



GRUPPO BIZZARRO

Carta dei Servizi

Autolinee Bizarro S.r.l.

Anno 2010-2011

Indice

1. Scopo	2
2. Campo di applicazione	2
3. Dati aziendali	2
4. Presentazione dell'azienda	3
5. I servizi offerti dall'azienda	5
6. Parco Automezzi	6
7. La gestione dei reclami	7
8. Enunciazione dei principi	7
9. Monitoraggio	8
10. Gli impegni e il rispetto degli standard	8
11. La tutela del viaggiatore	9
12. Gestione tariffe, biglietti e abbonamenti.	9

- **Allegati: dati per il monitoraggio qualitativo e quantitativo del servizio, come previsto dall'art.12 comma 1-2 del contratto di servizio ponte.**



GRUPPO BIZZARRO

Carta dei Servizi

Autolinee Bizzarro S.r.l.

Anno 2010-2011

Scopo

Scopo della seguente “Carta dei Servizi” è quello di descrivere:

- La Autolinee Bizzarro S.r.l.;
- La struttura aziendale;
- I servizi offerti dalla Autolinee Bizzarro S.r.l.;
- Le modalità di gestione dei rapporti con l’utenza.

2. Campo di applicazione

La presente “Carta dei Servizi” copre l’attività svolta dalla Autolinee Bizzarro S.r.l.:
erogazione del servizio trasporto pubblico locale.

3. Dati aziendali

Di seguito sono riportati i principali dati aziendali aggiornati:

Denominazione	Autolinee Bizzarro S.r.l.
Sede legale ed operativa	C/da Torrepalazzo – Torrecuso – (BN)
Attività	Servizio di trasporto pubblico locale
Partita I.V.A.	01363670629
R.E.A.	Benevento N. 114528
Capitale Sociale	€ 30.000,00
Servizi a favore di	Enti, Istituzioni.



4. Presentazione dell'azienda

Salvatore Bizarro fu colui il quale nei primi anni del secondo dopoguerra diede inizio all'attività di autotrasporto, la quale nei decenni successivi sarebbe diventata il *core business* del Gruppo Bizarro.

Negli primi anni '50 Salvatore Bizarro fu affiancato nella gestione operativa dell'azienda da entrambi i figli: Vittorio e Floridante.

L'inserimento dei figli nella gestione dell'azienda contribuì in modo notevole al futuro sviluppo dell'azienda. Infatti già nel 51/52 parteciparono allo storico sviluppo del settore del trasporto su gomma rinnovando l'intero parco mezzi attraverso l'acquisto di automezzi all'avanguardia e cominciando a percorrere viaggi a lungo raggio sul territorio sia nazionale che internazionale.


Il successo imprenditoriale raggiunto in quegli anni dall'azienda fu valorizzato proprio dalle difficoltà che comportavano gli spostamenti su gomma. Basti pensare alla totale assenza di tecnologia sugli automezzi che richiedeva un impegno non indifferente per non correre eccessivi rischi oppure alle condizioni della viabilità nazionale che richiedevano a due autisti, per percorrere dal nord al sud lo stivale, ben 7 giorni di viaggio alternandosi alla guida. Inoltre i due fratelli riuscirono, in quegli anni di ripresa e "speculazioni" economiche, a procacciarsi il lavoro in modo leale conquistando nel corso degli anni numerosi attestati di stima.

Il 1961 rappresenta un momento focale nella storia dell'azienda. È in quell'anno infatti che la visione strategica degli ormai affermati imprenditori prende vita in modo concreto. L'attività di autotrasporto fu infatti diversificata e integrata con il servizio di trasporto viaggiatori. A tal fine si decise di investire nell'acquisto della tratta "Torrecuso – Paupisi – Ponte S. – Benevento" ceduta dalla ditta "Melillo di Torrecuso". Successivamente nel 1973, fu Vittorio ad ampliare ulteriormente il volume d'affari dell'azienda acquistando dalla ditta Tinessa alcune tratte della linea Vitulanese diventandone in questo modo il maggior gestore.

