

Gelmi Autoservizi

Noleggio con conducente
AUTO & BUS

CARTA DELLA MOBILITA'

EDIZIONE 2021



Rev.	Data	Descrizione della revisione	Redatto (RGQ)	Approvato (DIR)
00	30.04.2021	Prima emissione	Anna Malgarida <i>Anna Malgarida</i>	Isacco Gelmi <i>Isacco Gelmi</i>

Indice

INTRODUZIONE	pag.3
SEZIONE I	pag.4
Principi fondamentali della carta	pag.4
SEZIONE II	pag.5
Presentazione dell'azienda	pag.5
Struttura aziendale	pag.6
Servizi forniti	pag.6
Elenco dei comuni serviti	pag.6
Regolamento di vettura	pag.7
Rete di esercizio	pag.9
Fattori di qualità e standard	pag.10
Schede modali dei fattori e indicatori di qualità e standard	pag.11
SEZIONE III	pag.18
Rapporti con l'utenza	pag.18

Introduzione

Questo documento, denominato Carta della Mobilità, è stato adottato dall'azienda Autoservizi Gelmi srl avente sede in Malonno in Torre n.10, in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, della legge 11 luglio 1995 n. 273 (G.U. 11/7/95, n. 160) e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 Dicembre 1998 (G.U. n. 26 del 2/2/99).

La carta della Mobilità è fruibile all'utenza dal sito dell'azienda (www.gelmi.com) e verrà inviata al Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica.

Il presente documento fornisce un quadro completo dell'attività di trasporto pubblico di Autoservizi Gelmi srl. Comunicare in modo trasparente e preciso chi siamo e quali sono i nostri obiettivi significa procurare agli utenti gli strumenti necessari per rendere sempre più fattivo ed efficace il rapporto con l'azienda.

Autoservizi Gelmi srl ha attivato un sistema di gestione per la qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 di cui la prima certificazione è stata rilasciata in data 12.12.2006.

La carta della mobilità è costituita, oltre dalla presente premessa, da n.3 sezioni illustrative.

La premessa descrive le strutture e gli aspetti generali del documento.

La sezione I descrive i principi fondamentali della carta e le modalità di fornitura dei servizi.

La sezione II è costituita dalla presentazione dell'azienda, della struttura aziendale, dei servizi forniti. Nelle tabelle del paragrafo relativo ai fattori di qualità e gli standard aziendali, sono riportati gli indicatori di qualità utilizzati dall'azienda.

Il fattore qualità costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti. Gli indicatori di qualità sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato. Per ogni indicatore viene associato, oltre ai dati rilevati, un obiettivo di miglioramento ove possibile.

La sezione III descrive gli impegni che l'Azienda assume nei confronti dei propri clienti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e risarcimento danni.

Obiettivi prioritari della politica aziendale della qualità sono:

- Massima soddisfazione del cliente*
- Miglioramento continuo dei processi aziendali*
- Rispetto dell'ambiente*

L'azienda per conseguire questi obiettivi ha messo a disposizione delle risorse, contando inoltre sulla collaborazione degli utenti affinché sia la Società sia il personale possano mantenere gli impegni assunti.

La Carta della mobilità si prefigge di ottenere i seguenti risultati:

- Il miglioramento della qualità dei servizi forniti.*
- Il miglioramento del rapporto tra utenti e Autoservizi Gelmi srl*

Il presente documento viene costantemente aggiornato dalla direzione.

SEZIONE I

1. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

Autoservizi Gelmi s.r.l. si impegna ad erogare il servizio pubblico di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

1.1 Eguaglianza ed imparzialità

- E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività dell'Azienda sono l'equità e la obiettività;
- il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e preferenziali in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti;
- il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

1.2 Continuità

- L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi;
- questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili;
- in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda;
- inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva comunicazione.

1.3 Partecipazione

- L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti grazie al monitoraggio della "customer satisfaction".

1.4 Efficienza ed efficacia

- L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia ed a tale fine adotta un sistema di "indicatori aziendali" di qualità.

SEZIONE II

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La società Autoservizi Gelmi nasce come ditta individuale nel 1969 dal Sig. Sergio Domenico Gelmi. La società forniva noleggio di mezzi con conducente e si è specializzata nel servizio sia pubblico (servizi di linea) che privato (servizi per aziende, scuole, taxi).

