



**AUTOLINEE GIACHINO s.r.l.**

[www.autolineegiachino.it](http://www.autolineegiachino.it)  
[info@autolineegiachino.it](mailto:info@autolineegiachino.it)

via Stazione, 29  
I-14019 Villanova d'Asti (AT)  
tel. (39) 0141 937 510  
fax (39) 0141 947 877

deposito:  
via Giordano Bruno, 83  
I-10134 Torino  
tel. (39) 011 319 44 40  
fax (39) 011 319 55 17



**ANCIS**

ISO 9001  
ISO 14001

P.I. e C.F. 00060360054 C.C.I.A.A. 34344 C.C.P. 11876141 Iscr. Tribunale AT n. 1608 Cap. Soc. Euro 10.400,00

## **AUTOLINEE GIACHINO S.r.l.**

### **CARTA DEI SERVIZI AZIENDALE (O CARTA DELLA MOBILITA') 2019**

Questa Carta della Mobilità è stata redatta e adottata dalla Autolinee Giachino S.r.l. di Villanova d'Asti (AT) in attuazione dell'art. 2, comma 2, della legge n. 273 del 11/07/1995 (G.U. 11/07/01995 n. 160) sulla base dei principi della Direttiva del P.C.M. del 27/1/1994 (G.U. 22/02/1994 N. 43) e dello schema di riferimento valido per il settore trasporti allegato al D.P.C.M. del 30/12/1998.

La Carta della Mobilità è stata pubblicata e (contestualmente) comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, istituiti presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica.

La Carta della Mobilità è stata inoltre comunicata agli utenti mediante distribuzione della stessa presso gli Uffici Aziendali e a bordo degli autobus, e rimane a disposizione del pubblico presso la sede di Villanova d'Asti, via Stazione n. 29 e sul sito internet [www.autolineegiachino.it](http://www.autolineegiachino.it)

La Carta della Mobilità ha lo scopo di raggiungere i seguenti obiettivi:

- Migliorare la qualità dei servizi erogati dall'Azienda
- Migliorare il rapporto tra gli utenti e l'Azienda.



## **Principi fondamentali della Carta**

L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici " (G.U. del 22/01/1994 N. 43), dalla Legge n. 273 del 11/07/1995 (G.U. del 11/07/1995 n. 160) e dal D.P.C.M. del 19/05/1995 (G.U. del 29/05/1995 n. 123).

L'Azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva e interpretati sulla base delle caratteristiche di settore.

### Uguaglianza e Imparzialità

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

### Continuità

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

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



### Partecipazione

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

### Efficienza ed Efficacia

L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

### Libertà di scelta

L'Azienda si impegna a garantire il diritto alla mobilità del cittadino, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

## **Il Profilo Aziendale**

**Denominazione:** Autolinee Giachino S.r.l.

**Sede legale e amministrativa:** Villanova d'Asti  
Via Stazione 29

**Depositi:** Priocca  
Strada Berca 13

Torino  
Via Giordano Bruno 83

**Soci amministratori:** Giachino Alberto  
Giachino Enrico  
Giachino Paolo

**Dipendenti:** 53 autisti  
7 impiegati

**Parco veicoli:** 46 mezzi



### Servizi gestiti:

Trasporto Pubblico Locale nell'area Nord – Ovest  
Della Provincia di Asti:

- Villanova – Dusino – Ferrere – Asti con diramazioni
- Bianchi – Villanova – Dusino - Chieri
- Alba – Villanova – Torino con diramazioni
- Celle – Villanova – Torino Fiat
- Asti – Govone – Alba e diramazioni
- Asti – Cinaglio – Villanova con deviazioni
- Villanova – Montafia – Viale – Monale – Asti FS
- Scolastica di Villanova d'Asti
- Villanova FS – Valfenera con deviazioni
- Mercatale Villanova
- Asti – Chivasso

**Fatturato annuo:**

€ 5.089.083,00

### Breve storia aziendale

La società Autolinee Giachino s.r.l. è stata costituita nel 1984, ma la storia aziendale ha inizio prima. Era il 1920 quando il Signor Giachino Enrico ottenne la prima concessione dal Ministero dei Lavori Pubblici per poter costituire un collegamento da Ferrere d'Asti a Villanova.

Subito dopo l'inizio dell'attività fu fondata, per l'ingresso di nuovi soci, la ditta Giachino e Valle che continuò l'acquisizione di nuove concessioni collegando Alba a Torino via San Damiano, Ferrere e Villanova; Alba ad Asti con l'acquisto di due tronconi (Alba – Govone prima e Govone - Asti poi); Montafia e Cortazzone ad Asti. Dopo l'interruzione forzata durante il periodo bellico, nel 1949 la ditta torna individuale sempre nella persona del Signor Giachino Enrico, fino all'ingresso nel 1962 dei due figli e la costituzione della società in nome collettivo Autolinee Villanovesi di Giachino Francesco ed Eugenio, per poi arrivare all'attuale forma societaria.