Il 1973 rappresentò un'ulteriore tappa cruciale nello sviluppo dell'azienda poiché in quell'anno l'attività dell'azienda fu ulteriormente diversificata attraverso la creazione della Bizarro Bus , specializzata nell'erogare servizi di noleggio pullman con conducente. Nel 1975 l'azienda decise l'acquisto di tre pullman carrozzati dalle Officine Padane che furono presentati al prestigioso salone di Torino come degli autentici gioielli della produzione nazionale del tempo. La stima e il rispetto commerciale raggiunto dall'azienda fu riconosciuto dal pubblico in occasione degli Europei di calcio del 1980 giocati in Italia, quando all'azienda furono affidati gli spostamenti dei giocatori per tutti gli incontri disputati a Napoli.

Nel 1982, dopo anni di successi imprenditoriali, nasce ad opera di Vittorio e di Sua moglie Annamaria la Bizarro Bus Service S.r.l. in modo da dare al pubblico la garanzia di una gestione mirata per il tipo di servizio offerto.

Nel corso degli anni '80 Vittorio decise di riorganizzare l'attività di trasporto merci puntando alle fasce alte del mercato, specializzandosi nell'attività di "Trasporto Merci a Temperatura Controllata". A questo fine l'azienda fu dotata di un parco automezzi all'avanguardia, tenuti costantemente nel migliore stato di efficienza per cominciare a differenziarsi da quanti attirati da facili guadagni cominciavano già da allora ad aggredire il mercato.


 GRUPPO BIZZARRO	Carta dei Servizi
	Autolinee Bizarro S.r.l.
	Anno 2010-2011

La sede legale ed operativa fu inoltre trasferita nella zona industriale di Torrecuso, alla contrada Torrepalazzo, dove fu possibile, realizzare un apposito opificio industriale dotato di tutte le necessarie infrastrutture per gestire il parco automezzi che nel corso degli anni aveva assunto una mole notevole, nonché di un efficiente officina meccanica interna.

Dai primi anni del 2000 Salvatore e Giusi Bizarro, entrambi figli di Vittorio, dopo aver completato con successo gli studi universitari, lo affiancano nella gestione dell'azienda.

Sempre nel corso dei primi del 2000 il vertice aziendale ha valutato e posto in essere una nuova riorganizzazione dell'assetto aziendale. Le tre aziende che formano il Gruppo Bizarro, la Bizarro Bus Service S.r.l. la Vittorio Bizarro S.r.l. e la Autolinee Bizarro S.r.l. sono diventate tre aziende distinte da un punto di vista giuridico per dare maggiori garanzie ai propri clienti. Dal punto di vista organizzativo e manageriale le tre aziende continuano a far capo alla famiglia Bizarro e continuano ad operare nello stesso stabilimento. In questo modo il vertice aziendale riesce a dare la massima garanzia che le tre aziende, pur nella particolarità del servizio che ciascuna eroga, sono l'espressione della stessa visione imprenditoriale che ha, da sempre, avuto nella Qualità Globale del servizio offerto ai propri clienti il suo più importante obiettivo.

Nel 2006, al fine di rendere univoco il giudizio sugli standard qualitativi raggiunti dal Gruppo, il vertice aziendale ha deciso di avviare l'iter per ottenere la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità relativamente alle tre aziende.

 GRUPPO BIZZARRO	Carta dei Servizi
	Autolinee Bizzarro S.r.l.
	Anno 2010-2011

5. I servizi offerti dall'azienda

La Autolinee Bizzarro S.r.l. offre servizi di :

“trasporto pubblico locale”

La Autolinee Bizzarro S.r.l. opera dall'anno **1961** nel settore delle autolinee in concessione.

Le tratte servite sono, nel dettaglio, le seguenti:

- 1) PAUPISI-TORRECUSO-PONTE SCALO-dir. per S.PIETRO e PAGANI prol. a BENEVENTO.
- 2) MONTESARCHIO-VITULANO-PONTE SCALO-BENEVENTO dir. per CAUTANO e dev. per TORRECUSO e PAUPISI.
- 3) VITULANO-FOGLIANISE-STAZ.VITULANO-BENEVENTO.

