

Carta dei servizi 2022/23



S.C. ALESSANDRINA
TRASPORTI a R.L.



PRESENTAZIONE

La Società Consortile Alessandrina Trasporti a r.l. (SCAT) è nata nel settembre 2009 per la partecipazione alla gara indetta dalla Provincia di Alessandria per l'espletamento dei servizi di Trasporto Pubblico Locale ed è il risultato della trasformazione della precedente ATI (associazione temporanea di imprese).

La S.C.A.T. raggruppa 10 imprese: Gruppo Torinese Trasporti S.p.A. (GTT), Marletti Autolinee S.r.l., Maestri Autoservizi S.a.s., Società Trasporti Automobilistici Casalesi S.r.l. (STAC), Trotta Bus S.p.A. (Ex SAAMO), Consorzio Intercomunale Trasporti (CIT), Autostradale, Autolinee Val Borbera S.r.l., Autolinee Acquesi S.r.l., STP S.r.l. a Socio Unico),

L'erogazione del nuovo servizio è iniziata il 14 settembre 2010 con l'impiego di circa 200 mezzi per la copertura di circa 8.200.000 Km all'anno su direttrici importanti come Acqui Terme - Alessandria, Alessandria - Casale Monferrato, Caldirola - Alessandria, Alessandria - Tortona, Novi Ligure - Arquata, Gavi - Serravalle - Novi, Casale Monferrato - Torino, Valenza - Casale, Valenza - Spinetta Marengo - Acqui - Ovada, Casale Monferrato - Milano, Casale Monferrato - Moncalvo, Vercelli - Alessandria, ecc.

Al momento, a seguito di numerose sessioni di tagli di servizio imposti dagli Enti, il chilometraggio totale annuo è sceso a circa 5.900.000 Km.

S.C.A.T. certificata ISO 9001:2008

Il Consorzio S.C.A.T. dal 30 novembre 2011 ha ottenuto la certificazione del proprio sistema di gestione per la Qualità.

La certificazione, rilasciata da organismi indipendenti, attesta la rispondenza del sistema aziendale ai requisiti fissati da norme tecniche individuate da organismi internazionali e recepite da istituti italiani.

L'univocità e l'universalità delle ISO 9000 è comprovata dal fatto che numerosi Paesi al mondo le hanno adottate come norme nazionali.

Il conseguimento della certificazione ed il forte impegno per raggiungere gli obiettivi di servizio assunti dalla direzione aziendale hanno determinato all'interno della nostra impresa una migliore definizione delle responsabilità:

- a) ogni agente, conducente, operatore, conosce e rispetta gli standard di servizio voluto dai clienti (sebbene un margine di manovra individuale sia riconosciuto a tutti gli agenti per adattarsi alle situazioni particolari nel quadro degli obiettivi di servizio);
- b) la valutazione e la misura della qualità dei servizi resi sono utilizzati al nostro interno, a tutti i livelli, come uno strumento di miglioramento permanente;
- c) l'analisi del processo di realizzazione del servizio permette di migliorare la cooperazione interna e la performance economica dell'impresa.

Sicurezza per i passeggeri. Circolazione dei veicoli

Un servizio di qualità è in primo luogo un servizio sicuro ed affidabile.

La sicurezza dei lavoratori e dei passeggeri è un obiettivo prioritario per il Consorzio SCAT; è per questo che il nostro Sistema di qualità è stato integrato in base alle normative in materia di sicurezza e del Codice della Strada.

