

EDIZIONE 2007**INDICE**

INTRODUZIONE.....	2
PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'	3
QUALITA' DEL SERVIZIO E RISPETTO DELL'AMBIENTE	3
<i>Rete e copertura oraria.....</i>	<i>4</i>
<i>Facilità d'uso del servizio.....</i>	<i>5</i>
<i>Elenco rivendite biglietti.....</i>	<i>7</i>
<i>Sicurezza.....</i>	<i>8</i>
<i>Rispetto dell'ambiente</i>	<i>9</i>
<i>Affidabilità.....</i>	<i>10</i>
<i>Personale e rapporti con il cliente.....</i>	<i>12</i>
OBIETTIVI DELLA POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE.....	13
MONITORAGGIO DEGLI STANDARD.....	15
IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO	16
RIEPILOGO STANDARD AZIENDALI.....	18
DIFFUSIONE DELLA CARTA.....	18

**Data di
Emissione**
15/01/2007

Approvata (PCdA)

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi nasce in seguito alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 ed è stata successivamente recepita dal settore dei trasporti tramite l'emanazione della "Carta della Mobilità".

Il principio fondamentale attorno al quale è stata sviluppata la Carta dei Servizi è il nuovo tipo di rapporto che viene stabilito tra le aziende operanti nel campo dei servizi pubblici e

- ✚ il **cittadino**, che viene visto come un *cliente* e verso il quale l'Azienda assume precisi obblighi, primo tra tutti quello di fornire un servizio di qualità.
- ✚ L'**ambiente**, verso il quale l'azienda si assume l'impegno del rispetto delle prescrizioni legali e della prevenzione dell'inquinamento.

La carta dei servizi della SEAC è quindi la testimonianza scritta dei concreti impegni presi dalla società nei confronti dei suoi clienti e dell'ambiente.

In particolare la SEAC si impegna:

- a **soddisfare pienamente** le esigenze dei suoi clienti;
- a garantire un **uguale trattamento** a tutta la sua clientela, con particolare attenzione alle persone disabili;
- a garantire la massima **continuità** del servizio;
- a rendere la sua clientela **partecipe** della realtà aziendale, attraverso un continuo confronto e monitoraggio;
- al **rispetto** della legislazione vigente in materia ambientale e alla **limitazione** dei potenziali impatti ambientali derivanti dall'erogazione del servizio.

Quale ulteriore strumento di garanzia per la sua clientela, la SEAC è dal 1998 certificata **UNI EN ISO 9000** per il servizio di trasporto pubblico. In particolare nel 2003 la SEAC ha intrapreso un progetto di adeguamento che ha portato l'azienda ad avere il proprio Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo la nuova norma **UNI EN ISO 9001:2000** e successivamente, nel 2006, ad integrare il proprio sistema qualità con un sistema di gestione ambientale e conseguire la certificazione di conformità alla norma **UNI EN ISO 14001:2004**.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

La S.E.A.C. gestisce il trasporto pubblico urbano e suburbano del Comune di Campobasso da 40 anni.

L'Azienda si avvale di:

- 50 autisti, 1 capo servizio, 4 impiegati, 1 capo officina
- 40 automezzi.

Annualmente l'azienda trasporta più di **3,5 milioni** di passeggeri e garantisce una percorrenza massima di **1.360.000 chilometri**.

QUALITA' DEL SERVIZIO E RISPETTO DELL'AMBIENTE

Al fine di ottenere la completa soddisfazione del cliente nel pieno rispetto dell'ambiente la S.E.A.C. ha individuato come aspetti fondamentali del servizio offerto

- Rete e copertura oraria
- Facilità d'uso del servizio
- Sicurezza
- Prevenzione dell'inquinamento e rispetto ambientale
- Affidabilità
- Comfort e aspetto dei veicoli
- Personale disponibile nei rapporti con il cliente

Rete e copertura oraria

Il servizio viene effettuato nei giorni feriali con **22** linee di cui **13** urbane e 9 suburbane; nei giorni festivi il numero delle linee è ridotto a **10** urbane e 5 suburbane. Una linea effettua unicamente servizio nei giorni festivi.