Il servizio viene effettuato con un numero di autobus superiore a quello riconosciuto dall'Ente Regione. L'autoparco è dotato di autobus efficienti, sottoposti a regolari revisioni annuali presso il compartimento della M.C.T.C. così come previsto dalla normativa in materia di sicurezza e a manutenzioni preventive.

Sugli stessi vengono osservati quotidiani cicli di esecuzione di lavori di pulizia, ed ogni 10 giorni si effettuano controlli e pulizia radicale per la sicurezza e comodità degli utenti. Quasi il 50% degli autobus è dotato di impianti di climatizzazione.

**GRUPPO BIZZARRO****Carta dei Servizi****Autolinee Bizzarro S.r.l.**

Anno 2010-2011

6. Parco Automezzi

La Autolinee Bizzarro S.r.l. mette a disposizione dei suoi clienti un parco automezzi all'avanguardia, dotati dei necessari optional per garantire un servizio confortevole.

Di seguito viene descritto il parco automezzi della Autolinee Bizzarro S.r.l.:

Veicolo	Targa	Tipo	Capacità di Carico	Dotazioni
Irisbus France SFR 115	CD096HF	Autobus per trasporto persone	57 persone sedute	Aria condizionata
Fiat 370	EC731SH	Autobus per trasporto persone	56 persone sedute	Aria condizionata
Bredamenarinibus M 120	AP472JN	Autobus per trasporto persone	56 persone sedute 29 persone in piedi	Aria condizionata
Bredamenarinibus M 120	AP474JN	Autobus per trasporto persone	48 persone sedute 25 persone in piedi	Aria condizionata
FIAT 70.14	DT503VJ	Autobus per trasporto persone	28 persone sedute	Aria condizionata
Fiat 370 POKER	EC692SH	Autobus per trasporto persone	42 persone sedute 16 persone in piedi	Aria condizionata
Fiat 370 POKER	EC700SH	Autobus per trasporto persone	42 persone sedute 16 persone in piedi	Aria condizionata
Fiat 370 POKER	EC835SH	Autobus per trasporto persone	42 persone sedute 16 persone in piedi	Aria condizionata
Iveco Happy	CD095HF	Autobus per trasporto persone	29 persone sedute	Aria condizionata
Mercedes Sprinter	DR956ZH	Autobus per trasporto persone	16 persone sedute	Aria condizionata



7. La gestione dei reclami

Nel caso in cui il cliente non sia soddisfatto del servizio ricevuto può inoltrare i propri reclami al Ns. Ufficio Traffico:

sig.ra Simeone Giuseppina o Dott. Salvatore Bizzarro
0824 876235

reperibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10:00 alle ore 13:00.

Qualora il reclamo risulti fondato sarà compito dell'azienda definire le modalità più efficaci per gestire la problematica segnalata dal cliente/utente.

8. Enunciazione dei principi

I principi fondamentali applicati necessariamente nell'attuazione del servizio di trasporto da parte dell'azienda erogatrice, sono del tutto conformi a quelli previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (GU N.43 del 22 febbraio 1994). In particolare, i soggetti erogatori devono garantire:

- **Eguaglianza ed Imparzialità:**
 - accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
 - accessibilità ai servizi di trasporto (ed alle relative infrastrutture) da parte degli anziani e delle persone invalide (attraverso la progressiva adozione d'iniziative adeguate);
 - 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;
 - essere disponibile e puntuale a ogni richiesta sia diurna che notturna.
- **Continuità:**
 - servizi di trasporto continui e regolari a ogni richiesta (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore);
 - servizi sostitutivi in caso di necessità (o interruzioni programmate);
 - definizione e comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero (massima divulgazione, preventiva e tempestiva, dei programmi di servizi minimi da garantire).
- **Partecipazione:**
 - la partecipazione degli utenti, attraverso sistemi e metodiche atti a veicolare all'azienda erogatrice del servizio di trasporto osservazioni, proposte, reclami, giudizi sulla qualità del servizio.