## I FATTORI DI QUALITA' - I PARAMETRI E GLI STANDARD

### 1. CARATTERISTICHE DELLA RETE E DEL SERVIZIO

<b>Parametro</b>	<b>Descrizione del Parametro</b>	<b>2018</b>	<b>Standard 2019</b>
Territorio servito:	Popolazione residente/Kmq (115592/2975.98 kmq)	38.94	38.94
Passeggeri trasportati	N° passeggeri trasportati all'anno	881.589	881.589
Linee	Numero linee per tipologia	11	11
	Sommatoria estensione delle linee in Km (semisomma tratte A/R + ½ percorsi circolari)	879	879
Percorrenza annua	Km percorsi annui	1417493	1417493
Parco Veicoli	N° veicoli complessivi di cui: - n° veicoli in linea	46	46
Copertura territoriale	N° comuni della provincia serviti (presenza di almeno una copia corse nei giorni feriali) / N° comuni della provincia	31/118	31/118
Percorrenza media	Vetture km/n. veicoli	30.790	30.790
Esposizione media	Esposizione massima del parco rotabile/n. veicoli	0.67	0.67

## 2. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO:

<b>Parametro</b>	<b>Descrizione del Parametro</b>	<b>2018</b>	<b>Standard 2019</b>
Regolarità del servizio	% corse effettive/corse programmate	100%	100%
Frequenza corse servizio	Min./corse per linee o gruppi di linee omogenee	Corse ad orario	Corse ad orario
Copertura oraria giornaliera	da ...h a ...h; n° h servizio/giorno	massima da h 04.00 a h 24.00	massima da h 04.00 a h 24.00
Distanza media fermate	Km	2.8	2.8
Velocità commerciale	Km/h	37.5	37.5
Puntualità	% max ritardi (>10 min.) in h punta	0	0
	% max ritardi (>10 min.) in h morbida	0	0
	N° corse intermodali/tot corse	94%	94%

## 3. SICUREZZA

<b>Parametro</b>	<b>Descrizione del Parametro</b>	<b>2018</b>	<b>Standard 2019</b>
Incidentalità dei mezzi	N° sinistri/Km percorsi; (Km intercorsi fra 2 incidenti)	0.0000042	0.0000042
Vetustà dei mezzi	% mezzi con oltre 15 anni	48%	46%
	età media del parco mezzi	12.3	12.3
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce(n. denunce/viaggiatori)	0	0
	% autisti con cellulare	100%	100%

#### 4. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE

<b>Parametro</b>	<b>Descrizione del Parametro</b>	<b>2018</b>	<b>Standard 2019</b>
Pulizia ordinaria dei mezzi	N° interventi giornalieri/n° mezzi	1	1
Pulizia completa	Frequenza media in giorni	7	7
Disinfestazione e lavaggio completo degli interni e della selleria	Frequenza	360	360

#### 5. RISPETTO DELL'AMBIENTE

<b>Parametro</b>	<b>Descrizione del Parametro</b>	<b>2018</b>	<b>Standard 2019</b>
Carburante a basso tenore di zolfo	% mezzi che lo utilizzano sul totale	100%	100%
Carburanti a basso effetto inquinanti	% mezzi che li utilizzano sul totale	/	/
Autobus elettrici, a gas o ibridi	% mezzi sul totale	/	/
Autobus a standard Euro 1-2-3-4-5-6	% mezzi sul totale	100%	100%
Controllo gas scarico e rumorosità	Frequenza in mesi	1/12	1/12

## 6. CONFORT:

<b>Parametro</b>	<b>Descrizione del Parametro</b>	<b>2018</b>	<b>Standard 2019</b>
Affollamento (in h punta + h morbida)	- Posti offerti tot per Km prodotti / viaggiatori per Km	1.8	1.8
	- Posti offerti seduti per Km prodotti / viaggiatori per Km	1.7	1.7
	% fermate con pensilina	25%	25%
	% fermate con sedili	7%	7%
Climatizzazione	% autobus con aria condizionata sul totale	100%	100%
Accessibilità facilitata: - pianale ribassato - 1 gradino - doppia porta centrale	- % mezzi sul tot - % mezzi sul tot - % mezzi sul tot	/ / 20%	/ / 24%
Servizi per viaggiatori portatori di handicap: - annuncio fermate - pedana mobile - ancoraggio carrozzine	- % mezzi sul tot	78%	78%
	- % mezzi sul tot	50%	50%
	- % mezzi sul tot	50%	50%
Servizi Aggiuntivi: - musica	- % mezzi sul tot	100%	100%

