



CARTA DEI SERVIZI

TRASPORTO SCOLASTICO Anno 2014

TRASPORTI INTEGRATI E LOGISTICA S.R.L.
viale Trento Trieste 13 – 42124 – Reggio Emilia
Tel. 0522 927654 – fax 0522 927683
Cod. fiscale, Partita IVA, Reg. Imp. Reggio Emilia n. 01808020356

- INDICE -

- INDICE -	2
- CHI SIAMO...LA “MISSION” AZIENDALE -	3
- I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI -	3
OBIETTIVITA',GIUSTIZIA,IMPARZIALITA'	3
CONTINUITA' DEL SERVIZIO	4
PARTECIPAZIONE	4
CORTESIA E TRASPARENZA	4
EFFICIENZA, EFFICACIA, SICUREZZA	4
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	4
- TUTTI I NOSTRI SERVIZI -	5
“muoversi a inquinamento ZERO“	5
“muovere i nostri figli“	5
“muoversi per scoprire il mondo“	5
“muoversi quotidianamente“	6
“muoversi per aiutare“	6
“muoversi risparmiando risorse“	6
“muoversi on-demand“	7
“muoversi per divertirsi e riposare“	7
“muoversi, ma anche fermarsi“	7
- SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO -	8
UN PO' DI NUMERI...	8
QUALITA' CERTIFICATA...	9
ORARI E CONTATTI...	10
ISCRIZIONE E RETTE...	10
ATTENZIONE AL CLIENTE...	11
SICUREZZA, CONFORT, AMBIENTE...	12

- CHI SIAMO . . . LA “MISSION” AZIENDALE -

Servire la mobilità Reggiana, integrando i servizi di trasporto di linea con servizi speciali rivolti a particolari categorie di Clienti, è il punto di partenza dello sviluppo di TIL.

TIL nasce dall'esigenza di scorporare i servizi non sovvenzionati e si pone all'avanguardia nell'offerta di trasporti specialistici, grazie all'esperienza maturata nel settore.

TIL è una società di capitali pubblici le cui quote sono possedute da ACT Reggio Emilia per il 94,86% e dall'Azienda Farmacie Comunali Riunite di Reggio Emilia per il 5,14%.

Nasce il 17/11/98 ed è operativa dal 18/01/99.



Oggi TIL pone il proprio focus sul trasporto collettivo di persone, a 360 gradi e a molteplici livelli, con una particolare ottica orientata ai clienti/utenti, specialmente quando questi fanno parte di categorie deboli o disagiate, e all'ambiente, perché spostarsi consumando e inquinando meno si può e si deve!

- I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI -

OBIETTIVITA' , GIUSTIZIA , IMPARZIALITA'

TIL si ispira, nell'erogazione dei propri servizi, a principi di obiettività, giustizia e imparzialità garantendo parità di trattamento a tutta la clientela a parità di servizio prestato ed evitando pratiche in qualsiasi modo discriminatorie o lesive dei diritti del singolo.

CONTINUITA' DEL SERVIZIO

TIL, salvo cause di forza maggiore e comunque rispettando le normative di settore, eroga i propri servizi in maniera regolare e continuativa. In caso di interruzione o modifica inaspettata del servizio si impegna ad informare tempestivamente l'utenza onde arrecare il minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE

TIL auspica e favorisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio, in un'ottica di collaborazione e reciproco beneficio.

L'utente ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso delle società; può produrre documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti che aiutino a migliorare il servizio reso; tali contributi verranno attentamente e seriamente vagliati introducendo, se opportuno, modifiche e migliorie ai servizi erogati.

CORTESIA E TRASPARENZA

TIL si impegna ad usare, nei rapporti con la clientela, la massima cortesia, istruendo e formando opportunamente il proprio personale.

Nei rapporti con il cliente il personale dell'azienda è sempre tenuto ad identificarsi con nome e cognome; nel caso del personale autista/verificatore/controllore esso è tenuto ad indossare apposita divisa e cartellino che lo identifichino come appartenente alla azienda.

EFFICIENZA, EFFICACIA, SICUREZZA

TIL persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio erogato, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Tali misure di miglioramento non vengono però mai, in ogni caso, perseguite a scapito della sicurezza del personale e dei trasportati, che resta elemento principale e costante di attenzione dell'azienda.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

TIL è consapevole che fornire un ottimo servizio al cittadino significa anche rispettare e tutelare il più possibile l'ambiente in cui egli vive e lavora.