Nel 1992 con il subentro del figlio del fondatore, Isacco Gelmi, la società si è trasformata in una S.n.c. In questi anni la società ha aumentato notevolmente il proprio raggio di azione ed il bacino di utenza; sono stati assunti vari autisti ed è aumentata la disponibilità di mezzi per il noleggio.

I mezzi a disposizione di Autoservizi Gelmi variano dai 5 ai 52 posti per poter soddisfare le esigenze della clientela (dalle gite scolastiche alla singola utenza). La professionalità degli autisti della nostra società, il monitoraggio e la manutenzione di tutti i nostri mezzi consentono un servizio efficiente e sicuro per tutta la nostra clientela.

Dal 05/03/2007 la ditta Autoservizi Gelmi S.n.c. ha cambiato ragione sociale ed è divenuta Autoservizi Gelmi S.r.l. a socio unico.

I servizi forniti da Autoservizi Gelmi sono:

- Servizio taxi 24 ore;
- Noleggio auto e bus con conducente;
- Minibus 8 – 16 – 19 pax;
- Pullman gran turismo 52 pax;
- Viaggi in Italia ed all'estero.

Grazie all'esperienza accumulata, è in grado di offrire al Cliente un servizio frutto di un consolidato know how tecnico professionale.

La Direzione dell'azienda, cosciente del livello di importanza assunto dal fattore Qualità, anche nel settore dei servizi, ha riconosciuto la necessità di istituire al proprio interno un Sistema Qualità documentato, nel pieno rispetto degli standard della serie UNI-EN ISO 9001:2015.

L'obiettivo che s'intende conseguire è duplice:

1. Il continuo miglioramento della qualità offerta al mercato nazionale ed estero, adeguatamente documentata, dei servizi eseguiti in modo tecnicamente ineccepibile, nell'assoluto rispetto dei tempi, dei requisiti contrattuali e delle esigenze implicite ed esplicite dei Clienti.
2. L'utilizzo degli elementi del Sistema Qualità per conseguire una migliore efficacia ed efficienza dei processi aziendali interni, attraverso il coinvolgimento di tutto il personale ai diversi livelli.

L'azienda è caratterizzata da una struttura organizzativa molto snella che semplifica i processi decisionali e comunicativi interni.

L'azienda:

- ha puntualmente recepito e fatti propri tutti gli indicatori e gli standard prescritti dalle vigenti **normative di legge**, in particolare dalla Legge 273/95 e dal Decreto CM 30/12/98.
- si è dotata del **Sistema Qualità Aziendale** certificato da SQS, secondo quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 9001/2008.
- ha rinnovato il proprio parco mezzi, dotandosi di **moderni autobus**.

2. STRUTTURA AZIENDALE

PERSONALE

Alla data odierna l'azienda conta sei dipendenti, suddivisi come segue:

- n. 1 Impiegati
- n. 4 Autisti
- n. 0 Operai di officina

IMPIANTI AZIENDALI

Sede legale

L'azienda ha sede in Malonno (BS), via Torre n.10

A tale sede fanno capo: Direzione Generale, Personale.

PARCO AUTOBUS

I mezzi in servizio sono i seguenti:

Mezzi	N°	Età media
Totale Veicoli circolanti:	10	2.80
Autobus di linea	2	4.71
Autobus di Gran Turismo	3	2.71
Minibus da Noleggio	2	2.33
Autovetture da noleggio	3	1.67

3. SERVIZI FORNITI

a. ELENCO DEI COMUNI SERVITI:

I servizi esercitati dall'Azienda comprendono i seguenti comuni:

Cedegolo – Paisco Loveno –Malonno-Sonico-Edolo-Corteno-Aprica

b. REGOLAMENTO DI VETTURA:

All'utente sono riconosciuti i seguenti *diritti*:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio
- Continuità e certezza del servizio
- Pubblicazione e facile reperibilità degli orari
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso
- Igiene e pulizia dei mezzi
- Riconoscibilità del personale
- Rispetto delle disposizioni del divieto di fumo
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

Doveri del viaggiatore:

E' fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS. La salita e la discesa dagli autobus devono avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.

Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata.

Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.

DOCUMENTI DI VIAGGIO. I Titoli di viaggio sono acquistabili direttamente a bordo degli autobus. I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio.

Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica Sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia di Finanza nonché del Corpo degli Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato, solo se in servizio di pubblica sicurezza esibendone il mandato.

Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M.T. oppure M.T.N., nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.

Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento.

Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale.

I biglietti di corsa semplice sono validi solo per la giornata del rilascio.

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 BAMBINI. Sulle linee di trasporto pubblico locale, il passeggero munito di biglietto o abbonamento ha la facoltà di fare viaggiare gratuitamente un solo bambino fino a 3 anni di età purché questo non occupi un posto a sedere, ed è tenuto alla sua sorveglianza assumendosene ogni responsabilità.

TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI. Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un sistema atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc.).

E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.

I cani guida sono ammessi gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito.

Per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

TRASPORTO DI COSE. Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria responsabilità, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 40x30x15 e di peso non superiore a kg. 10 da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani cosicché resti nella propria sfera di vigilanza.

Per bagagli superiori alle predette dimensioni e per le biciclette viene applicato il pagamento del biglietto "bagaglio".

L'Azienda risponde delle avarie al bagaglio dei viaggiatori se determinate da cause imputabili al vettore stesso e comunque il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dall'art.2 della Legge 450/85.

NORME COMPORTAMENTALI. E' fatto divieto al viaggiatore di:

- a) fumare (Legge n° 584/75) e disturbare;
- b) occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- c) esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- d) insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
- e) salire in vettura in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti;
- f) fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- g) gettare qualunque oggetto dall'autobus.

Il viaggiatore che contravviene alle 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.

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; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità al personale stesso che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art.336 del Codice Penale.

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.

Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti e distribuirsi sul corridoio centrale.

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.

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

INFRAZIONI E SANZIONI. Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido, o di tessera di riconoscimento è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa fissata dalla Regione Lombardia (importo pari a 50 volte la tariffa minima) oltre al prezzo del biglietto.

OGGETTI RINVENUTI. Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico vengono depositati e custoditi per 3 mesi presso gli uffici di
Malonno – Via Torre n.10

RECLAMI. Per reclami in caso di controversie, il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni tramite lettera evidenziando le generalità del mittente al seguente recapito:
Autoservizi Gelmi srl – Via Torre n.10 – 25040 Malonno BS o tramite mail all'indirizzo:
info@gelmi.com

RIDUZIONE SERVIZIO. Il servizio di linea è sospeso nei giorni festivi.

Nota: il presente regolamento è emanato in riferimento alle norme contenute nel DPR n° 753/80 e, per le linee amministrate dalla Regione Lombardia, nelle Leggi Regionali n° 20/77 e n° 7/82.

c. LA RETE DI ESERCIZIO

• **CARATTERISTICHE COMPLESSIVE DELLA RETE**

Nell'ambito del trasporto pubblico locale extraurbano, la società Autoservizi Gelmi gestisce le seguenti linee in concessione:

1. Cedegolo-Malonno-Paisco
 2. Malonno-Garda-Edolo
 3. Edolo-Aprica
- Sviluppando un totale di 65339 km.

In sub-affidamento per la Automobilistica Perego spa:

4. Edolo-Aprica-Tirano

5. FATTORI DI QUALITÀ E STANDARD

Fattori di qualità. Sono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Indicatori di qualità. Sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, il livello delle prestazioni del servizio erogato.

Standard. Valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogante. Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi (direttamente misurabili) e/o qualitativi (esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio).

Autoservizi Gelmi per migliorare la qualità e l'efficienza del servizio erogato, definisce standard di prestazione che si impegna a rispettare, in corrispondenza a ciascun indicatore di qualità:

Nelle pagine successive verranno approfonditi i fattori di qualità, ovvero:

1. Sicurezza del Viaggio
2. Sicurezza personale e patrimoniale
3. Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
4. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture
5. Comfort del viaggio

6. Servizi per viaggiatori portatori di handicap
7. Informazione alla clientela
8. Aspetti relazionali e comportamentali
9. Rispetto dell'ambiente

Schede modali dei fattori e indicatori di qualità e standard

1. SICUREZZA DEL VIAGGIO

Il viaggio sugli autobus di Autoservizi Gelmi srl è caratterizzato da un'elevata sicurezza, grazie all'alta qualifica del personale viaggiante e alla professionalità del personale tecnico che periodicamente verifica la manutenzione preventiva dei mezzi.

2. SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

Per quanto attiene la sicurezza personale e patrimoniale dei viaggiatori è da rilevare che nel 2018 non sono stati denunciati né casi di furto né casi di molestie personali. Il personale viaggiante è dotato di telefono cellulare per la richiesta immediata di soccorso di qualsiasi natura.

3. REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

Il servizio si svolge in modo regolare; gli autobus, salvo casi eccezionali, si muovono con buona puntualità.

4. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

Gli autobus in servizio sono sottoposti a una pulizia giornaliera interna e lavaggio esterno settimanalmente o secondo le necessità.

5. CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

Gli utenti di Autoservizi Gelmi usufruiscono di corse opportunamente servite. Relativamente alle corse scolastiche affollate, l'azienda tendenzialmente provvede a effettuare corse "bis" ove necessario.

6. SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

Per Quanto riguarda le persone disabili o con mobilità ridotta che usufruiscono del servizio di linea, l'azienda si impegna affinché tali persone possano godere delle stesse possibilità di viaggio e trasporto degli altri cittadini.

La Autoservizi Gelmi srl si è appena dotata di un autobus di linea attrezzato per il trasporto di sedie a rotelle (porta centrale dedicata, attrezzata con elevatore elettroidraulico e spazio dedicato).

7. INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Eventuali disservizi, ritardi, incidenti, guasti sono segnalati alla clientela in tempo reale. Tutti gli autisti sono dotati di telefono cellulare e sono in costante contatto con il servizio movimento.

8. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

La GELMI SRL articolerà il rapporto con i propri clienti secondo i seguenti principi:

Riconoscibilità

Gli autisti sono dotati di un cartellino di riconoscimento (da portare in modo ben visibile) contenente i dati identificativi dell'azienda della mansione svolta e del proprio nome e cognome, numero di matricola e della fotografia che garantisca la rispondenza tra i dati di identificazione personale ed il dipendente.

Presentabilità

Il personale, nell'espletamento delle incombenze assegnate, avrà cura di indossare la divisa o abbigliamento decoroso e pulito.

Deve inoltre:

- Non leggere durante la guida
- Non utilizzare apparecchi telefonici salvo che per esigenze di servizio, ma con l'utilizzo di appositi auricolari
- Rispettare orari, compatibilmente con il traffico
- Essere attento alle esigenze del cliente, sempre che non pregiudichino la sicurezza del viaggio
- Agevolare la salita dei passeggeri

9. RISPETTO DELL'AMBIENTE

Gli autobus attualmente in servizio rispettano le norme EURO 5 e 6.

Nel 2018 è stato sostituito un veicolo EURO 4 con nuovo EURO 6

SEZIONE III

1. RAPPORTI CON L'UTENZA

INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Autoservizi Gelmi srl assicura la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di svolgimento del servizio. Presso pensiline e le paline sono esposti orari e comunicazioni dirette ai viaggiatori inerenti al servizio sono reperibili sul sito dell'azienda all'indirizzo ww.gelmi.com alla sezione "avvisi ultime notizie".

RELAZIONI CON I CLIENTI/UTENTI

I canali di informazione. Al fine di soddisfare le esigenze di informazione e di contatto, Autoservizi Gelmi ha costituito un canale dedicato alla comunicazione con la clientela utilizzando il sito informatico aziendale. Qui è possibile ricevere informazioni su orari, linee, tariffe, normative, abbonamenti, modalità e costi della sosta in area urbana.

Procedure per il reclamo. Ogni utente può inviare all'azienda comunicazioni, segnalazioni, suggerimenti, reclami, osservazioni indirizzandoli per iscritto all'ufficio sito in via Torre n.10 – 25040 Malonno (BS), precisando oltre alle proprie generalità e indirizzo, ogni altro utile particolare che consenta di identificare con precisione i termini e le circostanze dell'evento accaduto.

Il reclamo può essere anche inviato per email al seguente indirizzo:

info@gelmi.com.

Tempi di risposta in caso di reclamo. Risposte esaustive a tutti reclami e suggerimenti entro 30 gg dalla data della ricezione.