Effettua inoltre il servizio “*navetta*” da e per il Terminal bus con 146 corse.

Nei giorni feriali vengono effettuate **369 corse (313 urbane e 56 suburbane)**, **più le 146 corse della linea Terminal** per una percorrenza totale quotidiana di circa **4.250 km.**, mentre nei giorni festivi le corse sono ridotte a **199 (174 urbane e 25 suburbane)** e la percorrenza a circa **1.910 km.**

La fascia di copertura oraria va dalle **5³⁰ alle 22³⁰**.

Il servizio è operante tutti i giorni dell'anno esclusi il **1°Maggio tutto il giorno, Capodanno, Pasqua, Ferragosto e Natale dalle 14 in poi.**

Nel periodo estivo (**dalla chiusura e fino alla riapertura delle scuole**) viene ridotta la frequenza delle linee urbane e suburbane., per una percorrenza totale quotidiana pari a circa 3.750 km nei giorni feriali e 1.450 km in quelli festivi.

È comunque garantita, anche in caso di sciopero, la piena funzionalità del servizio nelle fasce orarie **5³⁰-8³⁰ e 13⁰⁰-16⁰⁰**.

I passaggi dei veicoli alle fermate sono organizzati **ad orari prestabiliti** su tutte le linee; gli orari, stabiliti in funzione delle necessità espresse dall'utenza e dagli organi competenti del Comune di Campobasso, sono esposti sulle fermate principali

Facilità d'uso del servizio

Ogni fermata è individuata da una apposita palina o tabella.

A seconda delle esigenze personali, possono essere utilizzati tre diversi biglietti:

- **Biglietto di corsa semplice**, valido per un solo viaggio su un'unica linea, acquistabile singolarmente o in carnet da 11 biglietti al costo di 10.
- **Biglietto orario**, valido **120 minuti** per un numero illimitato di corse su tutte le linee
- **Biglietto "Vado e torno"** solo per la linea terminal

La vendita dei biglietti avviene presso 61 rivenditori (tabaccai, edicole, etc..) distribuiti in tutto il territorio comunale. A breve saranno installati **10 nuovi distributori automatici** in sostituzione dei 4 esistenti, funzionanti **24 ore al giorno**, posizionati in zone strategiche della città oltre a due emettitori installati a bordo vettura con costo del biglietto maggiorato ad € **1,00**

Il cliente deve convalidare il biglietto nell'apposita oblitteratrice del primo veicolo utilizzato, entro la prima fermata da quando è salito; il funzionamento delle oblitteratrici è controllato giornalmente.

Sono disponibili due diverse tipologie di abbonamento:

- **Mensile intera rete**, valido su tutte le linee senza limitazioni
- **Mensile singola linea**, valido per la sola linea prescelta

Solo per la linea terminal esistono a costo ridotto i seguenti abbonamenti:

- **Studenti solo navetta**
- **Lavoratori solo navetta**
- **Lavoratori navetta + linea**

Gli abbonamenti sono rilasciati o rinnovati:

- **In Piazza Pepe**, gli ultimi due giorni feriali del mese di scadenza, dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle 15.45 alle 18.00, ed i primi due giorni feriali del mese di rinnovo dalle ore 8.00 alle ore 13.00
- **Al terminal** tutte le mattine dalle 7.30 alle 9.30
- **In contrada Colle delle Api 181, presso la sede della SEAC**, dal lunedì al venerdì 8-14 e lunedì e mercoledì dalle 15.30 alle 18.30

I controlli sui biglietti e sugli abbonamenti a bordo vengono fatti da personale S.E.A.C. in divisa; eventuali contestazioni possono essere segnalate di persona presso la sede dell'Azienda o telefonicamente, utilizzando i numeri indicati di seguito.