Con una costante attenzione all'abbassamento dei fattori di inquinamento e impatto ambientale derivati dalle proprie attività principali e collaterali l'azienda ricerca il modo migliore di operare impattando nella misura minore possibile sull'ambiente circostante.

- *TUTTI I NOSTRI SERVIZI* -

Sfruttando le specifiche competenze maturate in oltre un decennio di attività, TIL è oggi in grado di fornire una eterogenea molteplicità di servizi:

Occupandoci principalmente di trasporti possiamo senza dubbio affermare che l'elemento che più ci caratterizza è il **"movimento"**, e sempre più col passare del tempo esprimiamo questo desiderio di muoverci e di muovere le persone con una dinamica pluralità di servizi, concepiti per servire il pubblico più vasto possibile.

"muoversi a inquinamento ZERO"

Noleggio di auto elettriche.

Un'idea scaturita quasi per caso parecchi anni fa, oggi rappresenta un'esperienza consolidata a Reggio Emilia che il mondo ci invidia; lo dimostrano i numerosi premi vinti e le delegazioni internazionali che regolarmente vengono a farci visita per studiare il cosiddetto "Reggio approach" alla mobilità a ZERO-emissioni.

In un futuro sempre più focalizzato sull'auto elettrica, TIL, con la sua esperienza e know-how nel settore è pronta a cogliere le sfide che verranno.

"muovere i nostri figli"

Servizi scuolabus e gite di istruzione.

Con un'ampia flotta di scuolabus delle più svariate dimensioni, tutti di fabbricazione recente e con motorizzazioni ecologiche, TIL fa arrivare quotidianamente a scuola i nostri ragazzi in sicurezza e confort. Il personale autista, altamente professionale e responsabilizzato garantisce con una presenza e attenzione costante uno svolgimento del servizio ottimale ed è punto di riferimento per i giovani utenti, specialmente nelle fasce di età più piccole.

Se poi ci sono da fornire servizi extra: spostamenti per piscine, palestre, uscite didattiche entro e fuori provincia, siamo pronti a studiare e provvedere una soluzione adeguata e su misura per le esigenze dei singoli istituti.

"muoversi per scoprire il mondo"

Autobus granturismo a noleggio con conducente.

Che si debba fare un breve spostamento in provincia, un trasferimento in aeroporto o un viaggio di un paio di settimane in giro per L'Europa la nostra flotta di bus e pullman GT, diversificata con mezzi da 24 a 62 posti, è a disposizione. Un gruppo di autisti esperti, con esperienza pluriennale e ottima conoscenza delle principali mete turistiche europee viene impiegato appositamente per questa tipologia di servizio e garantisce dunque, assieme ai mezzi moderni e con tutti i confort di serie, la migliore esperienza di viaggio ai gruppi e alle scolaresche.

Ponendo inoltre particolare attenzione all'utenza disabile, siamo in grado di fornire su richiesta il noleggio di bus attrezzati appositamente, con pedana di sollevamento per carrozzine e interni del mezzo, compreso il bagno di servizio, specificamente studiati per disabili non deambulanti.

"muoversi quotidianamente"

Trasporto pubblico locale urbano/extraurbano.

Con gli agili minibus, molti dei quali di recentissima produzione e quindi particolarmente confortevoli ed ergonomici, anche per l'utenza disabile, spostiamo quotidianamente migliaia di utenti da un capo all'altro della città.

Il consorzio TPL, organismo che si occupa su base provinciale del coordinamento di tutti i servizi di trasporto pubblico ci ha poi affidato anche servizi extraurbani particolarmente critici per la mobilità locale.

È inoltre di recentissima introduzione anche un servizio di navetta sostitutivo del servizio ferroviario locale, nelle giornate a bassa affluenza di utenti e per le quali sarebbe quindi antieconomico impegnare le risorse ferroviarie, in un'ottica di efficienza e risparmio dei costi.

"muoversi per aiutare"

Servizio a domicilio di mobilità per utenti disabili e anziani, con pulmini attrezzati.

TIL favorisce l'integrazione scolastica e lavorativa dell'utenza disabile fornendo un servizio di trasporto su misura per questa fascia "debole" di popolazione.

