Via Fontana dei Tartari, 59
76012 Canosa di Puglia (BT)
CCIAA Bari REA 154286
P. IVA 02456090725

CARTA DELLA MOBILITA'

19° EDIZIONE

2023

PREMESSA

La pubblicazione della *Carta dei Servizi* (denominata anche *Carta della Mobilità*) è ormai divenuta per l'Autoservizi CAPUTO uno dei "momenti della verità" del suo essere azienda. Un'Azienda che vuole essere protagonista del trasporto pubblico sul territorio e contribuire al miglioramento complessivo della qualità della vita.

Con la *Carta della Mobilità*, indispensabile strumento di dialogo con la clientela, le prestazioni del servizio vengono misurate attraverso alcuni fattori di qualità particolarmente importanti per i viaggiatori, i quali possono giudicare con serenità ed imparzialità l'efficacia degli interventi adottati e della politica aziendale il cui vero obiettivo era ed è, sempre, quello di offrire un servizio efficace che soddisfi le aspettative ed i bisogni dei clienti.

Certamente siamo consapevoli che la strada intrapresa è dura e piena di imprevisti, e che le critiche che riceveremo saranno utili per il miglioramento continuo della nostra azienda. Siamo altrettanto convinti di aver intrapreso, da oltre trent'anni, la strada giusta e che con il mantenimento degli obblighi assunti con la Carta nei confronti dell'utenza, è possibile raggiungere qualsiasi traguardo.

INDICE

SEZIONE I	**Aspetti Generali**	pag. 1
	Presentazione della Carta dei Servizi	pag. 1
	Finalità della Carta della Mobilità	pag. 1
	Normativa di Riferimento	pag. 1
	Principi Fondamentali della Carta	pag. 2
	Presentazione dell'Azienda	pag. 3
	La storia	pag. 3
	Mission	pag. 6
	Informazioni sulla Struttura Aziendale e sui Servizi Forniti	pag. 13
	Sede legale e uffici	pag. 13
	La struttura aziendale	pag. 13
	Attività	pag. 13
	Trasporto urbano nel Comune di Canosa di Puglia e nella frazione di Loconia	pag. 14
	Dati sul servizio	pag. 14
	▪ Linee ed orari	pag. 14
	▪ Servizi essenziali in caso di sciopero	pag. 14
	▪ Elenco linee	pag. 15
	▪ Orari di partenza	pag. 16
	▪ Tariffe e punti vendita	pag. 16
	▪ Titoli di viaggio	pag. 17
	▪ Validità e condizioni dei titoli di viaggio	pag. 17
	▪ Tessere di riconoscimento - Regolamento	pag. 17
	▪ Oggetti smarriti	pag. 18
	Noleggio con Autobus Granturismo	pag. 19
	Diritti e doveri dei viaggiatori	pag. 21
	Il Sistema di Qualità Aziendale	pag. 22
	Progetti di miglioramento	pag. 23
SEZIONE II	**Fattori ed indicatori aziendali di qualità**	pag. 29
SEZIONE III	**Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli Utenti**	pag. 31
	I reclami	pag. 31
	Customer Satisfaction	pag. 31
ALLEGATI		pag. 32
Allegato 1	Planimetrie	pag. 32
Allegato 2	Obiettivi di efficientamento e razionalizzazione dei servizi di TPRL DPCM 11.03.2013 – PIANO DI EFFIECIENTAMENTO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	pag. 38
Allegato 3	Bus magazine "Un autobus cortissimo per correre tra i vicoli di Canosa di Puglia"	pag. 42
Allegato 4	Politica per la Qualità	pag. 46
Allegato 5	Politica Ambientale	pag. 47

SEZIONE I — ASPETTI GENERALI

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La *Carta dei Servizi* è un documento che tutte le aziende erogatrici di servizi pubblici, sono tenute ad adottare e redigere.

La *Carta della Mobilità* costituisce la traduzione settoriale della *Carta dei Servizi* per i soggetti che offrono servizi pubblici di trasporto e servizi connessi al trasporto.

Con la *Carta della Mobilità* le Aziende assumono obblighi precisi con gli utenti, impegni e doveri nei limiti naturalmente delle loro capacità organizzative e delle loro potenzialità produttive.

E' un patto scritto con i viaggiatori, con gli utenti o com'è più giusto chiamarli, con i "Clienti", ma è anche un traguardo da raggiungere, sia per migliorare la qualità dei servizi forniti che per migliorare il rapporto tra l' Azienda e i cittadini che fruiscono del servizio di trasporto pubblico.

Per l'**Autoservizi CAPUTO**, l'adozione della *Carta della Mobilità* non rappresenta semplicemente un obbligo a cui adeguarsi, ma costituisce un importante momento di verifica e di crescita dell'azienda stessa, ed in particolare del sistema qualità.

FINALITA' DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

Strumento di conoscenza in quanto:

- fornisce informazioni sul trasporto pubblico locale, sull'organizzazione e sulla struttura dell'azienda, sulle modalità di prestazione dei servizi offerti, sulle tariffe, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità di contatto con l'azienda, sui diritti e doveri della clientela, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente;
- garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi e al raggiungimento degli obiettivi programmati

Strumento di tutela in quanto:

- stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'azienda dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente carta;
- la clientela può confrontare l'esperienza che ha del servizio con gli standard dichiarati dall'azienda.

Assunzione di impegni e miglioramento del servizio in quanto:

- l'azienda, attraverso l'adozione della *Carta del Mobilità*, assume precisi impegni verso la clientela e, dichiarando anno dopo anno i propri standard e gli obiettivi di qualità, è responsabilizzata ed incentivata al miglioramento.

NORMATIVE DI RIFERIMENTO

Il quadro normativo sulle Carte dei servizi si presenta fitto di interventi, primo fra tutti il DPCM del 27 gennaio 1994 recante "*Princìpi sull'erogazione dei servizi pubblici*" e il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998, predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri, che costituisce lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore dei trasporti (Carta della Mobilità).

La Carta della Mobilità è l'applicazione nel campo dei trasporti della Carta dei Servizi.

SEZIONE I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

L'**Autoservizi CAPUTO** si impegna a rispettare i seguenti principi:

Partecipazione e Trasparenza :

L'**Autoservizi CAPUTO** si propone di realizzare informazioni chiare favorendone la massima diffusione. Le procedure, in particolare quella riguardante il trattamento dei reclami, sono gestite secondo criteri chiari e trasparenti ed i risultati sono portati a conoscenza del Cliente.

Continuità del Servizio Offerto :

L'**Autoservizi CAPUTO** si impegna a garantire un servizio senza interruzioni o cambiamenti sull'orario stabilito per la clientela. Tutte le modifiche decise dall'Azienda o dovute a cause esterne sono comunicate attraverso i tradizionali canali di informazione (avvisi al pubblico e stampa locale). In caso di sciopero del personale, l'Azienda garantisce i servizi minimi secondo la vigente normativa.

Eguaglianza ed Imparzialità :

L'**Autoservizi CAPUTO** assicura l'accesso ai propri servizi senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, etnia, religione, opinioni politiche. Per garantire l'accesso a tutti, l'Azienda facilita l'uso dei mezzi alle categorie più deboli (anziani, portatori di handicap, etc.) attraverso apposite iniziative ed investimenti (autobus attrezzati per portatori di handicap).

Efficienza ed Efficacia :

L'**Autoservizi CAPUTO** programma ed impiega le sue risorse secondo criteri di economicità gestionale ed orientamento al miglior risultato perseguibile, tra cui, prima di tutto, la soddisfazione della clientela.

Rispetto dell'ambiente :

L'**Autoservizi CAPUTO** vuole migliorare le proprie prestazioni ambientali attraverso politiche orientate verso lo sviluppo sostenibile (acquisto di autobus con motori antinquinamento, riduzione dell'inquinamento acustico).

Diritti e Doveri del Cliente :

I **DIRITTI** del Cliente sono relativi a:

- **Sicurezza e tranquillità del viaggio;**
- **Continuità del servizio possibilmente attraverso un'integrazione con altri mezzi e modalità di trasporto;**
- **Puntualità e rispetto degli orari compatibilmente con la generale situazione della viabilità;**
- **Pulizia degli autobus;**
- **Riconoscibilità del personale;**
- **Rispetto delle norme di comportamento negli autobus e nelle strutture aziendali.**

I **DOVERI** del Cliente sono :

- **Rispettare le indicazioni dell'Azienda e degli addetti;**
- **Viaggiare con titolo di viaggio;**
- **Non tenere comportamenti che possano arrecare danno all'Azienda o agli altri Clienti;**
- **Agevolare le persone anziane o diversamente abili durante la salita sui mezzi e durante il viaggio.**

SEZIONE I — PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

LA STORIA

L'impresa individuale CAPUTO GIUSEPPE nasce nel 1970 ed opera nel settore dei servizi per trasporto di persone dal 1979. Nel 1980 viene affidato all'impresa il servizio di trasporto pubblico locale nel Comune di Canosa di Puglia. Nel 1994 il servizio di trasporto urbano viene esteso alla frazione di Loconia-Crocifisso e case sparse. Il contratto con il Comune di Canosa viene successivamente prorogato nel 1996 e definitivamente rinnovato nel 1998 e nel 2005; il servizio di trasporto urbano è stato periodicamente prorogato sino ad oggi alla Ditta CAPUTO GIUSEPPE.

5 Ottobre 1994

COMUNE DI CANOSA DI PUGLIA

PROVINCIA DI BARI

ESTENSIONE LINEA URBANA A LOCONIA

Si informa la cittadinanza che il Consiglio Comunale, con proprio atto, ha provveduto alla estensione della linea di trasporto urbano alla **Frazione di Loconia, Crocifisso e case sparse** mediante la istituzione di n. 2 corse giornaliere.

Tale atto, scaturito dalla necessità di dotare gli abitanti della suddetta Frazione di servizi indispensabili, venuti meno con la soppressione del servizio di linea SITA, si colloca in quel programma di interventi che, successivo a quello inerente il mantenimento della Caserma dei Carabinieri, é mirato a costituire nella borgata di Loconia un fiorente centro di sviluppo dell'agricoltura e del turismo rurale.

Ai Consiglieri Comunali va il ringraziamento per la sensibilità e l'attenzione dimostrata anche in questa circostanza.

Dal Palazzo di Città, 5-10-1994

IL CONSIGLIERE DELEGATO ALLA FRAZIONE DI LOCONIA
-Sig. Michele Sertenga-

IL SINDACO
-Dott. Proc. Andrea Silvestri-

UROPA

L'**Autoservizi CAPUTO** è consorziata del Co.Tr.A.P.

L'**Autoservizi CAPUTO** possiede il Certificato UNI EN ISO 9001:2015 e aggiorna costantemente il sistema di gestione della Qualità.

MISSION

Autoservizi CAPUTO opera per conferire al proprio servizio di trasporto una connotazione rispondente ai moderni standard di qualità in tema di organizzazione del servizio, sicurezza del viaggio e dei clienti, comfort, informazione e comunicazione.

entrata

uscita
Autoservizi
Capulo
CANOSA

PALAZZO DI CITTA'
entrata
uscita
entrata
Autoservizi
Caputo
CANOSA
REGIONE PUGLIA

L' **Autoservizi CAPUTO** sin dall'inizio dell'attività opera per incentivare l'uso dell'autobus esaltando *le caratteristiche qualificanti del trasporto in autobus* quali la sicurezza, la compatibilità con l'ambiente, i comfort di viaggio, *la qualità e capirallità dei servizi di trasporto in autobus* e aggiorna periodicamente il parco veicoli, custodendo nella propria rimessa alcuni modelli che hanno segnato la storia dei trasporti.