Tutte le informazioni sugli orari ed i percorsi delle linee sono disponibili nella guida per l'utenza che viene stampata in almeno 3000 copie e distribuita presso le rivendite abituali di biglietti.

Sito internet

Sul sito internet della SEAC, all'indirizzo www.seac.campobasso.it è possibile consultare l'orario e l'elenco completo dei rivenditori di biglietti.

Numero verde e posta elettronica

Richieste di informazioni, suggerimenti, segnalazioni o reclami possono essere comunicati:

- al numero verde **800-818172**
- all'indirizzo di poste elettronica info@seac.campobasso.it

ELENCO RIVENDITE BIGLIETTI

BARBIERO AGOSTINO	TABACCHI	C.so Vittorio Emanuele, 9
BARBIERO GENNARO	EDICOLA	Via Piave, 29/c
BARBIERO NICODEMO	TABACCHI	Via XXIV Maggio, 144
BEVILACQUA EMILIO	EDICOLA	P.za A. d'Isernia
CARMEN'S COPY	COPISTERIA	Via Ungaretti, 25
CARRIERO GIANNI	CAFFETTERIA	Via Pietrunto, 5
CASA DEI LATTICINI	ALIMENTARI	C.so Bucci,
CASSELLA CAROLINA	EDICOLA	Via Venezia
CENTRO GIOCHI snc	TABACCHI	C.so Vittorio Emanuele, 9
CIAMBRIELLO ANTONIO	EDICOLA	Via Mazzini
CLAUDIO IMMOBILIARE sas	RISTORANTE	C.da Colle Sereno, 7/B
CRISTINA SIMONA	EDICOLA	Via Lombardia
CRISTOFARO ANTONIO & C. snc	BAR OSPEDALE	C.da Tappino
D'ABATE ANNA MARIA	TABACCHI	Via C. Verde, 21
DE GREGORIO ENRICO	BAR -TABACCHI	Via XXIV Maggio, 180/G
DEL BALSIO GIOVANNI	EDICOLA	P.za Pepe
DEL VASTO FRANCESCA	EDICOLA-TABACCHI	Via Duca d'Aosta, 5
DE SOCCIO GIOVANNA	ALIMENTARI	Via S. Giovanni dei Gelsi
DE SOCIO MARIA	TABACCHI	Via Lombardia, 38-40
DI IORIO ANNA	BAR	Via Cavour, 55
DI STEFANO CARLO	TABACCHI	C.so Vittorio Emanuele, 71
EDEN srl	HOTEL	Via Colle delle Aoi, 91
EDIDONNA snc	EDICOLA	Via Friuli Venezia Giulia, 1
EUROPA	BAR	Via Colle delle Api,
EUROPA BAR AS.NA.MI. Srl	BAR	C.da S. G. in Golfo, 89
FERRANTE ANTONELLA	EDICOLA	Zona Industriale
FLORIMONTO LUCIA	FRUTTA - VERDURA	Via S. G. in Golfo
GI.FRA		Via Lombardia, 147/C
GILOTTI PALMINA	BAR	C.da Tappino, 55/C
GRASSI	EDICOLA	Viale Manzoni
IACOBUCCI GIOVANNI	EDICOLA	Via S. Antonio Abate
IAPALUCCI NICODEMO	TABACCHI	Via Cavour, 43
LANESE MARIA	TABACCHI	Via Puglia
MANCINI NINETTA	EDICOLA	Via Leopardi
MARINELLI MARIA TERESA	TABACCHI	Via Cannavina
MASTROPAOLO BEATRICE	EDICOLA	P.za Molise
MATTEO ALESSANDRO	TABACCHI	Via Piave, 15
MUTTILLO GIOVANNI	TABACCHI	Via Carducci
NICOLAUS HOTELS srl	BAR CATTOLICA	Via Cardinale Ciasca 9/ba
ORIRNTE sas	EDICOLA	p. Vittorio Emanuele
OTO MARIO	ALIMENTARI	Via Roma, 30
PALANGE ANTONIO	TABACCHI	Viale Manzoni, 85
PALLADINO CATERINA	TABACCHI	Via Garibaldi, 107
PICCIANO MICHELE	TABACCHI	Via Marconi
PINTO ANTONELLA	EDICOLA	Tiro a Segno
PIU' GUSTI	ALIMENTARI	Viale Manzoni
REGIONE	BAR	P.za d'Ovidio, 6
RENZULLI MAURIZIO	EDICOLA	P.za Pepe
ROSSI SERGIO	TABACCHI	Via Mons Bologna, 12/b
ROSSODIVITA SILVANA	TABACCHI	Via Ferrari, 2/a
SALVATORE ANTONIO	EDICOLA	P.za Cesare Battista
SANTELLA ELIO	TABACCHI	P.za Pepe, 41
SANTORO ANTONIETTA	EDICOLA	Via Colle delle Api,
SANZO' ROBERTO	BAR	Via B. Croce, 24-26
SOGIPER	PIANETA	Via Colle delle Api,
ESPOSITO GIOVANNI	BAR	P.za Cuoco, 1/a
SUPERMERCATO G.R.		Via XXIV Maggio, 37
TUTTO GI sas	TABACCHI	Via P. di Piemonte, 40
VACCARELLA LUPO	TABACCHI	Via Monforte, 22
ZENI ATTILA	EDICOLA	Viale Manzoni
ZUCCARO GIORGIO	TABACCHI	Via Monte Grappa, 12/b