Le procedure di adeguamento prevedono rigorosi controlli ed interventi di manutenzione ai veicoli e un'adeguata formazione del personale viaggiante.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

In base alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (G.U. n.43 del 22/1/94), alla Legge 11/7/95 n. 273 (G.U. n. 160 del 11/7/95) e al D.P.C.M. del 19/5/95 (G.U.n. 123 del 29/5/95), S.C.A.T. eroga i propri servizi nel rispetto dei seguenti parametri:

Eguaglianza, Imparzialità e Pari Opportunità

- a) E' esclusa ogni forma di discriminazione, ci dobbiamo impegnare per garantire l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- a) Le nostre aziende perseguono il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap), attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate (pianale ribassato, 1 solo gradino, doppia porta centrale, annuncio fermate, pedana mobile, ancoraggio carrozzine, e servizi a chiamata, forme di tariffe differenziate) ed in relazione alle proprie capacità economiche e alla politica di gestione e collaborazione dell'Ente concedente.
- b) Dobbiamo inoltre garantire il principio di pari trattamento e pari opportunità, rispetto alle medesime condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Continuità

Premesso che l'esercizio del TPL è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili, quali i fattori meteorologici che ne possono condizionare il regolare funzionamento, l'azienda:

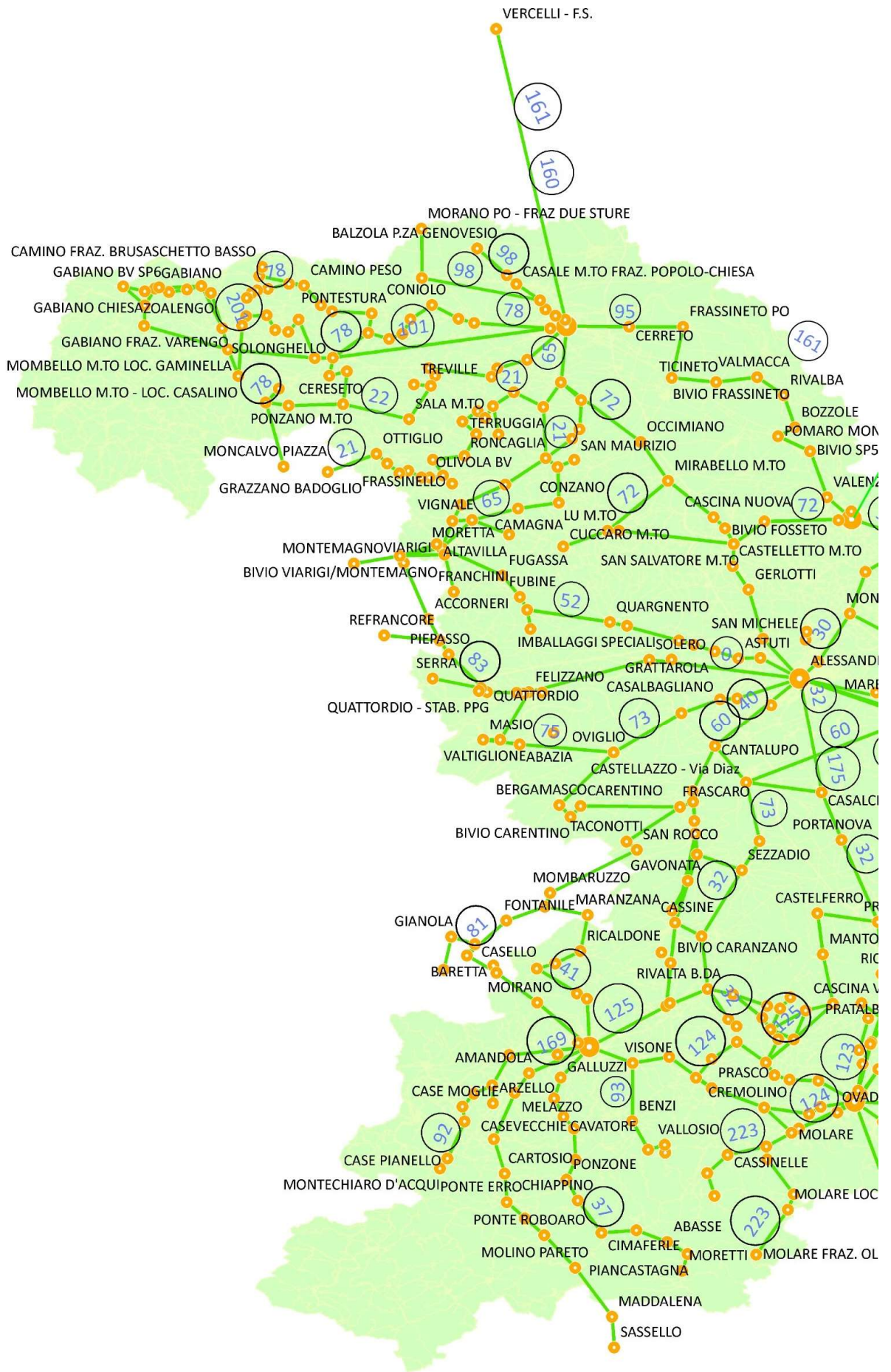
- a) si impegna comunque a garantire l'erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, rispettando la programmazione e gli standard qualitativi relativi dichiarati nella presente carta dei servizi;
- b) in caso di necessità o di interruzioni programmate, a fare ricorso a servizi sostitutivi dandone tempestiva comunicazione e informazione alla clientela.
- c) in particolare, in caso di sciopero, verranno definiti i servizi minimi garantiti e ne verrà data comunicazione alla clientela con la massima tempestività.