CAPUTO
CAPUTO

GASOLIO

CAPUTO
CAPUTO

Caputo
air conditioning

TRA PRESENTE E PASSATO

FIAT 640RN (immatricolato nel 1950)

Benedizione autobus in Piazza della Repubblica a Canosa di Puglia – Gennaio 2010-

Benedizione autobus in Piazza della Repubblica a Canosa di Puglia - Maggio 2016 -

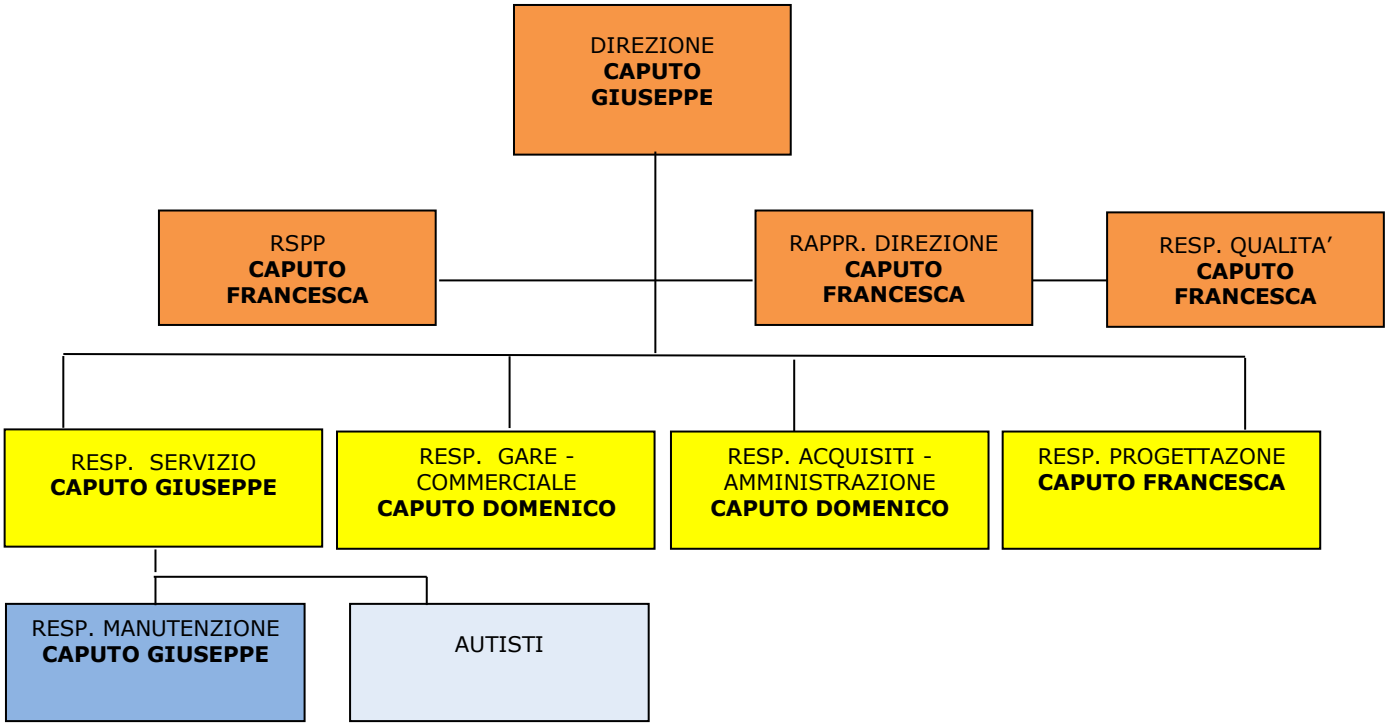
SEZIONE I — INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA AZIENDALE E SUI SERVIZI FORNITI

SEDE LEGALE E UFFICI

SEDE LEGALE:	Via Fontana dei Tartari, 59 76012 Canosa di Puglia (BT) Tel./fax 0883/663680 Cell. 349.8272525
UFFICI AMMINISTRATIVI:	Via Lombardia, 5 76012 Canosa di Puglia (BT)
DEPOSITO E RIMESSA:	Via Fontana dei Tartari, 59 76012 Canosa di Puglia (BT)
SITO AZIENDALE:	www.autoservizicaputo.it
E-MAIL:	info@autoservizicaputo.it

LA STRUTTURA AZIENDALE

DIREZIONE: Caputo Giuseppe



ATTIVITA'

- Autoservizi per trasporto di persone: trasporto pubblico locale e lunga percorrenza (noleggio con autobus Gran Turismo);
- Autotrasporto merci per conto terzi.

TRASPORTO URBANO NEL COMUNE DI CANOSA DI PUGLIA

E NELLA FRAZIONE DI LOCONIA

DATI SUL SERVIZIO

Percorrenza (km)	350.094,20
Rete servita (km)	73,500
Linee (n°)	4
Parco autobus urbani (in esercizio e di riserva n°)	13

Come il rapporto fra l'**Autoservizi CAPUTO** e gli utenti è regolato dalla *Carta della Mobilità*, così quello fra l'**Autoservizi CAPUTO** e il Comune di Canosa di Puglia, che regola il servizio di trasporto pubblico, è disciplinato da un contratto. In questo documento l'Azienda assume gli obblighi di servizio pubblico e gli standard di servizio.

Il Cliente, leggendo la *Carta dei Servizi*, può controllare direttamente il servizio di Trasporto Pubblico Locale Urbano nel Comune di Canosa di Puglia:

- verifica i miglioramenti raggiunti, controllando se gli impegni assunti vengono mantenuti;
- conosce i progetti di sviluppo per il futuro, che terranno conto del dialogo tra Azienda e Clienti configurato anche dall'indagine sulla soddisfazione degli utenti e dalla gestione delle schede di "reclami e suggerimenti".

Il numero delle linee, la frequenza delle corse per ogni linea e gli orari delle corse sono autorizzati dall'Ente Affidante (Comune di Canosa di Puglia) secondo i programmi di esercizio invernale (da inizio a fine anno scolastico) ed estivo. L'Azienda continuerà con grande attenzione a recepire tempestivamente e laddove possibile – previa autorizzazione dell'Ente Affidante - le oggettive istanze dei Clienti circa la modifica degli orari e l'aggiornamento e/o il rinforzo dei collegamenti.

Linee ed Orari:

Le linee e gli orari vengono stabiliti di concerto con l'Ente affidante (Comune di Canosa di Puglia) e nel rispetto dei programmi da esso definiti, al fine di rispondere al meglio alle esigenze di mobilità dei viaggiatori, con l'obiettivo di rendere il mezzo pubblico competitivo rispetto al mezzo privato.

Gli orari delle corse delle autolinee sono diffusi tramite:

- tabelle orari sul sito aziendale;
- servizio informazioni telefoniche;
- tabelle orari alle fermate.

Servizi essenziali in caso di sciopero :

Dalle ore 05,00 alle ore 8,15 e dalle ore 12,00 alle ore 14,45.

ELENCO LINEE :

LINEA 1

- P. DELLA REPUBBLICA
- VIA VARRONE
- VIA DE GASPERI
- VIA PUGLIA
- CORSO SAN SABINO
- VIA PIAVE
- CORSO GARIBALDI
- STAZIONE FF.S.
- VIALE I MAGGIO
- VIA DELLA MURGETTA
- VIA IMBRIANI
- PIAZZA TERME
- VIA KENNEDY
- VIA CORSICA
- TORRE CARACCIOLO
- VIA DELEDDA
- VIA CORSICA
- TORRE CARACCIOLO
- VIA FALCONE
- VIA RIZZI
- VIA CAPURSO
- VIA DELLE VIOLETTE
- VIA DEL VENTO
- VIA FALCONE
- VIA BALILLA
- VIA BOVIO
- VIA ROSSI
- VIA DE GASPERI
- VIA MATTEOTTI
- P. DELLA REPUBBLICA

LUNGHEZZA TOTALE
KM. 14,400

LINEA 2

- P.DELLAREPUBBLICA
- VIA VARRONE
- VIA DE GASPERI
- VIA ROSSI
- VIA BOVIO
- VIA BALILLA
- VIA FALCONE
- VIA DEL VENTO
- VIA DELLE VIOLETTE
- VIA CAPURSO
- VIA RIZZI
- VIA FALCONE
- TORRE CARACCIOLO
- VIA CORSICA
- VIA DELEDDA
- TORRE CARACCIOLO
- VIA CORSICA
- VIA KENNEDY
- VIA IMBRIANI
- VIALE I MAGGIO
- STAZIONE FF.S.
- CORSO GARIBALDI
- P.DELLAREPUBBLICA

LUNGHEZZA TOTALE
KM. 14,000

LINEA 3

- STAZIONE FF. S.
- CORSO GARIBALDI
- P. DELLA REPUBBLICA
- VIA VARRONE
- VIA AGLI AVELLI
- CIMITERO
- S. ADIAC. AL CIMITERO
- VIA FONT. DEI TARTARI
- PIANO SAN GIOVANNI
- VIA LEGNANO
- VIA BOVIO
- VIA BALILLA
- VIA FALCONE
- TORRE CARACCIOLO
- VIA CORSICA
- VIA FOGAZZARO
- VIA SANTA LUCIA
- VIA PETRARCA
- VIA KENNEDY
- VIA IMBRIANI
- VIA CARLO ALBERTO
- VIA SETTEMBRINI
- VIALE I MAGGIO
- STAZIONE FF. S.
- CORSO GARIBALDI
- P. DELLA REPUBBLICA

LUNGHEZZA TOTALE
KM. 11,700

LINEA 4

- P. DELLA REPUBBLICA
- C.SO GRAMSCI
- VIA TRIESTE E TRENTO
- VIA DIOMEDE
- VIA SABINA
- VIA ORAZIA
- VIA LIBERTÀ
- VIA BOCCACCIO
- P.ZZA GRIMALDI
- VIA BOCCACCIO
- VIA LIBERTÀ
- VIA ORAZIA
- VICO SPAVENTA
- VIA DE GASPERI
- VIA MATTEOTTI
- P. DELLA REPUBBLICA
- C.SO GARIBALDI
- VIA PIAVE
- VIA SAVINO DI BARI
- VIA IMBRIANI
- P.ZZA TERME
- VIA KENNEDY
- VIA BOVIO
- VIA MATARRESE
- VIA FONT. DEI TARTARI
- VIA AGLI AVELLI
- VIA MATTEOTTI
- P DELLA REPUBBLICA

LUNGHEZZA TOTALE
KM. 4,800

ORARI DI PARTENZA DAI CAPOLINEA :

LINEA 1

6,00	6,30	7,00****	7,30	8,00*	9,00	9,30
10,00**	10,30**	11,00**	11,30**	12,30	13,00	13,30****
14,30****	15,00	15,30	16,00	16,30*	17,00	17,30****
18,00	18,30	19,00	19,30	20,00***	20,30***	21,00***
21,30***						

* corse bis nel periodo scolastico;
** corse bis il giovedì per il mercato settimanale;
*** corse attive solo nel periodo 15/6 - 30/9;
**** prolungamento in andata e ritorno per e da Loconia e Crocifisso.

Il tempo di percorrenza della corsa urbana è di circa 30 minuti.

Il tempo di percorrenza della corsa suburbana per Loconia (A.R.) è di circa 1 ora

LINEA 2

6,00	6,30	8,00*	8,30*	9,00	12,00**	12,30
13,00	13,30	14,00	17,30	19,00	19,30	20,00

* corse bis nel periodo scolastico;
** corse bis il giovedì per il mercato settimanale;

Il tempo di percorrenza della corsa urbana è di circa 30 minuti.

LINEA 3

5,30	7,00	7,30	8,30	13,00	14,00	14,30
15,00	17,00	18,00	18,30	20,00	20,30	

Il tempo di percorrenza della corsa urbana è di circa 30 minuti.

LINEA 4

8,00	8,15	8,30	8,45	9,00	9,15	9,30
9,45	10,00	10,15	10,30	10,45	11,00	11,15
11,30	11,45	15,30	15,45	16,00	16,15	16,30
16,45	17,00	17,15				

Il tempo di percorrenza della corsa urbana è di circa 15 minuti.

Tariffe e Punti Vendita :

Sono in vigore le seguenti tariffe, autorizzate dall'Ente Affidante e dalla Regione Puglia:

- biglietto ordinario urbano € 0,90;
- biglietto ridotto studenti € 0,45;
- biglietto ordinario suburbano per Loconia € 1,40;
- biglietto ridotto studenti per Loconia € 0,70;
- carnet settimanale lavoratori/over 65 € 0,80.

L'Azienda pone particolare impegno nella istituzione di una propria rete di vendita, nella consapevolezza che l'intenzione a fruire del servizio debba essere rafforzata da una capillare disponibilità dei titoli di viaggio.

Titoli di viaggio:

Le tipologie dei titoli di viaggio sono le seguenti:

- biglietto di corsa semplice;
- abbonamento per studenti;
- abbonamento per lavoratori/over65;
- abbonamento mensile ordinario "30 giorni" per una linea o intera rete;
- titolo di viaggio gratuito per i diversamente abili muniti di tessera di riconoscimento (L.R.18/2002).

Gli abbonamenti devono essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento, valida tre anni, rilasciata dalla nostra Sede su richiesta degli utenti interessati. Il viaggiatore è tenuto ad osservare le condizioni di viaggio.