Sicurezza

Tutti gli automezzi sono sottoposti ai seguenti controlli:

- controllo periodico dell'impianto frenante
- controllo semestrale dei pneumatici
- verifiche mensili sullo stato generale degli automezzi
- revisione completa annuale, presso la Motorizzazione Civile

Tutti gli automezzi sono dotati di catene da neve e gli autisti sono addestrati per una loro rapida installazione in caso di necessità

Tutti gli autobus sono dotati di due estintori ricaricati annualmente e controllati semestralmente, per intervenire tempestivamente in caso di incendio a bordo.





In accordo con le disposizioni di legge, tutte le porte delle vetture sono dotate dei prescritti dispositivi per l'apertura di emergenza e degli appositi cartelli di segnalazione.

Attualmente, anche grazie alla professionalità del personale di bordo, degli addetti alla manutenzione ed alle caratteristiche degli automezzi impiegati, il livello di incidenti imputabili alla SEAC rilevati è di **uno ogni 78.000 km percorsi** (17 incidenti attivi nel 2006, contro i 27 del 2005, a testimonianza del continuo miglioramento dell'affidabilità dei propri automezzi).

Rispetto dell'ambiente

Tutti gli automezzi utilizzano *gasolio ecologico* a basso tenore di zolfo conforme alle norme UNI-CUNA EN 590/93 e le operazioni di manutenzione periodica garantiscono che i dispositivi di scarico siano sempre perfettamente efficienti e in grado di garantire un'adeguata limitazione delle emissioni in atmosfera. L'azienda è inoltre impegnata in un rinnovamento continuo del proprio parco autobus, in modo da migliorare costantemente i propri standard di qualità, di sicurezza e di rispetto dell'ambiente.