RIMBORSI

Gli utenti interessati dovranno far pervenire presso gli uffici dell'Azienda una richiesta scritta di rimborso.

Le modalità e la quantificazione del rimborso faranno riferimento a quanto stabilito dalla legge regionale n. 20 del 27/4/77 art. 9 comma 9 e 10.

RISARCIMENTO DANNI

Gli utenti interessati dovranno far pervenire presso l'ufficio direttivo dell'azienda una richiesta scritta di risarcimento danni accompagnata da idonea documentazione.

Autoservizi Gelmi non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati.

Il risarcimento danni dovuto per sinistri alla persona sarà determinato dalla compagnia assicuratrice con la quale Autolinee Gelmi ha stipulato regolare contratto.

COPERTURA ASSICURATIVA

Autoservizi Gelmi è assicurata per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere ai propri passeggeri durante il viaggio. In particolare sono state stipulate le seguenti assicurazioni a favore e tutela dei viaggiatori: Assicurazione Responsabilità Civile contro terzi (R.C.T. + R.C.O.) per il risarcimento di danni involontariamente cagionati a terzi in relazione all'attività esercitata; Assicurazione per copertura totale del rischio Responsabilità Civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore (R.C.A.).

RESPONSABILITA' DELL'UTENTE

L'utente è responsabile dei danni che arreca all'azienda durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti che ai verificatori di titoli di viaggio e ad ogni altro dipendente dell'azienda.

L'utente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.

L'utente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose.

Per i danni causati da utenti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali

Il conducente risponde personalmente per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o con colpa grave. Per tali danni l'azienda è responsabile in via oggettiva ma è fatta, in ogni caso, salva l'azione di regresso nei confronti del dipendente.

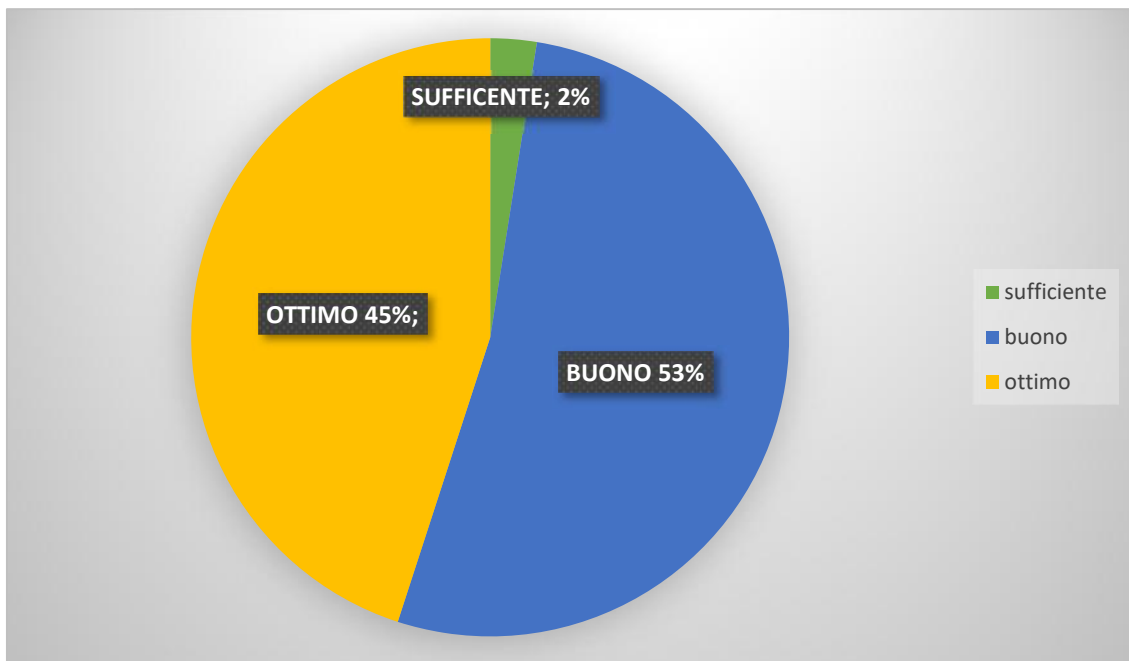
L'azienda risponde secondo equità, con un indennizzo lasciato al libero apprezzamento del giudice, per i danni arrecati ai passeggeri dall'autista che si trovi in stato di necessità.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