Partecipazione

L'azienda rende possibile la partecipazione dei clienti a momenti di analisi costruttiva sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

Efficienza ed Efficacia

S.C.A.T. nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia.



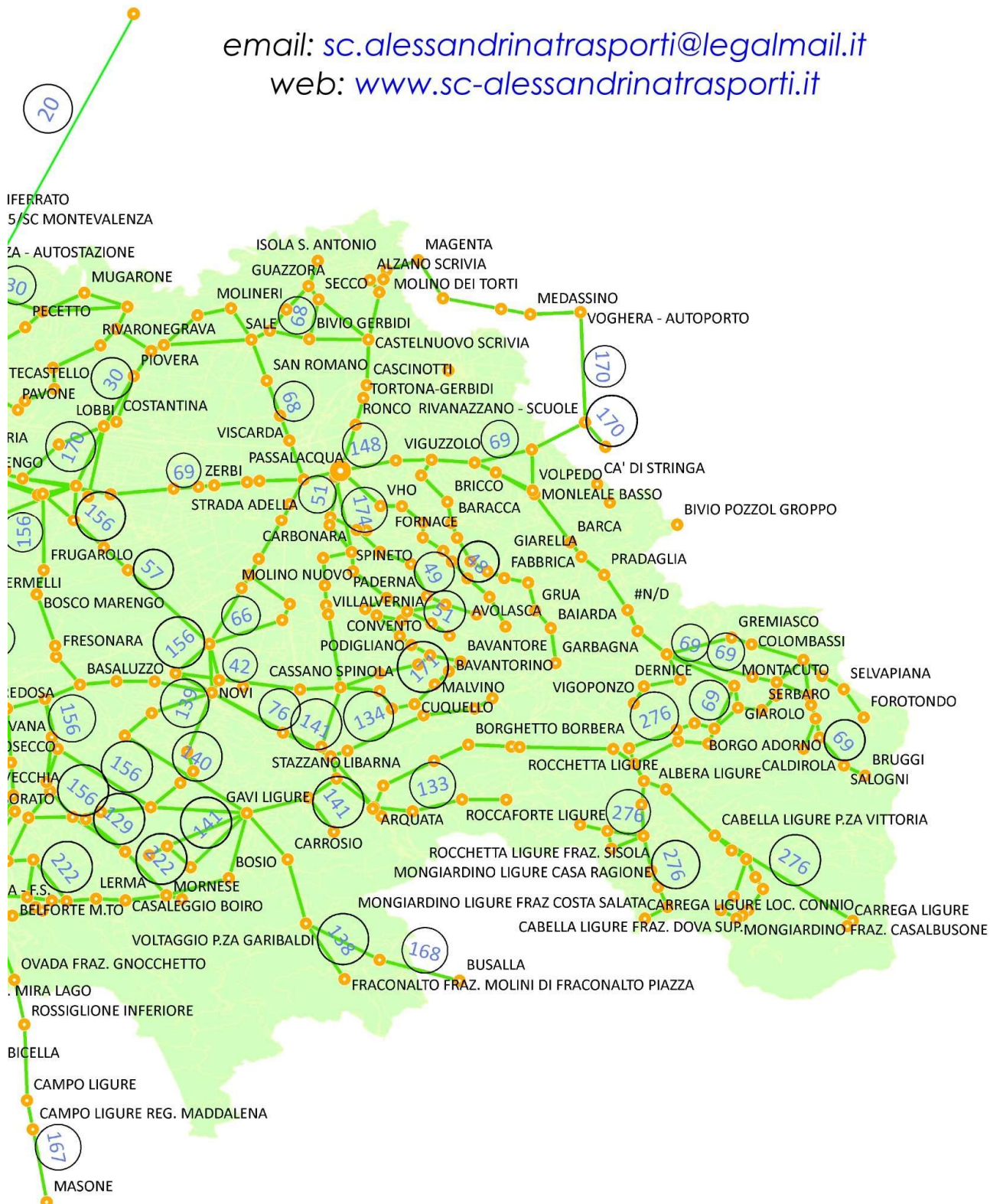


S.C. Alessandrina Trasporti a r.l.

Viale Milite Ignoto 26/28, 15121 Alessandria

email: sc.alessandrinatrasporti@legalmail.it

web: www.sc-alessandrinatrasporti.it



POLITICA PER LA QUALITÀ

Società Consortile Alessandrina Trasporti a r.l. è nata a seguito costituzione di un'organizzazione comune per la partecipazione alla gara indetta dalla Provincia di Alessandria nel giugno 2009 per l'espletamento dei servizi di trasporto pubblico locale. La società può eseguire le prestazioni anche tramite i propri soci in considerazione del proprio oggetto di natura consortile.

L'esperienza maturata in tanti anni di lavoro, ha messo d'accordo tutti i soci del Consorzio sull'opportunità di fornire al mercato una realtà in grado di presentarsi come unico soggetto di grandi dimensioni, pur mantenendo tuttavia i vantaggi e le caratteristiche di ogni singola azienda.