All'interno della sede dell'Azienda vengono inoltre attivate adeguate procedure di controllo operativo degli aspetti ambientali significativi al fine di ridurre al minimo i potenziali impatti ambientali da essi derivanti: a tal fine L'Azienda è impegnata

-  nella prevenzione dell' inquinamento della rete fognaria generato dagli scarichi idrici provenienti dalle operazioni di lavaggio degli autobus, dagli interventi in officina e dalla autorimessa dei mezzi;
-  In una corretta gestione e un idoneo deposito temporaneo e smaltimento dei rifiuti pericolosi, per i quali la società si avvale di fornitori pienamente qualificati;
-  In una continua campagna di informazione e sensibilizzazione di tutto il personale dell'azienda verso gli aspetti ambientali riguardanti il proprio servizio;
-  Nel risparmio energetico e nella razionalizzazione dell'utilizzo delle risorse naturali (Acqua, metano etc.)

Affidabilità

La SEAC si impegna a ridurre al minimo il numero di corse non partite o interrotte per cause interne all'azienda, quali guasti al veicolo, scioperi o assenza di personale.

Lo standard aziendale per il numero di km. non percorsi per guasti è del **2 per mille** sul totale dei km. programmati. Nel 2006 la percentuale rilevata è **0,13 per cento**, in netto miglioramento rispetto allo 0,15% del 2005.

Gli accorgimenti adottati per garantire lo standard prefissato sono:

- disponibilità di **4 automezzi di scorta**
- presenza di **4 autisti di riserva** per sopperire ad eventuali assenze non programmate
- **piano di manutenzione programmata** per tutti gli automezzi

In caso di guasto occorso durante lo svolgimento del servizio, il conducente avverte immediatamente l'officina che provvede alla sostituzione dell'automezzo.

Lo standard di riferimento, in questi casi, è di limitare al massimo ad **una corsa** la temporanea interruzione del servizio.

Gli autisti sono correttamente addestrati all'intervento in caso di emergenza dovuta ad incendi a bordo e allo sversamento accidentale di prodotti che possono causare un impatto ambientale (es. sversamento di olio motore)

Oltre alle cause interne, ci possono essere inconvenienti dovuti a cause esterne all'Azienda, quali traffico, lavori stradali o manifestazioni civili e religiose. È comunque garantita una stretta collaborazione con i competenti uffici comunali per la riduzione dei disservizi derivanti da tali problemi.

In tutti i casi di segnalazione di un disservizio, accompagnata dall'indicazione del recapito, anche telefonico, dell'utente, l'Azienda si impegna a dar seguito al reclamo e a fornire **direttamente al cliente** la spiegazione sulle cause di quanto accaduto.

Particolare importanza viene data dalla SEAC all'efficienza ed alla pulizia degli automezzi.

Attualmente:

- **L'età media degli autobus è di 10,22 (riferita al 31/12/2006)**
- **15 autobus sono ad altezza ridotta da terra**, per agevolare la salita dei passeggeri
- **18 autobus sono dotati di piattaforma sollevabile** per la salita e discesa con sedia a rotelle

Giornalmente viene effettuata un lavaggio esterno ed un'accurata pulizia degli interni.

Ogni 15 giorni viene effettuata una pulizia interna completa ed approfondita di tutti gli automezzi, oltre al lavaggio delle superfici vetrate.

Sono presenti **26** fermate dotate di pensilina.

Gli automezzi ultimi utilizzano il nuovo colore rosso e argento, con l'indicazione del nome dell'Azienda sulle fiancate.

Personale e rapporti con il cliente

Il personale è responsabile del contatto diretto con il cliente e dell'esecuzione di attività che possono generare impatti ambientali, ed è quindi un elemento fondamentale per la Qualità del servizio offerto e il rispetto dell'Ambiente. In tale ottica la Direzione ha definito degli **“Standard comportamentali”**, documento che viene consegnato e diffuso agli autisti affinché siano sensibilizzati ad offrire un servizio di qualità nel pieno rispetto dell'ambiente.

Viene quindi curata con particolare attenzione la formazione, focalizzando gli aspetti della centralità del ruolo del cliente e dell'importanza della qualità del servizio offerto e degli aspetti ambientali connessi con le attività individuali.

