998. Essa rappresenta uno strumento di tutela dei Clienti e di stimolo alle aziende a migliorare e progredire. Concretamente la Carta dei Servizi rappresenta per l'azienda un mezzo con cui comunicare ai propri Clienti gli obiettivi di miglioramento che si impegna a raggiungere nell'arco dell'anno; mentre per i Clienti la Carta rappresenta uno strumento per conoscere l'azienda e verificare il raggiungimento degli impegni dichiarati.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e imparzialità.

Il servizio di trasporto erogato da Calanda Viaggi S.a.s. si ispira al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini e di imparzialità. Nessuna distinzione o discriminazione nella prestazione del servizio può essere compiuta per ragioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Calanda Viaggi S.a.s. si impegna a prestare particolare attenzione alle persone disabili attraverso la programmazione e la progressiva adozione di adeguate iniziative volte a migliorarne la qualità della vita. In ogni caso, tutti gli utenti saranno trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità del servizio.

Calanda Viaggi S.a.s. si impegna ad esercitare il servizio di trasporto in modo continuativo senza interruzioni. Qualora si verificassero particolari esigenze di mobilità, Calanda Viaggi S.a.s. si impegna ad effettuare servizi di emergenza.

OBIETTIVI AZIENDALI

- La piena soddisfazione del cliente attraverso servizi sicuri e confacenti alle esigenze implicite ed esplicite dei clienti;
- Il miglioramento continuo della qualità del servizio fornito;
- L'ampliamento dei segmenti di mercato in cui opera;
- Responsabilizzare e motivare tutto il personale di ogni ordine e grado a conseguire i risultati tecnico operativi che l'Azienda si prefigge;
- Raggiungere elevati livelli di efficienza che garantiscano prospettive di lungo termine all'Azienda ed al suo personale.

I FATTORI DI QUALITA'

Nell'ambito di ciascun fattore di qualità sono individuati alcuni specifici indicatori di qualità, adatti a sviluppare in maggior dettaglio il rispettivo fattore. Gli indicatori di qualità sono delle variabili quantitative e dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato. Ad ogni indicatore corrisponde uno standard, vale a dire il livello di servizio promesso, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità dell'Azienda e delle aspettative degli utenti.

Per misurare il livello di servizio si prendono in considerazione i seguenti fattori di qualità:

Risultati economico-operativi aziendali

INDICATORI DI QUALITA'	PARAMETRI DI MISURA	RISULTATI 2020	RISULTATI 2021	OBIETTIVI 2022
NOLEGGIO AUTOBUS E MINIBUS	N° viaggi effettuati nell'anno/N° viaggi anno precedente x 100	3	3	0<X<5
SERVIZI DI TRASPORTO PERSONE SU AUTOBUS DI LINEA NAZIONALE E INTERNAZIONALE	N° viaggi effettuati a settimana nell'anno / N° viaggi settimanali anno precedente x100	N.R.	1	2

Sicurezza del personale

INDICATORI DI QUALITA'	PARAMETRI DI MISURA	RISULTATI 2020	RISULTATI 2021	OBIETTIVI 2022
GESTIONE INFRASTRUTTURE ED AMBIENTI	N° interventi straordinari / N° interventi totali x 100	10	10	<15

Soddisfazione del cliente

INDICATORI DI QUALITA'	PARAMETRI DI MISURA	RISULTATI 2020	RISULTATI 2021	OBIETTIVI 2022
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	N° questionari di gradimento/N° di questionari positivi	100%	100%	100%
VERIFICA TEMPI DI ARRIVO	Tempi di arrivo programmati/tempi di arrivo reali	0%	0%	0%

Raggiungimento livelli di qualità

INDICATORI DI QUALITA'	PARAMETRI DI MISURA	RISULTATI 2020	RISULTATI 2021	OBIETTIVI 2022
MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI	N° NC	0%	0%	0<X<2
MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI	N° AC	0%	0%	0<X<2

STRUMENTI UTILIZZATI**Azioni e strumenti**

Calanda Viaggi S.a.s. si impegna, per le proprie competenze, ad adottare tutti gli strumenti necessari a progettare, produrre ed offrire servizi sempre più efficienti, efficaci e flessibili.

Partecipazione del Cliente al miglioramento del servizio.

Calanda Viaggi S.a.s. accetterà di buon grado l'eventuale confronto con i Clienti che vorranno dialogare costruttivamente sulle principali problematiche e soluzioni sul servizio erogato.

Calanda Viaggi S.a.s. è a disposizione per fornire informazioni inerenti i propri servizi; a tal fine è possibile porre richieste telefonando al numero 0967 98 12 23, inviando un fax al numero 0967 98 11 46 oppure scrivendo alla e-mail box: info@calandaviaggi.com.