Validità e condizioni del titolo di viaggio:

1. Il titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) è personale e non cedibile, deve essere conservato integro, deve essere esibito, a vista, all'autista e, su richiesta, al personale ispettivo;
2. Il biglietto di corsa semplice è valido per effettuare un solo viaggio per il collegamento indicato;
3. Il biglietto di corsa semplice può essere utilizzato nell'anno di acquisto;
4. L'abbonamento è valido, solo se accompagnato da tessera di riconoscimento, per il collegamento per il quale è stato richiesto e rilasciato;
5. Il biglietto e l'abbonamento non sono cedibili, duplicabili o rimborsabili in caso di mancato, anche parziale, utilizzo per cause non imputabili al gestore del servizio;
6. Il passeggero privo di titolo di viaggio, o con titolo di viaggio irregolare, o non convalidato, è soggetto alle sanzioni previste dalla legge regionale;
7. La sottrazione o la perdita del titolo di viaggio non dà titolo al rimborso o emissione di duplicato;
8. L'Azienda declina ogni responsabilità per mancate coincidenze o inconvenienti in cui possono incorrere i viaggiatori per ritardi o altre cause e per eventuali errori negli orari, tanto se esposti al pubblico quanto se riportati nelle pubblicazioni dell'Azienda.

Tessere di riconoscimento –Regolamento :

1) RICHIESTA "TESSERA DI RICONOSCIMENTO" e COMPILAZIONE MODULO

Il Cliente che intende acquistare un qualsiasi abbonamento deve preventivamente compilare il modulo di richiesta, ritirabile presso gli uffici della ditta **Autoservizi CAPUTO**. La richiesta va compilata in ogni sua parte e corredata di una foto recente.

È sufficiente che il Cliente presenti l'autocertificazione relativa al rapporto di lavoro, e lo stato di studente presso l'Istituto scolastico da indicare. Nel caso di minore, l'autocertificazione deve essere sottoscritta da chi detiene la patria potestà.

Il Cliente, beneficiario della gratuità dei titoli di viaggio (L.R.18/02), è tenuto a presentare, oltre la foto, la dichiarazione dell'Associazione della categoria d'invalidità di appartenenza.

2) TESSERA DI RICONOSCIMENTO

Sulla base dei dati relativi alla richiesta tessera di riconoscimento, la ditta **Autoservizi CAPUTO** rilascerà la tessera definitiva che sarà inviata per posta all'indirizzo fornito dal Cliente o consegnata a mano presso i propri uffici.

La tessera è valida 3 anni dalla data della richiesta. Alla sua scadenza il Cliente dovrà presentare una nuova domanda, con le stesse modalità suddette.

Nei casi di variazione di categoria di appartenenza, il Cliente è tenuto a richiedere una nuova tessera al costo vigente.

Non è ammessa l 'emissione di un abbonamento con tessera scaduta.

La tessera è strettamente personale e non cedibile a terzi.

3) VARIAZIONE DEI DATI TESSERA DI RICONOSCIMENTO

La tessera di riconoscimento, inviata per posta dalla ditta, è prioritariamente abilitata all'acquisto di un abbonamento mensile. Qualora il Cliente abbia una esigenza diversa (acquisto di un abbonamento settimanale o annuale, alternare l'acquisto di un abbonamento settimanale con quello mensile e viceversa) deve preavvertire l'operatore della vendita sulla variazione della tipologia dell'abbonamento e conseguentemente della tariffa. Tali operazioni sono a costo zero, rimanendo valida la medesima tessera.

4) DUPLICATO TESSERA

La tessera è strettamente personale e non cedibile a terzi. In caso di sottrazione, perdita, rottura e deterioramento il duplicato della tessera comporta un costo al Cliente di € 5.

5) RIMBORSI

Non è dato alcun diritto al Cliente di richiedere rimborsi totali o parziali per i periodi non utilizzati sia che si tratti della tessera che del titolo di viaggio, salvo casi particolari oggettivamente motivati.[1]

6) OBBLIGO DI ESIBIZIONE

Il Cliente che sale a bordo degli autobus è tenuto ad esibire l'abbonamento al conducente. Lo stesso documento unitamente alla tessera di riconoscimento deve essere esibito al personale ispettivo aziendale e al personale degli Enti Pubblici preposti alla sorveglianza del servizio.

7) SANZIONI

Il Cliente sprovvisto per qualsiasi motivo di abbonamento, anche se in possesso della tessera, dovrà munirsi di regolare biglietto di corsa semplice. In caso contrario sarà soggetto alle sanzioni amministrative previste dalla Legge Regionale vigente. La sanzione si applica anche al titolare d'abbonamento in corso di validità, ma che non sia in grado di esibirlo alla richiesta dell'agente accertatore; in tal caso la sanzione viene ridotta a € 1,03, se entro i successivi cinque giorni dalla data del "Sommario processo verbale "presenta alla biglietteria o agli uffici **Autolinee CAPUTO** il regolare abbonamento rilasciato con data e ora antecedente alla sanzione accertata.

Gli agenti accertatori, autorizzati dalla Regione Puglia e dal Comune di Canosa di Puglia, hanno l 'obbligo di emettere le sanzioni in qualità di Agente di Polizia Amministrativa.

L 'importo delle sanzioni è regolato dalla vigente normativa regionale.

Il trasgressore può fare ricorso, entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica del verbale, alla Regione Puglia – Assessorato ai Trasporti – BARI.

Oggetti smarriti:

Gli oggetti rinvenuti in vettura o nei locali dell'Azienda saranno depositati presso l'Ufficio in via Lombardia n.5, e tenuti in custodia a disposizione del legittimo proprietario, come da norme vigenti.

Per esigere la riconsegna è condizione imprescindibile fornire tutte le indicazioni atte a confermare la titolarità del bene richiesto.

L'Azienda non è responsabile degli smarrimenti o scambi dei colli tra i passeggeri, ovvero per furti o manomissioni del bagaglio a mano.

---

[1] I casi particolari oggettivamente motivati si riferiscono esclusivamente all'abbonamento annuale

NOLEGGIO CON AUTOBUS GRANTURISMO

Il noleggio autobus

Il medesimo impegno e serietà adottato nella gestione del trasporto di linea urbano sono applicati e trovano riscontro nel settore del noleggio autobus. Il parco autobus è attrezzato ed il personale di guida è in grado di fornire qualità di lavoro nel rigoroso rispetto delle norme che disciplinano i tempi di guida e di riposo del personale viaggiante, offre altresì la garanzia di automezzi affidabili e confortevoli.

Autoservizi CAPUTO opera per incentivare l'uso dell'autobus esaltando le caratteristiche qualificanti del trasporto in autobus quali la sicurezza, la compatibilità con l'ambiente, i comfort di viaggio, la qualità e capirallità dei servizi di trasporto rispetto ad altre modalità di viaggio.

Aspetti relazionali

Ai propri operatori viene chiesto un certo decoro nei modi, nel linguaggio e nell'abbigliamento (indossare la divisa nei servizi di noleggio turistico e nei servizi di Tpl; nelle altre tipologie di servizi avere un abbigliamento decoroso e pulito), per far si che si instauri un rapporto di fiducia tra i passeggeri e il personale addetto.

Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni sia verbali che scritte tra utente e azienda deve essere chiaro e facilmente comprensibile; tali cioè da conseguire la massima accessibilità per il grande pubblico.

Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

Prenotazioni

Il noleggio avviene salvo disponibilità, previa prenotazione presso gli uffici della ditta.

E' possibile prenotare presso:

Autoservizi Caputo Via Lombardia, 5 - 76012 Canosa di Puglia

tel: 0883/663680 - 349/8272525 fax: 0883/663680

e-mail: info@autoservizicaputo.it

Si garantiscono risposte in tempi brevi alle richieste di preventivi, fornendo su richiesta informazioni di natura turistica.

DIRITTI E DOVERI DEI VIAGGIATORI

Tutte le relazioni tra individui ed organizzazioni sono basate su DIRITTI e DOVERI validi per entrambe le parti.

La *Carta della Mobilità* nasce dalla interpretazione dei diritti e doveri del viaggiatore che, in un'ottica speculare, possono essere tradotti, rispettivamente, in doveri e diritti dell'azienda. Può sembrare superfluo evidenziare concetti che sono propri di qualsiasi società civile, tuttavia, quando si parla di impegno per il miglioramento, il punto di partenza è definire la sfera delle esigenze e delle conseguenti azioni per soddisfarle.

I DIRITTI del Cliente sono relativi a:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Continuità del servizio, anche attraverso integrazione con altri mezzi e modalità di trasporto;
- Orari ed informazioni reperibili tempestivamente e con facilità (sia sui mezzi di trasporto che presso le strutture), anche per qualsiasi variazione programmata del servizio;
- Puntualità, sia per gli arrivi che per le partenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- Pulizia dei mezzi e delle strutture;
- Presentabilità del personale;
- Contenimento dei tempi di attesa alle biglietterie;
- Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

Nel contempo, il Cliente deve collaborare al miglioramento del servizio attenendosi anche a quei doveri che facilitano il buon operato dell'azienda.

I **DOVERI** del Cliente sono relativi a:

- Rispettare le indicazioni dell'azienda e quelle ricevute dagli addetti;
- Viaggiare in possesso di un titolo di viaggio regolarmente vidimato ed esibirlo al conducente;
- Agevolare le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti loro riservati;
- Non tenere comportamenti tali da recare disturbo agli altri viaggiatori;
- Rispettare le strutture ed i mezzi in modo da non danneggiarli;
- Non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- Non distrarre il conducente durante la guida, non impedirlo od ostacolarlo nelle sue funzioni;
- Non chiedere al conducente di salire o scendere dal veicolo in luogo diverso da quello stabilito come fermata.

Le persone o i passeggeri che rifiutano di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza del servizio possono essere allontanate dai veicoli e dai locali aziendali.

IL SISTEMA QUALITA' AZIENDALE

L'**Autoservizi CAPUTO** intende mantenere il Certificato UNI EN ISO 9001:2015 e aggiornare costantemente il sistema di gestione della Qualità.

Pertanto, l'Azienda verrà regolarmente sottoposta alle periodiche visite di sorveglianza previste per il mantenimento della Certificazione.

La politica della qualità è congruente alle linee strategiche aziendali da perseguire.

Le misure adottate dalla Direzione per diffondere la politica a ogni livello della struttura organizzativa dell'azienda sono:

esposizione all'interno dei locali e spazi di lavoro;
sensibilizzazione continua, attraverso incontri con gli autisti.

La Direzione si riserva la verifica della corretta attuazione della politica della Qualità attraverso la conduzione di riesami della Direzione, valutando i riscontri derivati da opportuni indicatori e adattando di conseguenza gli obiettivi da perseguire.

L'Azienda, inoltre, intende mantenere la certificazione ambientale in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2015. Attraverso la propria Politica Ambientale intende mantenere la conformità alla normativa cogente e ai riferimenti internazionali in materia di aspetti ambientali, definendo un livello di prestazione sostenibile per il Sistema di Gestione Ambientale e mirando al suo costante miglioramento ed alla prevenzione dell'inquinamento.

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

L'**Autoservizi CAPUTO** attribuisce grande importanza alla cultura della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili. il Personale, nell'ambito delle proprie mansioni, partecipa a tale processo di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi. L'**Autoservizi CAPUTO** garantisce il rispetto delle disposizioni contenute nel Documento di Valutazione dei Rischi ed in generale delle prescrizioni di cui al

D.lgs. n. 81/2008 coordinato con il D.Lgs 106/2009 e s.m.i. nonché di tutte le norme di legge e regolamenti vigenti ed applicabili, in materia antinfortunistica e di igiene e salute sul lavoro.

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Autoservizi CAPUTO per migliorare ed incentivare l'uso dell'autobus elabora e analizza annualmente l'utilizzo dei propri servizi:

A tal proposito, l'Azienda ha preventivato la realizzazione di importanti progetti:

- AVVIO DELLA BIGLIETTAZIONE AUTOMATIZZATA, PER AVERE RICADUTE POSITIVE ANCHE IN FAVORE DEL CLIENTE: SEMPLIFICAZIONE E RAPIDITÀ NELL'ACQUISTO DEL TITOLO DI VIAGGIO, CERTEZZA E SICUREZZA DELLO STESSO TITOLO;
- RENDERE PARTECIPE LO STESSO PERSONALE SPECIALMENTE NELLA PRUDENZA DI GUIDA E NEL COMPORTAMENTO, AFFINCHÉ I CLIENTI NE SIANO SEMPRE PIÙ SODDISFATTI;
- MIGLIORAMENTO DELLA SICUREZZA, DEL CONFORT DEL VIAGGIO E DELL'ATTENZIONE ALL'AMBIENTE MEDIANTE IL RINNOVO DEL PARCO AUTOBUS TPL
- AMPLIAMENTO DEL PARCO AUTOBUS GRANTURISMO;
- PROSPETTIVA DELL'UTILIZZO DI MEZZI A BASSO IMPATTO AMBIENTALE PER ABBATTERE L'INQUINAMENTO ATMOSFERICO;
- SERVIZIO NAVETTA PER VISITE GUIDATE SITI ARCHEOLOGICI;
- REALIZZAZIONE DI UN SISTEMA DI INTERSCAMBIO

LINEA 4 URBANA DEDICATA ALLA ZONA CASTELLO

La nuova Linea 4 inaugurata l'8 novembre 2008 collega la Zona Castello con luoghi e servizi principali della città. In considerazione della particolare e complessa viabilità con strade anguste e inadatte ad una normale circolazione è previsto l'utilizzo di un mini bus a basso impatto ambientale.