9. Monitoraggio

Vengono organizzati sistemi di monitoraggio della qualità del servizio, mediante i quali si riscontrano:

- il livello qualitativo del servizio erogato, attraverso analisi di fattori diversi;
- il grado di soddisfazione dell'utente per quegli indicatori per i quali è prevista la misurazione con indagini di mercato, confrontandolo con lo standard stabilito;
- il livello di percezione globale di ciascun fattore di qualità, misurato in termini di percentuale di persone soddisfatte della componente del servizio presa in esame;
- Dati richiesti dalla Regione Campania e dalla Provincia di Benevento, come previsto dall'art.12 comma 1-2 del contratto di servizio ponte.
- l'andamento della fenomenologia collegata al reclamo per le tre principali tipologie, ossia:
 - lamentela per insoddisfazione;
 - reclamo per inadempienza dell'azienda;
 - richiesta di tutela per il riconoscimento dei diritti dell'utente, oltre ai tempi medi di risposta.

10. Gli impegni e il rispetto degli standard

Il livello di servizio promesso viene determinato mediante l'individuazione di opportuni indicatori di qualità, attribuendo agli stessi precisi valori con significato di parametro standard, quale riferimento nella erogazione del servizio e nella valutazione periodica della convergenza agli obiettivi così formalizzati.

Tale verifica dovrà essere condotta con la stessa metodica (rilevazione o sondaggio)utilizzata per l'individuazione degli indicatori di qualità, salvo aggiornamento e revisione degli stessi.


L'utilizzo di apposite schede modali agevola la leggibilità e la comprensione delle funzioni - obiettivo, la fissazione degli standard e i risultati conseguiti.

Per migliore comprensione del lavoro qui esteso da parte della generalità dei soggetti destinatari degli obiettivi che lo stesso si prefigge, ciascuno nel proprio ambito di competenze e di fruizione, è opportuno evidenziare le seguenti definizioni:

- I fattori di qualità rivestono gli aspetti rilevanti per la percezione da parte della utenza della qualità del servizio apprestato.
- Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi idonei ad esprimere adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato. L'identificazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo.
- Lo standard, ossia il livello di servizio promesso, è il valore da prefissare in relazione a ciascun indicatore di qualità, in diretta correlazione alle aspettative dell'utenza e alle potenzialità del soggetto erogatore.

Viene formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili; può essere specifico o generale.

- è specifico quando è riferito alla singola prestazione resa, è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente.

 GRUPPO BIZZARRO	Carta dei Servizi
	Autolinee Bizzarro S.r.l.
	Anno 2010-2011

- è generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. Viene formulato in maniera qualitativa, se ciò può assicurare una migliore comprensibilità, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

11. La tutela del viaggiatore

L'azienda garantisce la copertura assicurativa per danni alle persone e alle cose trasportate con una congrua assicurazione supplementare.

Le richieste di risarcimento devono pervenire all'azienda, subito dopo il verificarsi del fatto che ha procurato il danno attraverso lettera raccomandata a.r. intestata alla società erogatrice del servizio.

12. Gestione tariffe, biglietti e abbonamenti.

Le tariffe sono definite in base alla circolare dell'Assessorato ai Trasporti della Regione Campania, la quale stabilisce il tariffario da praticare per le autolinee di interesse regionale ai sensi della L.R n.9/1987 stabiliti dal decreto del Ministero dei Trasporti.

I prezzi dei biglietti e degli abbonamenti sono calcolati su fasce chilometriche (ogni 10 km).

I titoli emessi sono:

- **biglietti di corsa semplice**
- **abbonamenti mensili e quindicinali**

L'emissione dei biglietti avviene a cura del personale direttamente sui mezzi di trasporto.

Il biglietto è valido per una sola corsa.

Gli abbonamenti sono validi per più corse e vengono rilasciati presso gli uffici o tramite il personale viaggiante.