Il servizio, svolto in collaborazione con Farmacie Comunali Riunite e i servizi socio-assistenziali provinciali viene gestito in maniera capillare e personalizzata, fornendo trasporti mirati e su richiesta per ogni utente che così ottiene numerosi vantaggi in termini di tempo e comodità, rispetto ad altre modalità maggiormente indifferenziate.

Particolarmente importanti per questa tipologia di servizio i pulmini attrezzati con la massima attenzione al confort e praticità per l'utenza, e la presenza di autisti con esperienza maturata da anni nello specifico settore e che consentono di andare al di là del semplice "trasporto" fornendo un servizio di assistenza in viaggio a tutto tondo, apprezzato sia dai trasportati che dalle loro famiglie, che con fiducia ci affidano i loro cari.

"muoversi risparmiando risorse"

Car Sharing di utilitarie, berline, monovolume e furgoni a motorizzazione "verde" o ibrida.

Nel traffico sempre più congestionato delle nostre città e con un parco auto circolante sempre più numeroso e incentrato sul "veicolo personale monouso", il nostro efficiente servizio di car sharing consente di far muovere più persone utilizzando meno vetture, rappresentando un'importante sfida nell'ottimizzazione delle risorse scarse disponibili.

TIL aggiunge a questa caratteristica intrinseca del servizio di car sharing ulteriore valore con la scelta di auto a motore termico che utilizzano carburanti a basso tasso di inquinamento e

recentemente ha introdotto nella flotta anche pulmini e furgoni a motorizzazione ibrida bimodale (alcuni dei quali anche attrezzati per trasporto disabili) che possano funzionare, su semplice comando del guidatore, sia con trazione diesel che totalmente elettrica.

"muoversi on-demand"

Servizio "Aladino" di trasporto pubblico serale e altri servizi extraurbani a chiamata.

Quando l'utenza che si muove è poco numerosa, come ad esempio nelle ore serali e notturne, oppure nei centri urbani periferici a bassa densità di popolazione, non è efficiente impiegare sistemi di trasporto pubblico strutturati e complessi.

Ecco che dunque entrano in gioco i "servizi a chiamata"; servizi che si attivano solo quando qualcuno ne fa richiesta e che in mancanza di utenza non continuano a generare inutili costi fissi di gestione, sperperando denaro e risorse.

Con un call-center sempre attivo dalle ore 7.00 alle 23.00 e la particolare flessibilità operativa siamo in grado di fornire questo tipo di servizio innovativo e dinamico, rivolto certo a una minoranza dell'utenza ma non di meno importante per rendere lo spostarsi, in orari e in zone "di minoranza", conveniente e soprattutto "democratico".

"muoversi per divertirsi e riposare"

Linee del mare.

Ogni estate famiglie e ragazzi possono passare giornate di divertimento e relax sulle spiagge della riviera romagnola e nei parchi a tema della zona (Mirabilandia, Aquafan, ecc.) a costi popolari, grazie alle linee giornaliere che mettiamo a disposizione nel periodo che va da giugno a inizio settembre.

Il servizio, nato alcuni anni fa con l'esigenza di impiegare il parco bus aziendale, che d'estate rimane sottoutilizzato, in maniera più efficiente, ha riscosso negli ultimi tempi un favore di pubblico e "critica" inaspettatamente alto al quale abbiamo risposto prontamente introducendo ad ogni nuova stagione novità e valore aggiunto, come ad esempio il servizio di hostess a bordo, le convenzioni con Hotel e Bagni della riviera, nuove opzioni tariffarie promozionali sempre più "personalizzate" e quant'altro ci verrà in mente.

"muoversi, ma anche fermarsi"

Controllo e gestione sosta a pagamento in aree urbane e in parcheggi in struttura.

Perché la mobilità non è solo spostamento, ma anche sosta.

Negli ultimi anni TIL ha contribuito, con i propri sistemi tecnologici e il proprio personale a mettere in pratica il piano della sosta progettato dal Comune di Reggio, gestendo le aree, predisponendo le infrastrutture per il pagamento, allocando risorse per la manutenzione di tali infrastrutture, la vigilanza e la riscossione e dispiegando il proprio personale controllore a garanzia che quanto previsto venisse rispettato dai cittadini.