Prima dell'inserimento a sistema di un autista, l'Azienda svolge un periodo di addestramento mediante affiancamento a personale esperto, per favorire la conoscenza dei percorsi e delle fermate di tutte le linee.

Tutto il personale è facilmente riconoscibile dalla divisa aziendale ed identificabile dal contrassegno riportante il numero di matricola, esposto in maniera visibile.

OBIETTIVI DELLA POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE

La Direzione della SEAC S.r.l. ha stabilito la seguente politica come testimonianza del proprio impegno verso il conseguimento della completa soddisfazione del cliente nel pieno rispetto dell'ambiente:

“La SEAC S.r.l. si pone come obiettivi fondamentali:

- il pieno assolvimento degli obblighi indicati nel disciplinare di concessione stipulato con il Comune di Campobasso;
- la più alta soddisfazione dei clienti (Ente appaltante e utenza) che usufruiscono del servizio, cercando sempre di offrire servizi di qualità e rispondenti alle specifiche richieste, nel rispetto delle normative ambientali, nell'ottica del risparmio di risorse e di prevenzione dell'inquinamento.

La Direzione dell'Organizzazione, si impegna:

- verso un continuo miglioramento verso la riduzione degli sprechi e per la prevenzione dell'inquinamento, con riferimento specifico all'impiego di automezzi sempre meno inquinanti;
- A garantire il rispetto delle prescrizioni legali applicabili e di eventuali altre prescrizioni che dovessero essere sottoscritte dall'organizzazione, riguardanti i propri aspetti ambientali.

Con questo preciso intento la Direzione ha deciso di implementare un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente conforme a quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 9001:2000 e dalla norma UNI EN ISO 14001:2004 al fine di migliorare i propri standard qualitativi e ridurre gli impatti ambientali derivanti dalle proprie attività, controllare con continuità i propri processi interni e monitorare costantemente il grado di soddisfazione dei propri clienti e gli aspetti ambientali significativi.

Gli obiettivi per la Qualità e l'Ambiente che si intendono raggiungere sono periodicamente definiti, aggiornati e monitorati dalla Direzione per mezzo degli strumenti forniti dal Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente. Sono state inoltre definite delle modalità di identificazione degli obiettivi, per la pianificazione delle attività necessarie al loro raggiungimento e per il monitoraggio dei risultati ottenuti. Il controllo dello stato di avanzamento di quanto pianificato e del grado di raggiungimento degli obiettivi è analizzato

annualmente in sede di riesame del Sistema di gestione Integrato e/o in riunioni di controllo dello stato di avanzamento dei piani di miglioramento interni convocate in funzione delle scadenze e delle tempistiche previste dai piani medesimi. Gli impegni assunti vengono indicati nella Carta dei Servizi della S.E.A.C. e diffusi a tutta la clientela.

La Direzione curerà direttamente le decisioni e le strategie relative alla Qualità e all'Ambiente, demandando i soli aspetti operativi al Responsabile Sistema Integrato Qualità e Ambiente cui conferisce l'autorità per assicurare che le prescrizioni del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente siano applicate e mantenute.

In particolare il Responsabile del sistema integrato ha l'autorità per verificare:

- la realizzazione della Politica della qualità e dell'Ambiente
- la promozione ed il raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi fissati
- la diffusione, conoscenza ed applicazione delle procedure e della politica per la Qualità e l'Ambiente
- il miglioramento continuativo del Sistema di gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente"

La Direzione

MONITORAGGIO DEGLI STANDARD

S.E.A.C. garantisce un controllo degli standard di servizio per mezzo dei seguenti strumenti:

- Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente ispirato alla norme internazionali ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004 per il controllo, la gestione e la registrazione delle attività interne, finalizzate al rispetto degli impegni assunti e al controllo dei propri aspetti ambientali
- registrazione ed analisi dei reclami sollevati dai clienti (utenti e Comune);
- indagini conoscitive sul livello di soddisfazione dei clienti e di percezione della qualità del servizio erogato