DAL 10 NOVEMBRE 2008 È ATTIVA LA NUOVA LINEA URBANA N. 4, PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Integrato il servizio di trasporto pubblico

Maggiori percorsi per le Linee 1 e 2 e quella che porta a Loconia

E' operativa, dal 10 novembre scorso, la nuova "Linea 4 – Centro storico", che collega la zona Castello alle zone nevralgiche della città. Non solo. E' stato integrato l'intero servizio di trasporto pubblico urbano con il prolungamento delle Linee 1 e 2 per quel che riguarda le strade più periferiche della zona di Canosa Alta ed è stata istituita una doppia corsa che porta alla frazione di Loconia anche nel pomeriggio. L'innovativa linea urbana della zona Castello, inaugurata l'8 novembre, con una cerimonia che si è svolta in Piazza della Repubblica, si avvale dell'utilizzo di un mini-bus a basso impatto ambientale. Infatti, il piccolo bus bianco deve poter percorrere agevolmente le strade anguste della zona Castello e la zona pedonale, per poi raggiungere i luoghi e i servizi principali della Città di Canosa, come corso San Sabino, la Stazione ferroviaria, le fermate delle autolinee extraurbane, l'ospedale civile e il cimitero. Alla cerimonia inaugurale hanno preso parte, il sindaco **Francesco Ventola,** l'Amministrazione comunale e la cittadinanza. Dopo il "taglio del nastro", la benedizione del parroco della chiesa di San Francesco, don **Raffaele Biancolillo**, ed il giro inaugurale, le corse del pullman sono proseguite per chiunque abbia voluto provare il nuovo servizio che porta ai vicoli del centro storico. La nuova "*Linea 4 – Centro Storico*" per il trasporto pubblico locale, percorre un itinerario circolare che va da Piazza della Repubblica a Piazza Grimaldi, via Varrone, Piazza della Repubblica, corso Garibaldi, via Piave, via Savino di Bari, Piazza Terme, via Bovio, via Fontana dei Tartari, via Agli Avelli, via Matteotti, Piazza della Repubblica. Per tutto il periodo invernale e a titolo sperimentale, per verificare l'utilità ed il gradimento degli utenti, le corse avranno una frequenza di 15 minuti nelle fasce orarie: dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.30 alle ore 17.30. Il percorso della Linea 1 e 2 è stato prolungato per le strade periferiche della zona 167 e precisamente per via Deledda, via Generale del Vento, via Capurso, via Generale Rizzi, con corse circolari che raggiungono le principali strade cittadine con una frequenza di 30 minuti, a partire dalle 6 del mattino alle 21.30. Per quanto riguarda le corse che portano a Loconia, oltre alla doppia corsa mattutina delle 7 (con arrivo a Loconia alle 7.30 e ritorno a Canosa alle 8) e delle 13.30 (con arrivo a Loconia alle 14.00 e ritorno a Canosa alle 14.30), è attiva una doppia corsa pomeridiana con partenza da Canosa alle 14.30 (con arrivo a Loconia alle 15.00 e ritorno a Canosa alle 15.30) e alle 18.00 (con arrivo a Loconia alle 18.30 e ritorno a Canosa alle 19.00). "*Con queste nuove corse, effettuate dalla ditta Autoservizi Caputo, i cittadini saranno messi in condizione di circolare più agevolmente in città, raggiungere la zona Castello ma anche le strade periferiche della zona di Canosa Alta, andare a Loconia anche nel pomeriggio, potendo utilizzare i mezzi pubblici* – ha detto nel corso della manifestazione il sindaco **Francesco Ventola** -. *Il tutto in linea anche lo sviluppo urbanistico della città di Canosa.*

f.l.

Canosa informa Anno 6/ Numero 4/ Dicembre 2008 3

COMUNE DI CANOSA DI PUGLIA

Città d'arte e di cultura

NUOVA LINEA
TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

A partire da **LUNEDÌ 10 NOVEMBRE 2008,** l'intera **ZONA CASTELLO** ed il **CENTRO CITTADINO** saranno serviti da un nuovo mini - bus a bassa emissione (eco - bus)
" LINEA 4 " - CENTRO STORICO

Percorso: *Piazza della Repubblica, Piazza Grimaldi, Via Varrone, Piazza della Repubblica, Corso Garibaldi, Via Piave, Via S. Di Bari, Piazza Terme, Via Bovio, Via Fontana dei Tartari, Via Agli Avelli, Via Matteotti, Piazza della Repubblica.*

Orario corse periodo invernale:
(fase sperimentale)
dalle ore 8,00 alle ore 12,00 - ogni 15 minuti
dalle ore 15,30 alle ore 17,30 - ogni 15 minuti

INAUGURAZIONE
Piazza della Repubblica
Sabato 8 Novembre 2008 - ore 17,30
(Corse inaugurali fino alle 19,30)

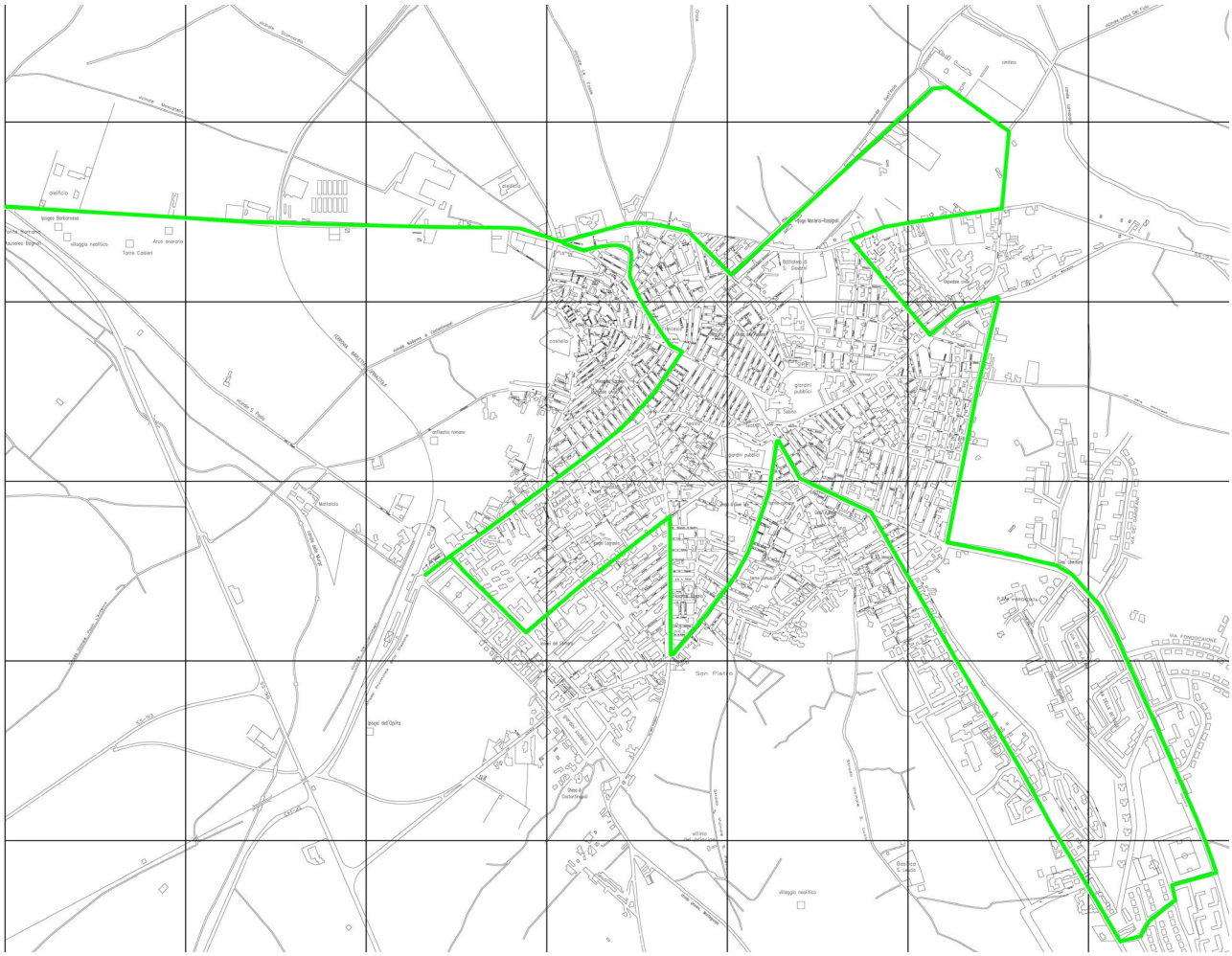
La Cittadinanza è invitata a partecipare.

Il SINDACO
Francesco Ventola

SERVIZIO "*ECOBUS Puglia Imperiale*"

Il servizio di prossima attivazione relativo al progetto "ECOBUS PUGLIA IMPERIALE" volto alla promozione della mobilità turistica sostenibile nel comprensorio nord barese/ofantino, promuove l'utilizzo del trasporto pubblico, incentivando i sistemi di alimentazione energetica alternativa a basso impatto ambientale, per migliorare la fruizione turistica dei beni culturali ed ambientali del territorio.
L'istituzione di una linea turistica (denominata Linea T) consentirà un potenziamento dell'attuale programma d'esercizio consentendo agli utenti di

raggiungere le principali strutture ricettive della città e i punti di interesse turistico, compresa l'area archeologica di San Leucio non raggiungibile con il normale servizio di trasporto pubblico locale.



Percorso turistico proposto

INIZIATIVE PER L'INCENTIVAZIONE ALL'USO DELL'AUTOBUS

Per "noleggio" il legislatore nazionale intende «iservizi di trasporto di viaggiatori effettuati da un'impresa professionale su richiesta di terzi committenti o offerti direttamente a gruppi precostituiti, con preventiva definizione del periodo, della durata e dell'importo complessivo dovuto per l'impiego e l'impegno dell'autobus adibito al servizio».

Da un indagine sul noleggio condotto dall'ISFORT e ANAV, in Italia il noleggio autobus con conducente (NACC) ha guadagnato negli anni un crescente peso economico e sociale, oltre che strettamente trasportistico. Le aziende di noleggio di maggiori dimensioni sono localizzate nel Nord Italia Dimensioni d'impresa più contenute si hanno al Centro-Sud

Il turismo rappresenta il 75-80% del fatturato complessivo, distribuito nei vari segmenti: scolastico, religioso, sportivo, della terza età, ecc.. Negli ultimi anni è sensibilmente cresciuto il trasporto di comitive legato ai grandi eventi e al turismo culturale (città d'arte). Si stanno inoltre consolidando i trend nel settore crociere, nei viaggi attivi e "green", nel turismo di alto livello del tipo business e incentive (viaggi premio aziendali).

Oltre la metà del fatturato del settore noleggio in Italia (51%) è realizzato nei mesi primaverili (marzo-giugno), tradizionale periodo di programmazione di gite scolastiche e viaggi in comitiva.

Negli ultimi anni molti studi internazionali in materia di trasporti su gomma hanno evidenziato le elevate prestazioni degli autobus in termini di sicurezza, efficienza energetica e d'emissioni unitarie.

Il ricorso a tale mezzo di viaggio è indicato da più punti di vista. Rispetto al trasporto privato (auto), il trasporto collettivo su gomma occupa meno spazio e consente un uso più efficiente ed equo di tale risorsa: un bus di media dimensione sostituisce infatti il traffico di circa 30 vetture conconseguenti effetti positivi sulla congestione stradale.

Tratto dall' indagine sul noleggio condotto dall'ISFORT e ANAV

Oltre a risparmiare spazio pubblico, l'uso dei bus consente minori consumi di combustibile e costi energetici più bassi per la collettività.