Questa posizione è stata costruita per supportare il processo di crescita, il continuo miglioramento dei livelli di qualità del servizio offerto e dei processi interni, l'implementazione di modelli gestionali evoluti e focalizzati all'efficacia e l'eliminazione degli sprechi, la ricerca e la valorizzazione del merito e dell'impegno di tutte le persone dell'organizzazione.

La Direzione di Società Consortile Alessandrina Trasporti a r.l. ha elaborato un proprio Sistema di Gestione per la Qualità che viene applicato a tutte le attività, al fine di operare con metodi e sistemi ottimizzati, efficienti e trasparenti, che garantiscano il Cliente e le parti interessate ed il rispetto della legislazione cogente.

La Direzione di Società Consortile Alessandrina Trasporti a r.l., coerentemente con lo statuto aziendale, con i contratti stipulati e con la Carta della Mobilità aziendale, ha definito una specifica politica che attesta l'impegno concreto per il miglioramento continuo e costituisce il naturale riferimento per l'individuazione ed il riesame degli obiettivi.

È fondamentale garantire al Cliente e a tutte le parti interessate il rispetto dei requisiti concordati, ma per poter garantire le prestazioni nel tempo è necessario pianificare e tenere sotto controllo il flusso delle attività nell'ottica del miglioramento continuo.

Anno dopo anno, mediante l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, è possibile comprendere se siamo stati capaci di seguire la linea già tracciata dai nostri fondatori.