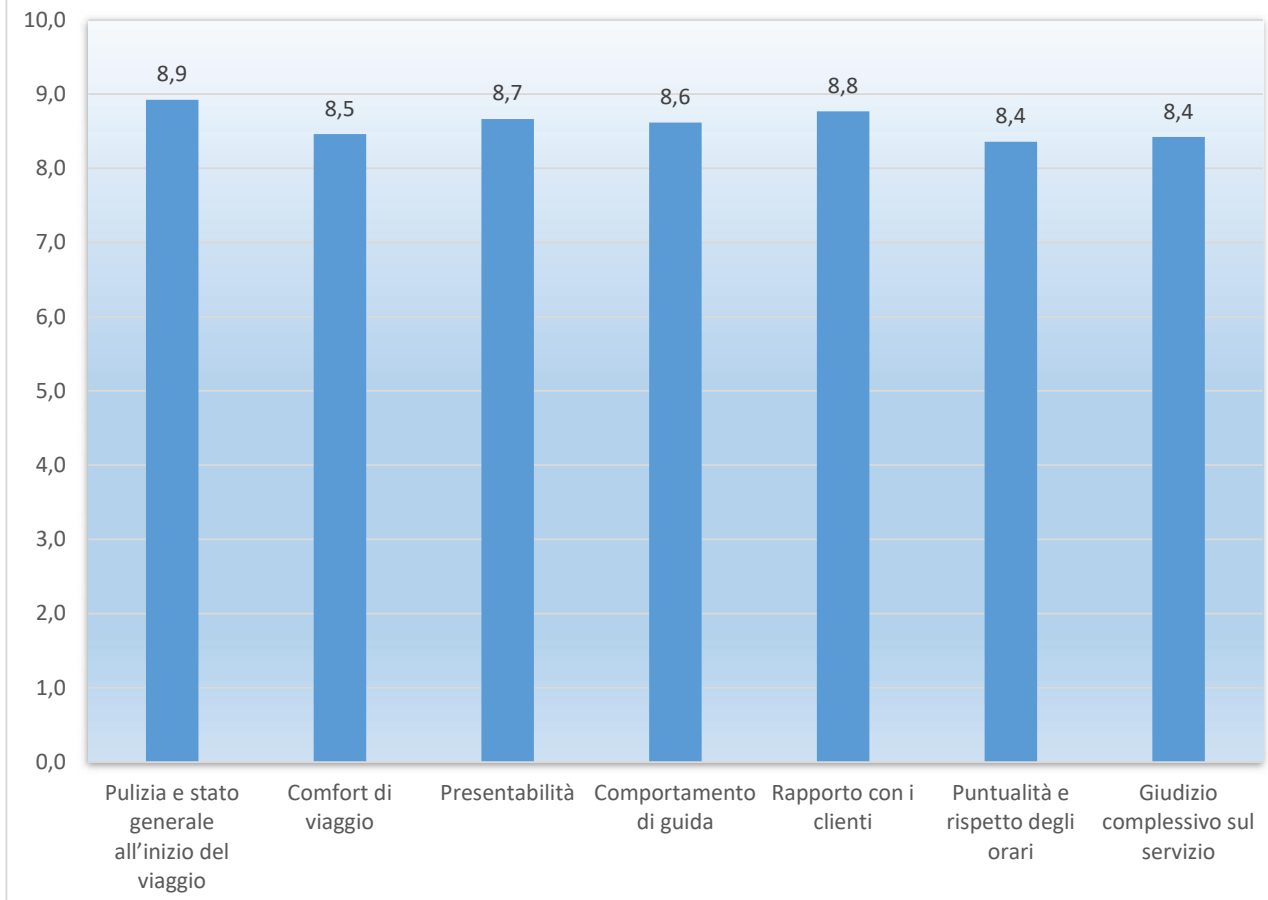
Autoservizi Gelmi periodicamente effettua un'analisi di customer satisfaction per valutare il livello di soddisfazione riscontrata dall'utenza.

Di seguito i grafici riassuntivi dell'indagine effettuata nel 2018

VALUTAZIONE PERCENTUALE del grado di soddisfazione:



valutazione dei singoli parametri (valori max 10)



VALUTAZIONE in decimi del grado di soddisfazione.