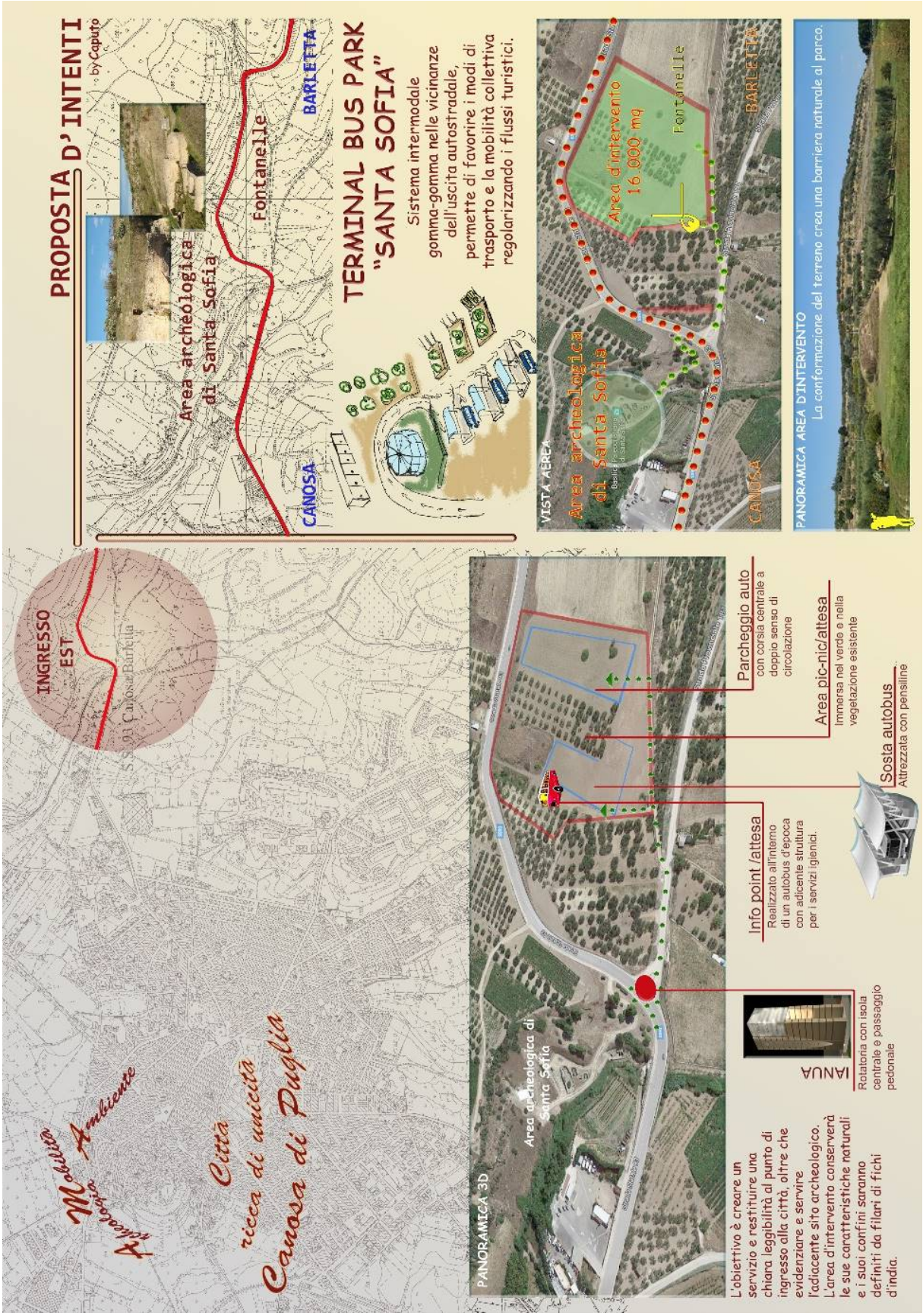
L'autobus è un mezzo di trasporto affidabile e tra i più sicuri. Dall'indagine risulta che i morti in incidenti per pax-km sono:

•un viaggio su un bus da turismo è 40 volte più sicuro di quello in auto e circa 300 volte di uno effettuato con motociclo o ciclomotore.

•l'autobus ha un livello di mortalità paragonabile a quello del treno, sistema di trasporto noto per i suoi elevati standard di sicurezza.

A tal proposito l'Azienda offre servizi navetta dal costo vantaggioso in collaborazione con gli enti gestori del turismo soprattutto nella città di Canosa di Puglia e offre la propria esperienza e disponibilità all'organizzazione di visite turistiche in città prelevando con i propri autobus gruppi di turisti da città limitrofe.

SISTEMA DI INTERSCAMBIO



SEZIONE II FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'

Una finalità prioritaria della suddetta Carta è di definire gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità sia del servizio di trasporto urbano sia del servizio di noleggio da parte dell'utente.

In coerenza con la terminologia adottata nello "Schema Generale di Riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi Pubblici del settore Trasporti", l'**Autoservizi CAPUTO** ha voluto fissare i seguenti **fattori di qualità**:

- REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO
- PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI
- INCIDENTALITÀ DEI MEZZI DI TRASPORTO
- MANUTENZIONE DEI MEZZI
- VETUSTÀ DEI MEZZI
- INFORMAZIONI ALLE FERMATE
- SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP
- ATTENZIONE ALL'AMBIENTE
- COMFORT DEL VIAGGIO

Per ciascun Fattore di Qualità sono stati individuati uno o più indicatori oggettivi e misurabili, mediante i quali l'**Autoservizi CAPUTO** dichiara il livello di qualità che intende conseguire (qualità promessa).

I dati dei parametri dei vari indicatori sono stati rilevati in via sistematica, secondo criteri e metodologie di calcolo previste dalla procedura operativa del Sistema di Gestione per la Qualità.

Regoralità del servizio :

Percentuale delle corse effettuate rispetto a quelle programmate, intensificata per emergenza epidemiologica da COVID-19

Risultato 2021:	Risultato 2022:	Obiettivo 2023:
100%	100%	100%

Puntualità del servizio :

Percentuale delle corse in orario.

Risultato 2021:	Risultato 2022:	Obiettivo 2023:
95%	95%	100%

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi :

Frequenza pulizia ordinaria, intensificata per emergenza epidemiologica da COVID-19

Risultato 2021:	Risultato 2022:	Obiettivo 2023:
ad ogni rientro in rimessa	ad ogni rientro in rimessa	ad ogni rientro in rimessa

Frequenza pulizia radicale.

Risultato 2021:	Risultato 2022:	Obiettivo 2023:
ad ogni rientro in rimessa	ad ogni rientro in rimessa	una volta a settimana

Incidentalità dei mezzi di trasporto :

Gli incidenti provocati o subiti dai mezzi utilizzati sono stati in numero molto esiguo e comunque con danni lievi relativi ai soli mezzi e mai alle persone.

Manutenzione dei mezzi :

Percentuale manutenzioni programmate.

Risultato 2021:	Risultato 2022:	Obiettivo 20203:
95%	95%	100%

Vetustà dei mezzi :

Età media autobus.

Risultato 2021:	Risultato 2022:	Obiettivo 2023:
5 anni	5 anni	5 anni

Informazioni alle fermate :

Percentuale paline di fermata con orari

Risultato 2021:	Risultato 2022:	Obiettivo 2023:
100%	100%	100%

Servizi per viaggiatori con handicap :

Percentuale mezzi muniti di attrezzatura (pedana estraibile e dispositivo di inginocchiamento) idonea al trasporto di persone a ridotta capacità motoria o non deambulanti.

Risultato 2021:	Risultato 2022:	Obiettivo 2023:
90%	90%	100%

Attenzione all'ambiente :

Percentuale mezzi a ridotto impatto ambientale.

Obiettivo 2023:
50%

Comfort del viaggio :

Ogni mezzo garantisce lo spazio medio a disposizione per passeggero e sistemi di climatizzazione, inoltre gli autobus Gran Turismo sono attrezzati con sistemi di intrattenimento.

Risultato 2021:	Risultato 2022:	Obiettivo 2023:
95%	95%	100%

SEZIONE III PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI

I RECLAMI

I reclami possono essere inoltrati con gli strumenti indicati di seguito:

- in forma verbale tramite telefono;
- in forma scritta tramite fax oppure tramite posta elettronica.

I reclami sono gestiti secondo la procedura del Sistema di Gestione per la Qualità che prescrive, in successione, l'identificazione del reclamo, l'analisi, il trattamento con le azioni da intraprendere e la funzione aziendale incaricata, la risposta scritta al Cliente entro 10 giorni dal giorno successivo alla data di protocollo di arrivo.

Il personale viaggiante, che deve indossare sempre la divisa aziendale evitando forme di trascuratezza o di eccentricità, è riconoscibile dal cartellino di riconoscimento plastificato con l'intestazione **Autoservizi Caputo**, la foto ed il numero di matricola, nonché la mansione svolta. Il personale deve avere comportamenti, modi e linguaggio consoni al tipo di pubblico servizio reso ai cittadini utenti.

Per gli autisti neo assunti sono previste 80 ore di formazione teorica e pratica.

CUSTOMER SATISFACTION

L'**Autoservizi CAPUTO**, rivolge particolare considerazione alla verifica del grado di soddisfazione dei propri clienti perché la conoscenza delle loro aspettative consente di individuare le reali esigenze e le aree di criticità sulle quali intervenire attraverso programmi di miglioramento.

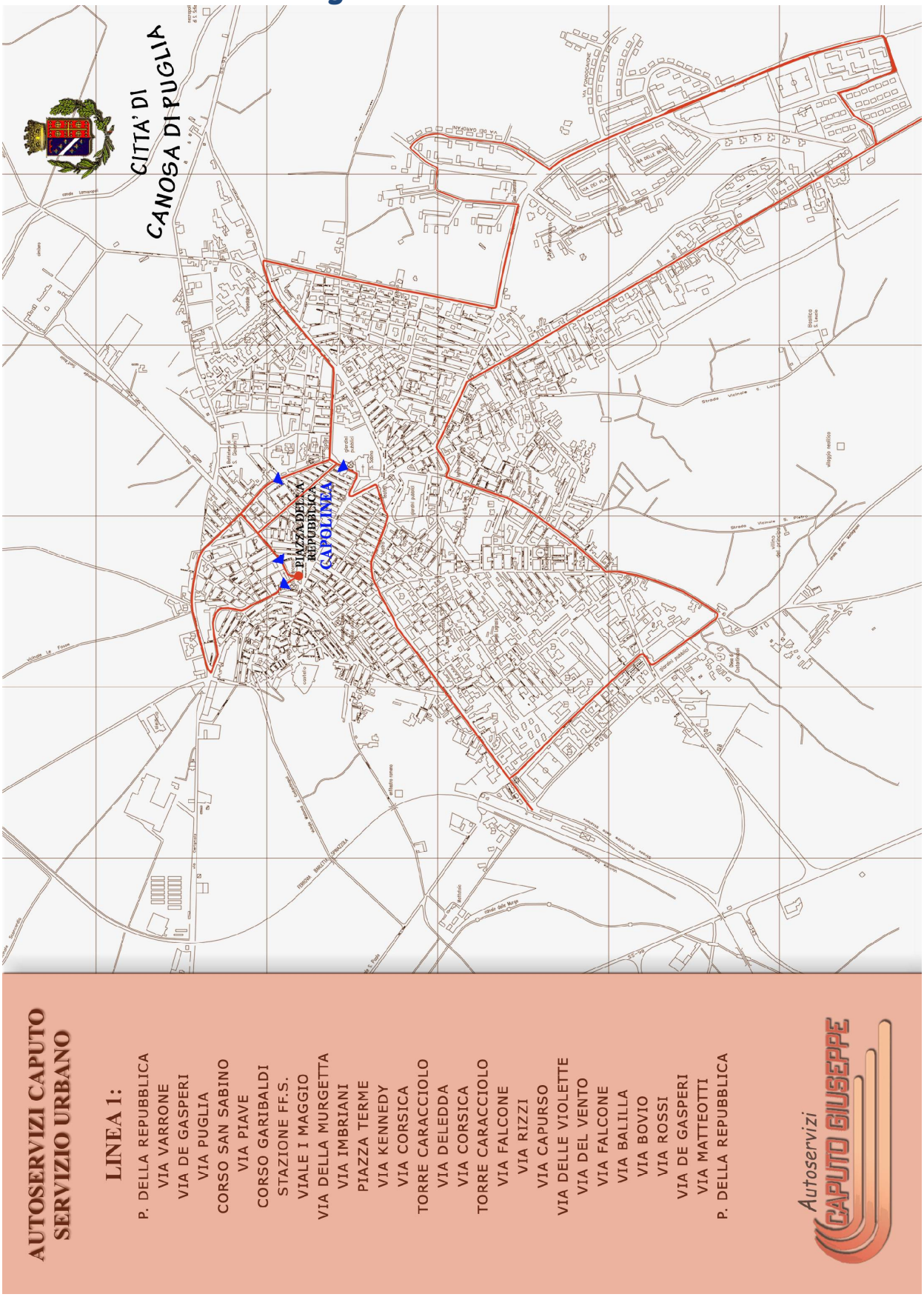
Il grado di soddisfazione del cliente è misurato tramite una metodologia già consolidata quale il rilevamento della qualità percepita dai propri clienti attraverso indagine di Customer Satisfaction.