Qualità

Calanda Viaggi S.a.s. è sempre tesa al raggiungimento del più elevato standard di servizio, monitorando sia il livello organizzativo centrale che il rapporto operatore/vettore, ponendosi degli obiettivi che le hanno permesso di ottenere attestati di merito. Per testare la piena soddisfazione del Cliente, nel bilanciamento servizio promesso/servizio prestato, Calanda Viaggi S.a.s. non lesina controlli sulla qualità realmente recepita e quella erogata. I risultati di questa continua ricerca sono poi utilizzati per migliorare con azioni e strumenti idonei i servizi offerti.

Ottimizzazione dei costi di gestione e produzione

Calanda Viaggi S.a.s. parallelamente al controllo di qualità ha in azione un severo programma di analisi dei costi attraverso strumenti quali:

- completa autonomia gestionale;
- informatizzazione della struttura amministrativa;
- informatizzazione della struttura operativa;
- gestione autonoma in qualità dei mezzi di produzione;
- rapporto di solidarietà interna a salvaguardia dei soci in situazioni di difficoltà.

DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE**Diritti:**

- trasparenza delle tariffe;
- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- pulizia delle vetture;
- fidejussione e riconoscibilità del personale;
- facilità di effettuare un reclamo.

Doveri:

- non sporcare o danneggiare le vetture;
- non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio;
- non trasportare oggetti tra quelli classificati come nocivi o pericolosi, senza rispettare le normative vigenti in materia.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Calanda Viaggi S.a.s. tenuto in debito conto le peculiari esigenze di settore e di target quali:

- indipendente flessibilità decisionale
- tempestività processuale degli interventi
- elasticità e modularità delle risorse

ha scelto, tra le opzioni possibili, il modello divisionale quale migliore risposta a queste esigenze. In tale ottica Calanda Viaggi S.a.s. si è così strutturata:

- Amministratore
- Pubbliche relazioni
- Controllo operativo

SERVIZI OFFERTI

Il successo di un progetto aziendale siamo convinti dipenda dall'attenzione per le esigenze espresse dal Cliente, dalla cura per la qualità offerta e dalla sensibilità ricettiva e conseguente risposta alle innovazioni tecnologiche. Rispondere a questi criteri è per Calanda Viaggi S.a.s. un obiettivo primario.

Prenotazioni

Calanda Viaggi S.a.s. ha attivato più linee preferenziali per prenotazioni:

- linea telefonica centrale operativa: 0967 98 12 23;
- linea telefonica dedicata fax: 0967 98 11 46;
- linee cellulari: 339 82 50 953;
- e-mail box: info@calandaviaggi.com
- acquisto biglietti nelle biglietterie degli stalli delle stazioni maggiori.

RAPPORTO CON I CLIENTI**Reclami e suggerimenti**

Nell'ottica di un dialogo efficace e sensibile alle esigenze, Calanda Viaggi S.a.s., nella persona del Responsabile Maiolo Maria, raccoglie reclami e suggerimenti:

- via fax al n. 0967 98 11 46
- per lettera all'indirizzo: C.da Calogero n. 5 – 88064 Chiaravalle C.le (CZ)
- per telefono al n. 0967 98 12 23
- per internet: www.calandaviaggi.com (Modulo di soddisfazione)
- per e-mail all'indirizzo: info@calandaviaggi.com

Calanda Viaggi S.a.s. si impegna a fornire adeguata risposta, scritta o verbale (a scelta del Cliente), entro 7 giorni dal ricevimento del reclamo.

INFORMAZIONI DI VIAGGIO

L'Azienda assicura, con le forme e attraverso i mezzi disponibili, la più ampia informazione ai passeggeri circa le modalità di prestazione del servizio e le condizioni di accesso non discriminatorie riguardanti il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Le condizioni di accesso, riguardanti il viaggio e le condizioni di trasporto, comprendono anche la sintesi della legislazione nazionale e internazionale vigente e sono messe a disposizione del pubblico materialmente e in formati accessibili su espressa richiesta ovvero sul sito dell'Azienda.

Al più tardi alla partenza del servizio gestito dalla Azienda ed acquistato dal passeggero, questi dispone delle informazioni appropriate sui diritti conferiti dalla legge. Tali informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus

COPERTURA ASSICURATIVA

Calanda Viaggi S.a.s. ha stipulato polizze assicurative per le proprie vetture che, inoltre, garantiscono in caso di incidente i terzi trasportati per un massimale di 10'000'000.- di Euro.