Per quanto riguarda le indagini di Customer Satisfaction, i risultati del sondaggio effettuato nel corso del 2006 sono stati i seguenti:

SERVIZIO (Valori da 1 a 10)			
VOCE	MEDIA	VALORE CON PIÙ VOTI (MODA)	CLIENTI SODDISFATTI (VOTO ≥ 6)
Pulizia degli automezzi	6,62	6	78%
Cortesia del personale	6,12	8	64%
Puntualità del servizio	5,35	6	50%
Adeguatezza percorsi	6,69	6	80%
Disponibilità di informazioni	6,57	6	73%
Facilità di acquisto dei biglietti	6,96	7	80%
Aspetto delle fermate	5,99	6	62%
Sicurezza dagli incidenti	6,60	8	73%
Rapporto qualità/ prezzo	6,45	6	73%
Giudizio complessivo	6,38	7	75%
Silenziosità automezzi	6,44	7	70%

IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO

Sulla base dei risultati ottenuti la SEAC si impegna a migliorarsi fissando i seguenti obiettivi di miglioramento da raggiungere entro il 2007:

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO			
<i>N°</i>	<i>Miglioramento previsto</i>	<i>Indicatore di riferimento</i>	<i>Azioni e risorse</i>
1	Incremento affidabilità, Minor impatto ambientale	<i>Diminuzione età media autobus al di sotto dei 10 anni</i>	Acquisto di 3 nuovi autobus
2	Miglioramento del rapporto cliente-autisti	<i>Indicatore del rispetto standard autisti- aumento del 10%</i>	Sensibilizzazione del personale al rispetto dello standard comportamentale in occasione della formazione ambiente
3	Migliorare il controllo del servizio- precisione degli obliteratori	<i>Orario obliteratore (esatto) aumento del 10%</i>	Acquisto nuovi obliteratori-messa a punto di quelli esistenti
4	Incremento della sicurezza	<i>Diminuzione del 15% degli incidenti attivi e del 20% degli infortunati</i>	Intensificazione delle operazioni di manutenzione dell'impianto frenante e del cambio pneumatici, maggiore periodicità del controllo freni indipendentemente dalla revisione

Per quanto riguarda le prestazioni ambientali, la SEAC si impegna al raggiungimento dei seguenti obiettivi

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO		
N°	DESCRIZIONE	MIGLIORAMENTO PREVISTO
1	Riduzione dei consumi di acqua di lavaggio del 5%	Risparmio idrico
2	Riduzione del 2% dell'età media degli autobus	Riduzione emissioni, risparmio carburante riduzione emissioni sonore
3	Monitoraggio dell'inquinamento delle acque di scarico di lavaggio con effettuazione analisi chimiche	Prevenzione inquinamento fognatura
4	Aumento della superficie protetta del suolo della sede	Prevenzione inquinamento sottosuolo

RIEPILOGO STANDARD AZIENDALI

STANDARD AZIENDALI PER L'UTENZA			
N°	DESCRIZIONE	STANDARD DEFINITO	VALORE 2006
1	Km non percorsi per guasti rispetto ai Km programmati	< 0,2%	0,13%
2	Numero massimo di corse interrotte per guasto	≤ 1	≤ 1
3	Autobus di riserva	3	4
4	Autisti di riserva	3	4
5	Lavaggio esterno autobus	Frequenza giornaliera	Frequenza giornaliera
6	Lavaggio completo autobus	Freq. quindicinale	Freq. quindicinale

DIFFUSIONE DELLA CARTA

La SEAC intende avvalersi dei seguenti strumenti per garantire la massima diffusione della presente Carta dei Servizi:

- stampa di 1000 copie della Carta dei Servizi e distribuzione all'utenza per mezzo degli sportelli comunali e delle rivendite di biglietti
- pubblicazione della Carta sul sito internet aziendale