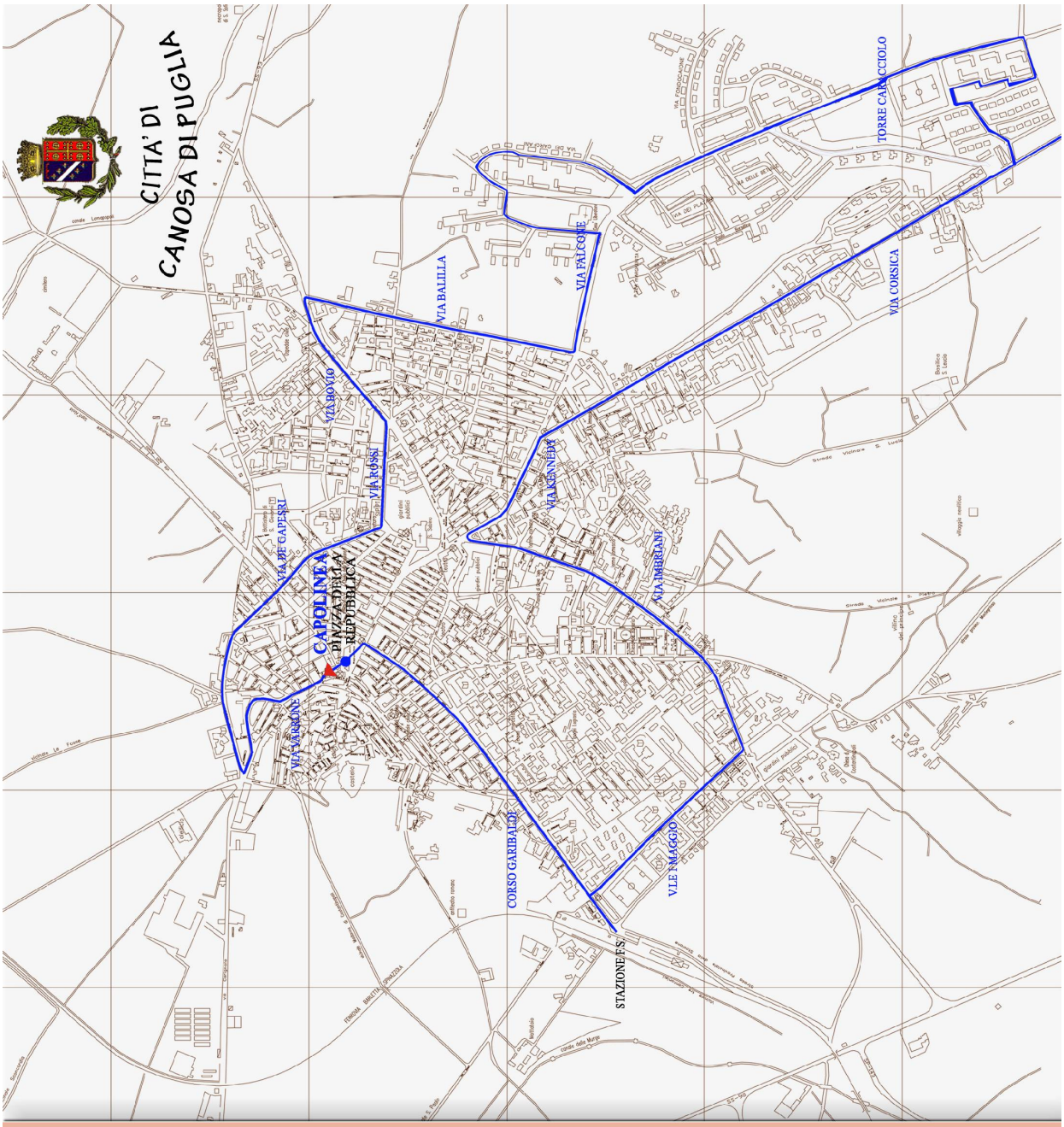
Su tutti i precedenti fattori di qualità e sugli standard promessi, l'**Autoservizi CAPUTO** realizza, almeno una volta all'anno, la succitata indagine attraverso un sondaggio di opinione che costituisce un essenziale documento di riferimento per pianificare le successive attività migliorative del servizio.

Via Fontana dei Tartari, 59
76012 Canosa di Puglia (BT)
CCIAA Bari REA 154286
P. IVA 02456090725

ALLEGATI

Allegato 1 - PLANIMETRIE



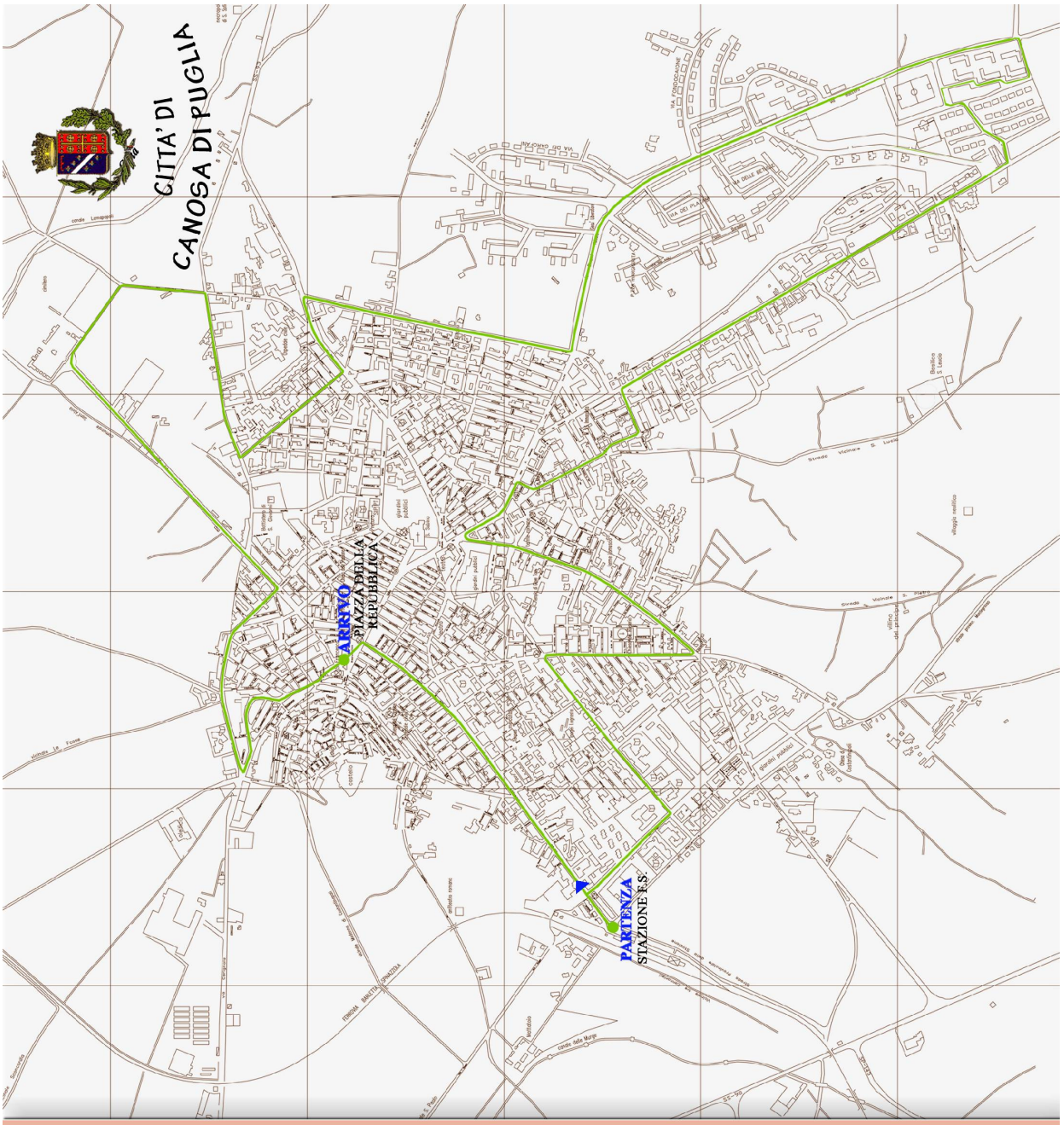


AUTOSERVIZI CAPUTO
SERVIZIO URBANO

LINEA 2:

P. DELLA REPUBBLICA
VIA VARRONE
VIA DE GASPERI
VIA ROSSI
VIA BOVIO
VIA BALILLA
VIA FALCONE
VIA DEL VENTO
VIA DELLE VIOLETTE
VIA CAPURSO
VIA RIZZI
VIA FALCONE
TORRE CARACCIOLO
VIA CORSICA
VIA DELEDDA
TORRE CARACCIOLO
VIA CORSICA
VIA KENNEDY
VIA IMBRIANI
VIALE I MAGGIO
STAZIONE FF.S.
CORSO GARIBALDI
P.DELLA REPUBBLICA

Autoservizi CAPUTO GIUSEPPE



AUTOSERVIZI CAPUTO
SERVIZIO URBANO

LINEA 3:

STAZIONE FF. S.
CORSO GARIBALDI
P. DELLA REPUBBLICA
VIA VARRONE
VIA AGLI AVELLI
CIMITERO
S. ADIAC. AL CIMITERO
VIA FONTANA DEI TARTARI
PIANO SAN GIOVANNI
VIA LEGNANO
VIA BOVIO
VIA BALILLA
VIA FALCONE
TORRE CARACCIOLO
VIA CORSICA
VIA FOGAZZARO
VIA SANTA LUCIA
VIA PETRARCA
VIA KENNEDY
VIA IMBRIANI
VIA CARLO ALBERTO
VIA SETTEMBRINI
VIALE I MAGGIO
STAZIONE FF. S.
CORSO GARIBALDI
P. DELLA REPUBBLICA

Autoservizi CAPUTO GIUSEPPE

AUTOSERVIZI CAPUTO
SERVIZIO URBANO

P. DELLA REPUBBLICA - C.SO GRAMSC - VIA TRIESTE E TRENTO - VIA DIOMEDE - VIA SABINA - VIA ORAZIA - VIA LIBERTÀ - VIA BOCCACCIO - P.ZZA GRIMALDI - VIA BOCCACCIO - VIA LIBERTÀ - VIA ORAZIA - VICO SPAVENTA - VIA DE GASPERI - VIA MATTEOTTI - P. DELLA R EPUBBLICA - C.SO GARIBA LDI - VIA PIAVE - VIA SAVINO DI BARI - VIA IMBRIANI - P.ZZA TERME - VIA KENNEDY - VIA BOVIO - VIA MATARRESE - VIA FONT. DEI TARTARI - VIA AGLI AVELLI - VIA MATTEOTTI - P DELLA REPUBBLICA

Autoservizi CAPUTO GIUSEPPE

Allegato 2 - OBIETTIVI DI EFFICIENTAMENTO E RAZIONALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI TPRL DPCM 11.03.2013

PIANO DI EFFICIENTAMENTO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

L'obiettivo del *Piano di Efficientamento del trasporto pubblico locale urbano,* previsto per legge, è il miglioramento funzionale ed economico della mobilità e del trasporto urbano.
"Efficientare significa programmare il servizio senza sprechi, ma partendo dalle esigenze vere e ineludibili di mobilità dei cittadini" (Barbara Bonino).
Il trasporto pubblico locale urbano deve rispecchiare, dunque, le peculiarità del territorio e dei cittadini.
La città di Canosa di Puglia si sviluppa su di un territorio prettamente collinare, la collina principale è quella dell'acropoli che rappresenta l'antico centro storico caratterizzato da scalinate e strade strette e dissestate. Negli ultimi anni la città si è estesa molto ed infatti è costituita da un'ampia zona 167 che occupa il territorio collinare a sud est dell'acropoli, la zona può definirsi un secondo centro e accoglie più di un terzo degli abitanti di Canosa, quindi non più destinata solo a cooperative di case popolari, ma a ville, negozi e ristoranti, e da una zona industriale che invece si sviluppa verso nord in direzione del fiume Ofanto. A pochi chilometri da Canosa, in direzione Lavello, è presente, infine, la frazione di Loconia e case sparse. Si tratta prevalentemente di case coloniche pensate per le famiglie dei contadini impiegati nel lavoro dei campi circostanti.
Canosa è sede di quattro scuole secondarie di secondo grado, l'economia è prevalentemente legata all'agricoltura e al settore primario, non mancano imprese tessili e alimentari.
Infine, le ampie risorse storiche ci permettono di definire Canosa città dell'archeologia, i siti archeologici e i musei sono presenti sia nelle zone periferiche che centrali della città.
La Ditta Caputo gestisce il Servizio di Trasporto Pubblico Locale ormai da diversi anni, durante i quali sono stati apportati vari miglioramenti e novità quali l'estensione del servizio alla frazione di Loconia-Crocifisso e case sparse già nel 1994, autobus con pedane per disabili dal 1996, un parco veicoli rispondente alle caratteristiche del luogo e alla richiesta di trasporto ad esempio un minibus per il centro storico, inaugurato nel 2008, offrendo in tal modo garanzie e affidabilità.
Il servizio di trasporto offerto è calibrato alla vita cittadina, è organizzato per offrire al cliente garanzia ed efficienza, la centralità dell'utente, il miglioramento continuo e la disponibilità sono i principi fondamentali della politica aziendale.
Il piano di esercizio attuale prevede 4 linee urbane che servono l'intero territorio cittadino, il numero delle linee, la frequenza delle corse per ogni linea e gli orari delle corse sono autorizzati dall'Ente Affidante (Comune di Canosa di Puglia) secondo i programmi di esercizio invernale (da inizio a fine anno scolastico) ed estivo.
Le linee sono a carattere circolare, ossia ad anello, data la particolare conformazione del territorio, il capolinea è situato nella piazza antistante il Municipio. Dal capolinea le linee attraversano la città da un capo all'altro percorrendo sia strade periferiche che centrali, il numero delle corse varia a seconda degli orari e delle giornate, individuate in base alla presenza di mercati settimanali, periodi scolastici, eventi e altro.