Infine, l'affermarsi del concetto di *“approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la Qualità e considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto qualitativo dell'azienda”*, ha fatto sì che il Sistema di Gestione per la Qualità non debba essere solo conforme alle norme, ma debba essere orientato alle politiche e alle strategie di miglioramento continuo aziendale e l'ampliamento dei soggetti per i quali occorre soddisfare esigenze, esplicite ed implicite, sta rappresentando un momento di crescita per l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Gli obiettivi riguardano sia l'ambito esterno sia l'ambito interno della Società e che a seconda delle modalità di raggiungimento possono estrinsecarsi nell'introduzione e/o nel miglioramento di fattori positivi, ovvero nell'eliminazione e/o nella riduzione di fattori negativi.

L'obiettivo primario della Società è quello di fornire risposte adeguate alle esigenze dei Clienti e degli Stakeholder. I principali valori che la politica e la cultura di Società Consortile Alessandrina Trasporti a r.l. esprimono sono:

- l'orientamento al cliente;
- i rapporti di reciproco beneficio con le parti interessate;
- l'efficacia e l'efficienza del servizio;
- il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di gestione per Qualità;
- il completo rispetto della legislazione vigente, compresa quella relativa la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e la trasparente collaborazione con le Autorità competenti;
- la professionalità del personale e dei consorziati;
- la diffusione delle informazioni tra il personale ed il coinvolgimento del medesimo.

A livello generale gli obiettivi, che riguardano sia l'ambito esterno sia l'ambito interno della Società, e che a seconda delle modalità di raggiungimento possono estrinsecarsi nell'introduzione e/o nel miglioramento di fattori positivi, ovvero nell'eliminazione e/o nella riduzione di fattori negativi, sono stati individuati nelle seguenti rilevanti categorie:

Ambito esterno:

- Garantire una copertura territoriale dei servizi e attenzione alle esigenze degli stakeholder coinvolti,
- Erogare i servizi, secondo quanto stabilito contrattualmente;
- Reagire con elevata rapidità al cambiamento delle esigenze del cliente e degli stakeholder,
- Analizzare e risolvere le segnalazioni dei Clienti in modo tempestivo ed esaustivo,
- Migliorare di continuo il grado di soddisfazione del Cliente, in termini di soddisfazione delle attese del viaggiatore che usufruisce dei servizi erogati dall'Azienda attraverso i Consorziati;
- Coinvolgere e collaborare con i Consorziati, e tutte le parti interessate nella commercializzazione e nell'organizzazione dei servizi, al fine del reciproco beneficio e nel rispetto dei requisiti contrattuali, legislativi, normativi ed aziendali;
- Servirsi di fornitori che assicurino un elevato livello qualitativo nei servizi e nei prodotti offerti.
- Ascoltare e comunicare con gli interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza e condivisione.

Ambito interno:

- Introdurre, certificare e mantenere attivo un Sistema gestione per la Qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9001;
- Tenere sotto controllo i risultati dei rischi sia di business, sia per la salute e la sicurezza dei lavoratori, e ove possibile dei Consorziati e terzi coinvolti nella gestione del servizio di trasporto ed attuare, quando previsto, la relativa mitigazione;
- Rispettare i requisiti del Cliente;
- Rispettare le leggi, i regolamenti, le norme e gli altri requisiti applicabili in materia di sicurezza, organizzativa e legale;
- Garantire l'adeguatezza delle risorse umane tecniche, tecnologiche ed infrastrutturali anche mediante la collaborazione dei consorziati;
- Garantire la corretta competenza, conoscenza e consapevolezza al personale;
- Garantire un ambiente di lavoro soddisfacente e sicuro;
- Garantire la corretta comunicazione interna ed esterna anche attraverso l'uso delle moderne tecnologie informatiche;

Nello specifico gli obiettivi sono rivolti a:

- identificare e valutare i rischi e le opportunità connessi business aziendale;
- Affrontare con coerenza i nuovi scenari competitivi mirando a sviluppare l'orientamento al cliente, l'immagine verso il mercato e il contatto diretto sul territorio per essere aderenti alle esigenze della clientela
- Migliorare il livello di soddisfazione delle attese dell'utente che usufruisce del servizio di trasporto pubblico (comfort dei mezzi, sicurezza e puntualità per quanto di competenza aziendale);
- Assicurare un adeguato livello di informazione e comunicazione all'utenza in merito ai servizi erogati e alle loro variazioni attraverso la diffusione degli orari e dei relativi aggiornamenti, comunicati stampa, sito web migliorando la disponibilità, la tempestività e la chiarezza delle informazioni.
- Migliorare gli aspetti correlati agli indicatori di qualità del servizio, contenuti nella Carta della Mobilità (in riferimento al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98) e nei Contratti di Servizio stipulati con gli Enti Committenti;
- Monitorare il livello qualitativo del servizio di trasporto pubblico erogato onde permettere di prevenire i disservizi;
- Sulla base delle rispettive aspettative, collaborare con tutte le parti interessate, al fine di garantire un rapporto di reciproco beneficio e continuità lavorativa.

La Direzione si impegna a fornire risorse e mezzi per attuare la politica sopra esposta.

La Politica per la Qualità ed il Sistema di Gestione vanno intesi come strumenti flessibili ed in continuo aggiornamento, disponibili all'evoluzione ed al cambiamento, ma sempre in funzione di quanto viene direttamente ed indirettamente richiesto dal cliente, la cui soddisfazione costituisce l'obiettivo primario ed imprescindibile, unitamente al rispetto ed alla salvaguardia del patrimonio ambientale.

Per il raggiungimento di elevati standard di efficienza qualitativa, la Direzione ritiene fondamentale il contributo di ciascun Consorziato e dei lavoratori.

La società si impegna alla divulgazione all'esterno ed alle parti interessate della propria politica tramite pubblicazione su sito internet.

Dati Parametri Carta dei Servizi S.C.A.T.S.c.a.r.l. anno 2022-23

1 gennaio - 31 dicembre 2022

Obiettivi 2023

N° passeggeri trasportati	2.810.181	mantenimento
N° Linee	81	mantenimento
N° passeggeri/Km	52.966.125,93	mantenimento
Km giornalieri	19.413	mantenimento
Km annui	5.882.038,00	mantenimento
Posti/Km offerti	358.953.625,21	mantenimento
N° corse annue	272.580	mantenimento
Parco Veicoli	136	mantenimento
Partenza prima corsa	4.40	mantenimento
Arrivo ultima corsa	23.30	mantenimento
Regolarità servizio	99,61%	mantenimento
Velocità commerciale	40,03	mantenimento
N° delle fermate	2.893	mantenimento
Distanza media Fermate	2.033,20	mantenimento
N° corse in ritardo	1.055	- 50%
Servizi Speciali	---	idem
Integrazione Modale	Presso Alessandria, Asti, Tortona, Acqui Terme, Casale Monferrato, Vercelli	mantenimento
Carburante a basso tenore di zolfo	100%	mantenimento
Autobus standard Euro 3 o inferiore	51%	mantenimento
Autobus standard Euro 4	7%	mantenimento
Autobus standard Euro 5	26%	mantenimento
Autobus standard Euro 6	16%	mantenimento
Sicurezza del viaggio (sinistri/corse)	0,0198%	proporzionale alla riduzione di sinistri
Sicurezza del viaggio 2 (sinistri/km)	0,0009%	proporzionale alla riduzione di sinistri
N° sinistri	54	<40
N° feriti	0	0
N° Morti	0	0
Denunce	0	0
Mezzi Climatizzati	100,00%	mantenimento
Mezzi Accessibilità facilitata	76,47%	mantenimento
Pulizia Ordinaria mezzi	Pulizia interna: ordinario/giornaliero; Pulizia esterna: ordinario/settimanale	mantenimento
Pulizia completa mezzi	Pulizia interna: ordinario/settimanale - ordinario/mensile - straordinario/mensile; Pulizia esterna: straordinario/semestrale	mantenimento
Diffusione	72,77% dei mezzi dotati di dispositivi audio/video	mantenimento
Tempo di risposta info	prima risposta entro 48h dal ricevimento del reclamo	mantenimento
Fascia oraria operatività	8.00-12.30 / 13.30-17.00	mantenimento
N° corse saltate (no scioperi/ no impraticabilità strade)	116	<100
N° reclami	98	<120
di cui reclami per tagli	0	---