- *SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO* -

Il servizio di trasporto scolastico è importante fattore sociale di sostegno per le famiglie che per difficoltà di varia natura non abbiano il tempo e le possibilità di accompagnare i propri figli a scuola, specie nelle zone a bassa o nulla presenza di trasporto pubblico di linea.

TIL offre questo tipo di servizio, ben consapevole di come esso richieda, per sua stessa natura e per la particolare fascia di utenza a cui si rivolge, particolare attenzione e dedizione.

Il servizio offerto consiste principalmente nella fornitura di mezzi (scuolabus) e autisti per l'effettuazione dei percorsi di carico/scarico dei ragazzi, da varie fermate preimpostate a scuola e viceversa, a cui si aggiungono attività collaterali quali trasferimenti per palestre/piscine e anche gite di istruzione, svolte generalmente su breve tragitto nell'arco della mattinata.

In alcuni casi, su richiesta del Comune, ci vengono assegnate anche le attività di carattere prettamente amministrativo, quali la raccolta delle adesioni al servizio, la gestione delle rette e relativa fatturazione.

UN PO' DI NUMERI . . .

20

e oltre il numero di Comuni serviti In provincia di Reggio Emilia.

70

e oltre il totale dei mezzi, dai piccoli pulmini fino ai grandi scuolabus da 60 posti, che ogni anno vengono impiegati sul servizio.

2.000.000

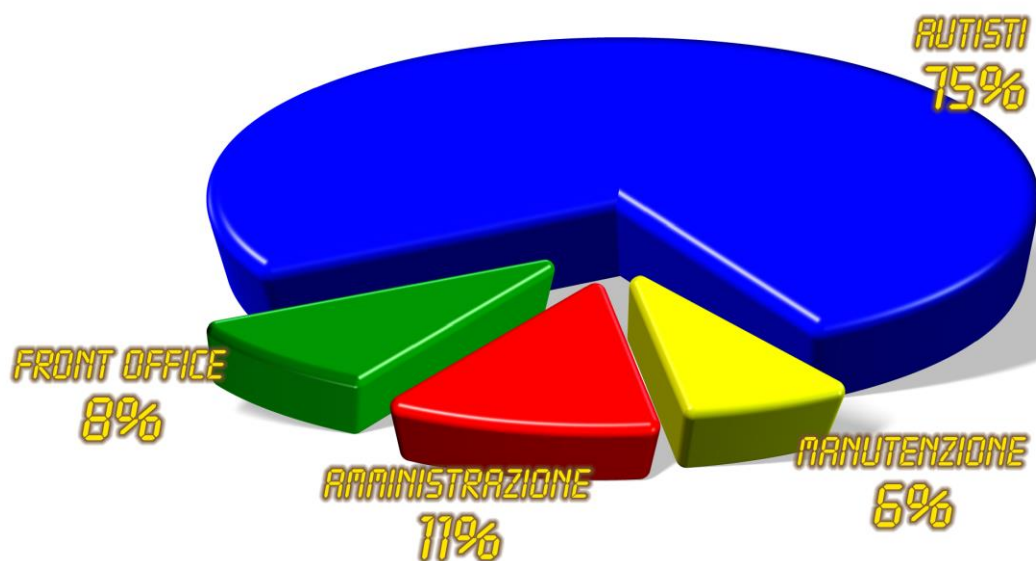
e oltre i chilometri percorsi annualmente dai nostri mezzi.

3.000

e oltre i ragazzi che trasportiamo ogni giorno, dai piccoli frequentatori delle scuole materne ai giovani studenti delle scuole superiori.

90

e oltre il numero di persone impiegate nelle varie attività che ruotano attorno al servizio scolastico, così suddivise:



QUALITA' CERTIFICATA...

Dal 2003 l'attività di gestione dei servizi di trasporto scolastico è certificata e aggiornata attualmente alla norma ISO 9001:2008.

La certificazione comporta la formalizzazione e l'adozione di opportune procedure per garantire la qualità del servizio in ogni sua fase, e il rispetto di tali procedure viene garantito da visite periodiche effettuate da un organismo terzo che almeno una volta l'anno ispeziona il nostro operato in maniera imparziale e ne garantisce il rispetto degli standard e la tensione verso il miglioramento continuo.