Nello specifico:
la linea n. 1 è la principale ed è detta anche suburbana in quanto collega Loconia e case sparse con la città, e circola tutti i giorni;
la linea n. 2 è dedicata alle corse bis;
la linea n. 3;
la linea n. 4 serve prevalentemente il Centro Storico ossia la Zona Castello collegandolo sia alla zona centrale della città a carattere commerciale sia a destinazioni di utile rilevanza per il cittadino quali l'ospedale, il cimitero e il comune.
Gli autobus utilizzati per il servizio sono di tipo urbano e di varie tipologie, quali il Tomassini Style minibus UR23 cortissimo adatto per il centro storico, il Breda Menarini Bus M 231/E5 o i Man DE SIMON ed ancora il Solaris Urbino 10/A di dimensioni maggiori, tutti provvisti di comfort.

PROPOSTA D'INTERVENTO

La mobilità collettiva è sempre stata una leva di politica economica non solo a livello locale, ma anche nazionale. Maggiori e più mirati investimenti in questo settore produrrebbero non solo benefici economici, ma anche ambientali e sociali.
Nell'attuale contesto di crisi economica si è verificata una contrazione della richiesta di trasporto e di mobilità dei cittadini. L'obiettivo è il rilancio di un settore di fondamentale importanza quale quello del trasporto pubblico locale, incentivando l'offerta con proposte non solo migliorative per le tecnologie ma più flessibili e innovative che rispecchino il nuovo modo di vita cittadina, in modo da indirizzare la scelta sul trasporto pubblico piuttosto che sul mezzo privato, in quanto questo settore è rilevante per la qualità di vita dei cittadini e per una crescita economica sostenibile.
In relazione al servizio offerto gli obiettivi principali per renderlo preferibile possono essere riassunti nei seguenti punti:

- *Ridefinizione dei piani di esercizio calibrando le frequenze e i prolungamenti nei quartieri periferici e di nuova realizzazione, proponendo se necessario una flessibilizzazione dell'offerta attuale attraverso, per esempio, l'utilizzo di servizi "a chiamata" "prontobus" o servizi serali per "under 18" e alternative di viaggio;*
- *Indagine sui servizi offerti per l'eventuale incremento qualitativo dei servizi a domanda elevata e maggiore sensibilizzazione alla proposta attuale in alternativa alla riduzione del servizio stesso;*
- *Maggior sviluppo di forme intermodali attraverso la creazione di alcune linee presso i parcheggi di prossimità o scambiatori periferici (esistenti e/o di previsione) sia per l'utenza turistica che per l'utenza pendolare;*
- *Sistemi di controllo di evasione del biglietto e inserimento del sistema di bigliettazione elettronica;*
- *Miglioramento delle condizioni di comfort e sicurezza delle fermate oltre che dei veicoli anche se i tempi di attesa effettivamente non sono lunghi;*
- *Utilizzo di sistemi innovativi a basso impatto ambientale e relativa riduzione delle emissioni inquinanti;*
- *Miglioramento della qualità complessiva dei servizi e della loro fruibilità, in particolare con lo sviluppo dei sistemi di informazione all'utenza e soprattutto di sensibilizzazione all'uso del TPL per una migliore qualità di vita, al fine di ridurre gli impatti negativi legati al traffico e all'aria quali l'inquinamento atmosferico e acustico.*

Questi obiettivi mirano sia al miglioramento del servizio attuale che all'ampliamento dello stesso puntando alla sensibilizzazione dell'utenza.
I piani di esercizio attuali rientrano in un'ottica di scelta legata alla conformazione del territorio e alla richiesta dell'utenza, ma il progressivo ampliarsi dell'abitato ha in parte modificato questa domanda. Oggi queste scelte vanno adeguate alle nuove zone d'espansione, quali la zona 167 e la zona

industriale, per le quali sarebbe auspicabile prevedere prolungamenti della linea esistente e nuove fermate in corrispondenza di studi medici, scuole, palestre… e più semplicemente un servizio a chiamata per la zona industriale.
Leggermente complesso a realizzarsi vista l'incidenza dei costi potrebbe essere l'ampliamento della corsa suburbana. Come abbiamo già visto Loconia rappresenta più che altro il centro della civiltà contadina ma è anche vero che negli ultimi tempi la crisi economica ha spinto molti al trasferimento in zone lontane dal centro della città. Quindi vista l'inesistenza dei principali servizi nella frazione di Loconia bisognerebbe rimodulare il servizio in termini di frequenze, orari ed itinerari alla luce dell'effettivo fabbisogno di trasporto.
All'interno di questa ridefinizione dei piani di esercizio un'altra proposta riguarda l'utenza Under 18, questa è un'iniziativa importantissima per la valenza sociale e per la finalità volta a preservare la sicurezza dei ragazzi, l'obiettivo è migliorare la sicurezza stradale, specialmente a favore degli utenti della strada vulnerabili. L'istituzione di questo tipo di servizio garantirebbe loro la possibilità di divertirsi senza pericoli, garantendo un servizio serale.
Come già affermato il TPL è fondamentale per una politica economica in continua evoluzione, la competitività di un Paese dipende moltissimo dalla vivibilità delle proprie città e queste, a loro volta, dipendono moltissimo dai sistemi di trasporto pubblico, quindi tagli e riduzioni del servizio offerto comprometterebbero lo sviluppo del modello stesso di mobilità sostenibile, per questo motivo bisogna evitare tagli o riduzioni dei servizi offerti e proporre un'indagine che ci aiuti a modificare la proposta o semplicemente a sensibilizzare l'utenza a quel tipo di proposta, senza apportare tagli e riduzioni perché i tagli ormai all'ordine del giorno rappresentano effettive fonti di incertezze future.
Si potrebbe programmare, una rilevazione a campione sugli utenti al fine di monitorare il livello di qualità percepita dei clienti in relazione al livello di qualità erogata con il servizio offerto. Individuando fattori quali la frequenza, il motivo dell'utilizzo, valutazioni relative alla puntualità e all'adeguatezza delle coincidenze, in modo da intervenire con le dovute modifiche.
Un maggior incentivo allo sviluppo del TPL è rappresentato dall'utenza turistica. Lo sviluppo del settore turistico è in continua evoluzione, negli ultimi anni il diffondersi di guide turistiche permette una proposta più organizzata a livello di percorsi di conseguenza la programmazione di circuiti di visita secondo itinerari predefiniti è il giusto incentivo per la realizzazione di una linea turistica da attivare nei periodi di maggior affluenza e da far coincidere eventualmente nei periodi di minor affluenza con le linee esistenti. Nei periodi di maggior affluenza la linea dedicata dovrebbe avere il capolinea in apposite isole attrezzate da cui si dipartono i percorsi turistici, da individuare nei punti d'ingresso alla città "porte turistiche" dotati naturalmente di pensiline d'attesa e veri e propri portali di informazione.
Una valida proposta di intervento deve essere comunque affiancata da un adeguata proposta di controllo del rispetto delle norme che regolano il servizio di TPL e il rapporto con l'utente. L'abusivismo di coloro che viaggiano senza biglietto rappresenta una delle maggiori problematiche del servizio. Le proposte d'intervento possono essere varie, bisognerebbe ideare una strategia che affronti il problema su più fronti: dall'intensificazione dei controlli all'inasprimento delle sanzioni, dall'utilizzo delle nuove tecnologie, in particolare del sistema di bigliettazione elettronica MoVer con la salita obbligatoria dalla porta anteriore, all'azione di comunicazione.
Il DPCM che regola le regole per l'adozione di sistemi di bigliettazione elettronica interoperabili nel territorio nazionale nasce in attuazione dell'art 8 del Decreto Legge n 179/12 e ha come obiettivo principale quello di uniformare il più

possibile le caratteristiche tecniche dei nuovi sistemi di bigliettazione elettronica SBE, con lo scopo di garantire l'interoperabilità con altri SBE nonché con servizi di natura differente e favorire politiche di integrazione tariffaria fra differenti operatori.
Questo nuovo sistema di bigliettazione permette di eliminare il biglietto cartaceo e l'utilizzo delle monetine richiedendo una card ricaricabile. Al sistema di bigliettazione elettronica si può affiancare l'uso del cosiddetto tornello la cui installazione sugli autobus è stata sperimentata da poco per contrastare l'evasione tariffaria e allo stesso tempo quantificare l'utilizzazione dei servizi offerti.
Dunque, il Trasporto Pubblico Locale, per poter combattere la concorrenza imposta dal mercato, deve offrire un servizio qualitativamente e quantitativamente migliore, al fine di consolidare la clientela ed attrarne di nuova.
A questo scopo si ricorre ad efficaci strumenti quali la customer satisfaction, la misura delle prestazioni, il miglioramento dell'efficienza dei processi produttivi.
La stazione di fermata del bus è il primo approccio al trasporto pubblico. Diventa luogo di incontro quotidiano per i fruitori della mobilità urbana e suburbana. Il programma di esercizio attuale non prevede lunghi tempi di attesa dell'utente alle fermate e all'interno del mezzo di trasporto, ma bisogna considerare che le fasi di salita e discesa rappresentano quelle indubbiamente più critiche, se in alcune fermate si è provveduto ad attuare una serie di accorgimenti quali la installazione della pensilina eventualmente corredata da una panchina, sono ancora numerose le fermate semplicemente individuate dalla palina e che non dispongono né di una tettoia né degli elementi minimi per un comodo stazionamento dei viaggiatori in attesa. In generale, comunque, le fermate sono standardizzate tra loro, per una facile individuazione da parte di operatori, passeggeri, utenti della strada. Alcune migliorie da apportare riguardano l'accessibilità da parte di tutti, l'illuminazione, l'accosto del bus al marciapiede in modo tale da garantire la migliore accessibilità ai passeggeri.
Alla luce di quanto riportato sarebbe auspicabile una verifica delle fermate esistenti in relazione alle condizioni della sede stradale data la particolare problematica di tutti i centri storici.
In quest'ottica di miglioramento e ampliamento del servizio TPL l'intervento fondamentale è l'acquisto di nuovi veicoli per il miglioramento della sicurezza, del comfort del viaggio e dell'attenzione all'ambiente.
Il confronto con il mezzo privato deve essere vinto sui seguenti valori:
velocità di percorrenza deve essere competitiva. A favore del mezzo pubblico c'è il vantaggio per il viaggiatore di non dover cercare parcheggio e di evitare il problema della congestione del traffico veicolare in caso di corsie preferenziali;
economicità è un fattore determinante nella scelta nel costo del trasporto privato vengono trascurate le spese di manutenzione dei veicoli a cui vanno sommati i costi delle soste a pagamento.
Le politiche di incentivazione del traffico pubblico hanno confermato esperienze positive in termini di riduzione di inquinamento sia da smog che acustico e di accrescimento della vivibilità della città. La riduzione delle emissioni in atmosfera accompagnata da un maggior comfort acustico, assicura come effetto diretto il miglioramento delle condizioni di vita favorendo un cambiamento positivo verso la fruizione pedonale della città. In quest'ottica si inserisce il progetto dei parcheggi di interscambio il cui scopo è proprio quello di incentivare il trasporto pubblico, disincentivare l'ingresso delle auto private nelle aree urbane e favorire il collegamento tra le diverse linee attraverso lo scambio con mezzi extraurbani.