Dati Parametri Carta dei Servizi S.C.A.T.S.c.a.r.l. anno 2022-23

1 gennaio - 31 dicembre 2022

Obiettivi 2023

Diffusione Informazione	URP sede di Alessandria Viale Milite Ignoto 26 - Tel. 0131.225810. Fasce orarie operative: h.8.30/12.30; 13.30/17.30 dal lun. al gio, (17.00 al ven.). Tipo informazioni: rete, orari linee, variazioni, integrazioni, tariffe.	mantenimento
	Sito Internet : www.sc-alessandrinatrasporti.it ; www.stpalessandria.it ; www.comune.torino.it/gtt ; www.maestribus.it ; www.marletti.it ; www.autoticino.com ; www.gruppostat.com	mantenimento
	Le tabelle orarie possono essere richieste presentandosi presso le biglietterie a terra.	mantenimento
	L'informazione all'utenza è assicurata dalle singole Aziende da avvisi ai passeggeri affissi sui veicoli e sui siti internet, nonchè presso le biglietterie a terra	mantenimento
	La comunicazione interna è realizzata attraverso la diffusione di ordini di servizio.	mantenimento
Tipologia dei Biglietti	Biglietti, abbonamenti mensili illimitati, mensili 5gg 42 corse, settimanali, trimestrali fer 5 126 corse, trimestrale illimitato, annuali illimitati, annuale studenti illimitato, a 20 corse; previsti dalla Regione Piemonte, con DGR n. 13-6608 del 4 novembre 2013	Adeguamento ad eventuali future direttive Regionali
Formazione	L'azienda elabora annualmente dei piani di formazione che coinvolgono in particolare il personale viaggiante. <ul style="list-style-type: none"> • Vengono tenuti corsi sul comportamento da tenere con i viaggiatori, sul rispetto dell'ambiente, sulle modalità da seguire per una guida sicura, sul comportamento da tenere in ogni situazione. • offriamo al conducente ed a tutto il personale viaggiante gli strumenti necessari per meglio esercitare le loro funzioni, assicurando ai passeggeri un trasporto sicuro, tranquillo, rapido, permettendo di trovare a bordo dei nostri autobus un luogo piacevole, confortevole ed accessibile a tutti. 	mantenimento
Raccolta e riscontro richieste suggerimenti e reclami	Gli utenti che desiderano comunicare richieste, suggerimenti o reclami possono contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico U.R.P. del consorzio o delle varie aziende che lo compongono, tramite telefono, lettera, email o presentandosi di persona. <ul style="list-style-type: none"> • In ogni caso, al momento della ricezione, ognuna di queste comunicazioni viene registrata su specifici formulari e quindi consegnata alla Direzione ed agli uffici preposti affinché venga valutata. • Entro le 48 lavorative viene data una prima risposta interlocutoria agli utenti, alla quale segue una successiva risposta definitiva. 	mantenimento
Procedura oggetti smarriti	Gli oggetti smarriti vengono consegnati a fine servizio alla biglietteria del deposito di riferimento e trattenuti per cinque giorni. Decorsi i suddetti giorni gli oggetti vengono depositati presso il Municipio della sede della biglietteria.	mantenimento

www.sc-alessandrinatrasporti.it

Viale Milite Ignoto 26/28

15121 Alessandria (AL)

tel.: 0131-225810

Pec: sc.alessandrinatrasporti@legalmail.it