Per un monitoraggio dell'andamento del servizio su base pluriennale vengono utilizzati numerosi indici di performance che, raffrontati di anno in anno, consentono la verifica della bontà del lavoro svolto e spronano la struttura e il personale verso il costante miglioramento; un miglioramento tangibile, oggettivo e misurabile.

INDICI E RISULTATI - ANNO 2013

INDICATORE	PARAMETRO DI CALCOLO	RISULTATO	NOTE
Continuità del Servizio	Totale giorni di erogazione del servizio / N° sostituzioni definitive degli autisti assegnati espresso in %	0,08%	Un indice basso indica una performance migliore
Rispetto degli orari (puntualità)	Non Conformità / Totale controlli eseguiti x 100	3,33%	Un indice basso indica una performance migliore
Comportamento dell'autista verso l'utenza	Non Conformità / Totale controlli eseguiti x 100	0%	Un indice basso indica una performance migliore
Capacità tecnica dell'autista	Non Conformità / Totale controlli eseguiti x 100	0%	Un indice basso indica una performance migliore

Abbigliamento del personale	Non Conformità / Totale controlli eseguiti x 100	10,00%	Un indice basso indica una performance migliore
Pulizia mezzo interno / esterno	Non Conformità / Totale controlli eseguiti x 100	3,33%	Un indice basso indica una performance migliore
Soddisfazione del Cliente	Indagine di customer satisfaction mediante interviste telefoniche a campione	90,2%	Un indice alto indica una performance migliore

ORARI E CONTATTI . . .

TIL mette a disposizione dell'utenza, per qualsiasi esigenza di comunicazione e informazione, un call center attivo nei seguenti orari:

- da LUNEDÌ a SABATO (festivi esclusi): dalle ore 6.30 alle ore 19.00

Il call center, ubicato presso la sede di viale Trento Trieste n. 13 - 42124 - REGGIO EMILIA, è raggiungibile ai seguenti recapiti:

TEL: 0522 927654 (numero dedicato alle informazioni generali sul servizio e alle emergenze)

TEL: 0522 927631 (numero diretto dell'addetto ai servizi scolastici da utilizzare per richieste di informazioni specifiche sul servizio e sulle iscrizioni, prenotazioni di uscite, formalizzazione di reclami, segnalazioni e suggerimenti, ecc.).

FAX: 0522 512880

E-MAIL: callcenter@til.it

Presso la stessa sede di viale Trento Trieste 13 è inoltre disponibile, nei periodi di raccolta delle adesioni al servizio, e per informazioni su iscrizioni e rette, apposito personale nei seguenti orari:

- da LUNEDÌ a VENERDÌ: ore 9.00 – 12.00 e ore 14.30 – 17.00

contattabile al numero telefonico: 0522 927631

ISCRIZIONE E RETTE . . .

TIL s.r.l., si occupa, nell'ambito dei servizi scolastici e per i comuni che lo richiedano, anche della raccolta delle adesioni al servizio da parte delle famiglie e della gestione di fatturazione e pagamenti.

Le iscrizioni possono essere effettuate presso gli uffici TIL di Viale Trento Trieste n. 13; l'iscrizione ha validità annuale e dovrà essere rinnovata negli anni successivi secondo necessità.

Al momento dell'iscrizione è necessario provvedere anche al versamento, tramite bollettino postale, bonifico, bancomat o contanti, della prima tranche della retta (primo bimestre) e successivamente i pagamenti saranno a cadenza bimestrale anticipata.

Per agevolare l'utenza e minimizzare i tempi d'attesa allo sportello la procedura di iscrizione può essere effettuata anche direttamente on-line (via e-mail): tutta la modulistica precompilabile e le relative istruzioni sono disponibili sul sito www.til.it (sezione servizio trasporto scolastico).

Le tariffe variano di anno in anno e a seconda della tipologia del servizio richiesto (sola andata o andata/ritorno) e vengono pubblicate sempre sul sito www.til.it

ATTENZIONE AL CLIENTE . . .

L'attenzione verso il cliente/utente per TIL è un fattore fondamentale.

Se ciò vale in generale nell'approccio al servizio della nostra organizzazione, a maggior ragione questo fattore viene particolarmente curato quando si tratti di servizi scolastici, data la particolare categoria di utenti (bambini piccoli e ragazzi) che utilizza i nostri mezzi.