Allegato 3

Bimestrale di politica e cultura dei trasporti • Anno 11 • Numero 6 • Poste Italiane S.p.A. sped. in abb. post. 70% - DCB Roma • € 5,00
bus magazine
n.6 • 2011
Novembre • Dicembre
Percorso a ostacoli
LE MANOVRE FINANZIARIE E IL TRASPORTO VIAGGIATORI
PREMIO ANAV PER I BUS "SMART"
SPECIALE: ACCESSO ALLA PROFESSIONE

UN AUTOBUS "CORTISSIMO" PER CORRERE TRA I VICOLI DI CANOSA DI PUGLIA

Caputo, una "passione di famiglia": mezzi a basso impatto ambientale, navette per i siti archeologici, e in garage... bus d'epoca!

L'impresa individuale CAPUTO è una ditta a conduzione famigliare con sede a Canosa di Puglia. La Ditta Caputo opera nel settore dei servizi per trasporto di persone ormai da svariati anni, infatti, ha iniziato la sua attività nel 1965.
Il titolare GIUSEPPE CAPUTO ha ereditato la passione per gli autobus da suo zio materno, Teodoro Prudenza, che iniziò la sua carriera da autista negli anni '40 del secolo scorso con un'autovettura Balilla 3 marce. Egli tornato dalla guerra lavorò dapprima per le autolinee S.A.S.S. di Bari e successivamente per le autolinee Marozzi, che all'epoca serviva il trasporto locale pugliese. La Ditta Caputo offrì il suo primo servizio di trasporto con autobus utilizzando un Lupetto su autotelaio O.M., 20 posti e carrozzeria Borsani. In breve tempo, la Ditta Caputo iniziò ad ingrandirsi acquistando anche un autobus su autotelaio O.M. Tigrotto, 30 posti e carrozzeria Gentile; successivamente un autobus FIAT 306, carrozzeria Van Hool Gran Turismo provvisto di alcuni comfort quali aria condizionata e sedili reclinabili.
Nel 1980 viene affidata all'impresa l'at-

In queste pagine immagini della flotta Caputo

tività di Trasporto Pubblico Locale, prevalentemente svolto nel territorio comunale della città di Canosa di Puglia. Tale servizio nel 1994 viene esteso anche alla frazione di Loconia-Crocifisso e case sparse con autobus urbani Fiat 414 carrozzeria SCALL. Il contratto con il Comune di Canosa di Puglia viene successivamente prorogato nel 1996 e definitivamente rinnovato nel 1998 e nel 2005.

Oggi il servizio offre quattro linee, delle quali la linea n. 4, inaugurata nel 2008, serve il Centro Storico ossia la Zona Castello della città di Canosa di Puglia. La presentazione del nuovo servizio è stata pubblicizzata da vari articoli su alcuni quotidiani dal titolo "Minibus per la zona Castello - Potrà transitare con più facilità nelle stradine strette" e "Una nuova linea urbana collegherà il centro storico" ed ancora "Oggi si inaugura la linea urbana dedicata alla zona castello - Il centro storico avrà un suo bus di trasporto pubblico". Si tratta di un miniautobus cosiddetto "cortissimo" a basso impatto ambientale per circolare per le strade e i vicoli stretti della zona Castello consentendo una migliore fruibilità del servizio, fornendo, soprattutto agli abitanti della zona Castello, un trasporto pubblico locale indispensabile in parallelo con iniziative di sviluppo atte a migliorare la condizione di una zona considerata il "cuore " storico della città di Canosa di Puglia.

Di prossima attivazione sarà il servizio di una nuova linea turistica "Ecobus Puglia Imperiale" volto alla promozione della mobilità turistica promuovendo l'utilizzo del trasporto pubblico, incentivando i sistemi di alimentazione energetica alternativa a basso impatto ambientale, per migliorare la fruizione turistica dei beni culturali e ambientali del territorio.

La nuova linea consentirà il potenziamento dell'attuale programma d'esercizio consentendo agli utenti di raggiungere le principali strutture ricettive della città di Canosa di Puglia e i vari punti d'interesse turistico, quali siti archeologici e monumenti.

Autoservizi Caputo, dunque, opera per conferire al proprio servizio di trasporto una connotazione rispondente ai moderni standard di qualità in tema di organizzazione del servizio, sicurezza del viaggio e dei clienti, comfort, informazione e comunicazione.

Gli operatori del servizio adottano un certo decoro nei modi, nel linguaggio e nell'abbigliamento per far sì che si instauri un rapporto di fiducia tra i passeggeri e il personale addetto. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni sia verbali che scritte tra utente e azienda è chiaro e facilmente comprensibile, tale cioè da consentire la massima accessibilità per il grande pubblico. Sono garantiti prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

Lo stesso impegno e la stessa serietà che sono applicati nella gestione del trasporto di linea urbana trovano riscontro anche nel settore del noleggio autobus con conducente. Da sottolineare, inoltre, la dedizione da parte del titolare che ha sempre cercato di apportare all'impresa novità e miglioramenti al passo con i tempi e con le esigenze, clamorosi esempi potrebbero essere una pedana per disabili già nel 1996, l'utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale per evitare l'inquinamento atmosferico, il rinnovo e l'ampliamento del parco autobus granturismo e il sevizio navetta per visite guidate presso i siti archeologici.

In tal modo la ditta offre una garanzia di sicurezza del viaggio e dei clienti, comfort, convenienza, informazione e comunicazione a ciò si unisce l'esperienza e la competenza dei suoi autisti, infatti ,il personale di guida è in grado di fornire qualità di lavoro nel rigoroso

Il Fiat 640 RN riportato agli "antichi" splendori

rispetto delle norme che disciplinano i tempi di guida e di riposo del personale viaggiante.
Oggi la Ditta Caputo svolge sia l'attività di noleggio con autobus e vetture sia il servizio di Trasporto Pubblico Locale.
Attualmente la Ditta che riporta il nome ALDO CAPUTO possiede un parco autobus molto ampio, attrezzato e arricchito da una serie di mezzi d'epoca tra i quali un autobus F.I.A.T. 640 RN. Quest'ultimo in particolar modo è stato acquistato all'inizio dell'attività ed è ancora in fase di restauro da circa un anno. Tali lavori, condotti dal titolare Giuseppe Caputo che si avvale dell'aiuto di artigiani locali, hanno riportato alla luce i vecchi colori della carrozzeria e delle cromature e in primis hanno ripristinato le parti meccaniche ridando al veicolo un motore nuovamente ruggente!
L'autobus F.I.A.T. 640 RN per la sua innovazione meccanica è stato uno dei modelli in circolazione più numeroso di tutti i tempi. L'autobus F.I.A.T. 640 RN è caratterizzato da 38 posti, il titolare Giuseppe Caputo ha voluto ripristinare all'esterno il colore azzurro e blu originario del mezzo e i sedili in pelle di color marrone rispettando in tal modo l'autenticità del veicolo.
La ditta ALDO CAPUTO offre risposte adeguate a qualsiasi necessità di viaggio dei suoi clienti, incrementa in tal modo l'attività turistica dei luoghi visitati valorizzando non solo il territorio ma anche la qualità e dando la possibilità ai viaggiatori di entrare in contatto e rivivere la magia dei luoghi antichi, l'arte la cultura e le bellezze ormai nascoste sia del nostro paese sia delle altre antiche città dell'Italia.
La passione per i viaggi e l'attenzione verso il benessere e la sicurezza del viaggiatore sono le colonne portanti della ditta, ormai profondamente radicata nel territorio. ■ ■ ■

La storia

Raccontateci la vostra Azienda

La vostra storia è la storia di tutti noi, associati, artigiani, industriali, cittadini.
Per questo abbiamo deciso di dedicare questa rubrica alle vostre aziende, per mettere in comune un patrimonio fatto di pionieri e di innovatori, che hanno saputo far muovere l'Italia.

Inviate il materiale a:
Promobus
Piazza dell'Esquilino, 29 - 00185 Roma
o via E-Mail:
promobus@anav.it

bus magazine

BUS MAGAZINE
Bimestrale di politica e tecnica dei trasporti a cura di ANAV Associazione Nazionale Autotrasporto Viaggiatori
Edito da Promobus s.r.l

Anno 11 - Numero 6
Novembre - Dicembre 2011

DIRETTORE EDITORIALE
Tullio Tulli

DIRETTORE RESPONSABILE
Silvia Garambois

COORDINAMENTO REDAZIONALE
Elisabetta Paris

COMITATO SCIENTIFICO
Giuseppe Alfieri
Alessandro Cesari
Marco Ficara
Paola Galantino
Antonello Lucente
Roberto Magini
Gabriele Montecorboli
Roberta Proietti
Nicoletta Romagnuolo

PROGETTO GRAFICO E IMPAGINAZIONE
Alessandra Nelli
[a.nelli@macfactory.it]

STAMPA
Eurograf Sud s.r.l.
Uffici e stabilimento:
Via delle Grotte, 11
00040 Zona Industriale Ariccia (RM)
Tel. (+39) 06 9344741 (6 linee r.a.)
Fax (+39) 06 9343700

EDIZIONI PROMOBUS s.r.l.
AMMINISTRAZIONE PUBBLICITÀ E ABBONAMENTI
Responsabile
Alessandro Cesari
00185 Roma,
Piazza dell'Esquilino, 29
Tel (+39) 06 4879301
Fax (+39) 06 4821204
[promobus@anav.it]

Finito di stampare nel mese di ottobre 2011

Registrazione presso il tribunale di Roma n.336 del 26 luglio 2001

sped. in abb. post. 70% Roma

Allegato 3

Autoservizi Caputo Giuseppe d.i.	Modulo Gestione Qualità **POLITICA PER LA QUALITA'**	CSQ ISO 9001 — CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

La Direzione della **Autoservizi Caputo Giuseppe** , in considerazione della crescente richiesta da parte del mercato di standard qualitativi consolidati e consapevole dei miglioramenti interni conseguibili con lo sviluppo di una cultura della qualità, ha deciso di implementare un Sistema di Gestione per la Qualità.
La direzione si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente.
In particolare la soddisfazione del cliente è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti, e viene perseguita altresì offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite rilevate e, monitorando sia i progressi culturali che il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.
Il cliente assume un ruolo centrale per il successo **Autoservizi Caputo Giuseppe,** diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.
Gli obiettivi che si pone l'Organizzazione sono:

- **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti pubblici e privati, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'organizzazione e ingresso in nuove aree di mercato;
- **la soddisfazione delle parti interessate** (clienti, utenti, dipendenti, fornitori), e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali e ridotta contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami e/o delle riserve, elevato livello di soddisfazione dei committenti, accordi di partnership con i fornitori;
- **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti**;
- **la cura della comunicazione verso il cliente**;
- **l' assistenza al cliente**;
- **l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- **Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro**.

Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli ed attraverso il perseguimento e l'analisi di opportuni indicatori di monitoraggio.
Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.
Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.
La Direzione affida a personale qualificato e addestrato le attività di gestione ed esecuzione di tutte le fasi lavorative che hanno influenza sulla qualità del prodotto fornito, in particolare si assicura e garantisce, mediante specifiche procedure d'attuazione delle attività stesse, che il personale addetto alle verifiche sia indipendente dall'attività verificata.

Allegato 5

Politica Ambientale

La presente Politica Ambientale è da intendersi ad integrazione di quella per la Qualità.

Attraverso questa Politica la Direzione della ditta comunica, all'interno ed all'esterno dell'Azienda, gli obiettivi e gli impegni assunti verso l'ambiente.

Attraverso la Politica Ambientale si intende porre in risalto la volontà di recepire, conseguire e mantenere la conformità alla normativa vigente applicabile in materia di aspetti ambientali.

La Società si prefigge le finalità di seguito elencate:

1. una continua analisi e valutazione delle indicazioni derivanti dalle Parti Interessate ed in particolare dagli Enti Locali ed un dialogo aperto e costruttivo per l'individuazione di servizi, progetti ed obiettivi d'interesse per la collettività orientati ad uno sviluppo sostenibile dell'Azienda e del contesto nel quale essa opera;

2. un Sistema di Gestione che permetta la rispondenza ai requisiti normativi ed un suo continuo sviluppo realizzato attraverso il miglioramento delle prestazioni ambientali e la prevenzione dell'inquinamento perseguiti sui macroprocessi, processi, servizi e risorse gestiti direttamente e, laddove possibile, su quelli delegati ai Fornitori;

3. il rispetto dei requisiti legislativi applicabili, degli impegni sottoscritti dall'Azienda e dei riferimenti internazionali e delle loro interpretazioni attraverso un costante monitoraggio ed il conseguente adeguamento;

4. il miglioramento continuo delle infrastrutture destinate alla Clientela e/o al Personale realizzate con soluzioni tecnologicamente innovative e sempre più ambientalmente compatibili;

5. il Riesame della Politica Ambientale e la successiva definizione di Obiettivi tesi alla sua attuazione considerando le indicazioni provenienti dall'esterno e dall'interno dell'Azienda.