Sul servizio scolastico vengono impiegati autisti particolarmente adatti e con esperienza e formazione specifica per relazionarsi con i giovani utenti e l'organizzazione del personale è studiata per cercare di mantenere, sia nel corso del singolo anno scolastico che in arco pluriennale, costantemente gli stessi autisti sulle stesse linee.

Tale impiego di lunga durata fa sì che si instauri tra gli autisti, i ragazzi e le loro famiglie un rapporto di collaborazione e fiducia importantissimo per la buona riuscita del servizio stesso.

L'organizzazione ha poi un ufficio dedicato al trasporto scolastico, con personale apposito, sempre a disposizione negli orari di servizio per erogare informazioni, raccogliere istanze specifiche dei vari Istituti, rispondere ad eventuali dubbi e problematiche e fornire un pronto feedback a possibili reclami o segnalazioni di anomalie.

I tempi di risposta possono variare dall'immediato (nel caso di richieste/reclami presentati telefonicamente o di persona, se un nostro responsabile è disponibile) ad un massimo di 4-5 giorni lavorativi nel caso in cui la richiesta/reclamo venga presentata per posta o via e-mail (o non sia possibile dare un riscontro immediato a causa della necessità di effettuare verifiche nei nostri database o presso il nostro personale).

Nel rispetto del Sistema di Gestione Qualità i reclami vengono costantemente registrati, monitorati e il loro numero/gravità è oggetto di valutazione annuale ai fini della verifica della bontà del servizio e della soddisfazione dell'utenza.

Ad integrazione e supporto della gestione reclami, annualmente viene poi anche condotta un'indagine a campione presso le famiglie, mediante questionario, per valutare la soddisfazione dell'utenza relativamente a fattori quali: il comportamento e la capacità degli autisti, la puntualità, la pulizia dei mezzi, la capacità di risposta dell'ufficio, ecc.

I risultati di tale indagine per l'esercizio 2013 sono rappresentati nella tabella seguente:

VALUTAZIONE DI CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2013

PARAMETRO VALUTATO	VOTO (scala 1-10)
Chiarezza nella comunicazione degli orari	8,91
Puntualità	8,69
Pulizia del mezzo	8,91
Competenza tecnica autista	9,03
Disponibilità e comportamento autista	9,13
Aspetto e decoro autista	9,00
Informazioni in caso di problemi	8,88
Giudizio complessivo sul servizio	9,02

SICUREZZA, CONFORT, AMBIENTE . . .

Il personale autista, sempre in divisa e con cartellino di riconoscimento garantisce, nello svolgimento delle sue funzioni, anche un servizio di gestione e controllo dei minori ad esso affidati dal momento in cui ne riceve la custodia alla fermata fino al momento dell'entrata nel plesso scolastico e viceversa.

L'autista non lascia per nessun motivo il minore trasportato a meno che non venga garantito un passaggio sicuro della custodia verso i responsabili dell'istituto scolastico o la famiglia; nel caso in cui tale passaggio non sia possibile (ad esempio perché il genitore è in ritardo nel ritirare il figlio in fermata) il ragazzo verrà trattenuto a bordo del mezzo e l'ufficio avisato dell'anomalia così che si possano prendere i contatti del caso e risolvere il problema.

In alcuni casi, su richiesta del Comune, specie quando i trasportati sono più piccoli, viene fornito anche personale accompagnatore aggiuntivo che si occupa della sorveglianza e sicurezza dei bambini mentre l'autista si concentra sull'attività di guida.

I mezzi utilizzati sono tutti di immatricolazione recente, dotati dei più moderni equipaggiamenti di sicurezza e confort (tra cui anche speciali indicazioni luminose di salita/discesa importanti per avvisare gli automobilisti dell'eventuale transito dei piccoli pedoni) e vengono selezionati all'interno del nostro parco bus e assegnati specificamente al servizio in base al tipo di utenza e di percorso.

Al momento vengono impegnati su tutti i servizi scolastici bus con motori di categoria ambientale minima di standard "EURO3", ma per la maggior parte (oltre l'80%) il nostro parco mezzi è già composto da bus appartenenti alle categorie meno inquinanti "EURO4" ed "EURO5".

La nostra flotta comunque è sempre in evoluzione e l'impegno per i prossimi anni è di rimanere al passo con l'evoluzione tecnologica automobilistica dotandosi via via di mezzi sempre più nuovi e meno inquinanti per l'ambiente.