## 7. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

<b>Parametro</b>	<b>Descrizione del Parametro</b>	<b>2018</b>	<b>Standard 2019</b>
Diffusione Informazioni al telefono	- N° telefonico - Fascia Oraria operativa	0141/937510 dal lunedì al venerdì ore 08.00 – 12.30 e 14.00 – 18.30 sabato: 8.00 – 12.00	0141/937510 dal lunedì al venerdì ore 08.00 – 12.30 e 14.00 – 18.30 sabato: 8.00 – 12.00
Diffusione Informazioni via internet	Sito  E-mail	<a href="http://www.autolineegiachino.it">www.autolineegiachino.it</a>  info@autolineegiachino.it	<a href="http://www.autolineegiachino.it">www.autolineegiachino.it</a>  info@autolineegiachino.it
Diffusione Informazioni c/o la sede/stazione	Indirizzo  Fascia Oraria operativa  Tipo di informazioni rilasciate	Via alla Stazione 29 Villanova d'Asti dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.30 sabato 08.00 – 12.00  orari delle linee, variazioni, mappa della rete	Via alla Stazione 29 Villanova d'Asti dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.30 sabato 08.00 – 12.00  orari delle linee, variazioni, mappa della rete
Diffusione informazioni alle fermate	% fermate con indicazione orari sulle paline	100%	100%
	% fermate con pensilina con spazi informativi sulla rete	100%	100%
Diffusione informazioni sui mezzi	% mezzi con informazioni su: modalità uso servizio, avvisi variazioni di percorsi, orari e avviso variazioni tariffe	100%	100%
	indicazione visiva di percorso	78%	78%

## 8. BIGLIETTERIA E CONVALIDA

Tipologia di biglietti	<p><u>Corsa semplice Settimanale:</u> valido dal lunedì alla domenica per un n. di corse illimitato sulla tratta indicata sul biglietto</p> <p><u>Mensile illimitato:</u> valido dal primo all'ultimo giorno del mese per un n. di corse illimitato sulla tratta indicata sul biglietto</p> <p><u>Trimestrale:</u> valido dal primo all'ultimo giorno del trimestre per un n. di corse illimitato sulla tratta indicata sul biglietto</p> <p><u>Annuale Illimitato:</u> E' valido per un anno consecutivo per un num. illimitato di corse sulla tratta indicata sul biglietto</p> <p><u>Annuale studenti Illimitato:</u> E' valido dal 1/9 al 30/6 dell'anno successivo per un num. illimitato di corse sulla tratta indicata sul biglietto (Riservato a studenti dai 5 ai 25 anni)</p>
Sanzioni in vigore	<p>Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido o di tessera di riconoscimento è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa fissata dall'art. 123 L.R. n. 16 del 31/10/2017 che stabilisce l'importo di €. 25,00 (+biglietto di €.1,50) con pagamento immediato al personale di controllo; €. 45,00 (+biglietto €.1,50) entro 7 giorni; €. 90,00 (+biglietto di €.1,50) entro 60 giorni; €. 270,00 (+biglietto €.1,50 + spese di procedimento) dopo i 60 giorni.</p> <p>La sanzione amm.va si applica indipendentemente dalle sanzioni penali, qualora il fatto costituisca reato nonché dal risarcimento del danno subito dall'Azienda.</p> <p>All'accertamento delle irregolarità di cui all'art.1, provvede il personale ispettivo di controllo e di verifica dell'Azienda, munito di idoneo documento di riconoscimento rilasciato dalla stessa</p> <p>Le altre irregolarità possono essere accertate oltre che dal suddetto personale dell'Azienda dagli agenti di Polizia Municipale nell'ambito dei territori di rispettiva competenza.</p>
Integrazione tariffaria (possibilità di usufruire di un solo abbonamento per i servizi integrati)	<p><u>Formula 4 e 5 zone:</u> valido dal primo all'ultimo giorno del periodo per un n. di corse illimitato sulla tratta indicata dalla convenzione</p>
Reperibilità biglietti	A bordo di tutti gli autobus
Punti vendita sul territorio	1
Punti vendita sui mezzi	100%
Convalida biglietti e abbonamenti a bordo	100%

Per rimborsi e risarcimenti si fa riferimento a quanto previsto dal Regolamento UE n.181/2011

## 9. GESTIONE : SUGGERIMENTI - RECLAMI

<b>Parametro</b>	<b>Descrizione del Parametro</b>	<b>2018 e Standard 2019</b>
Raccolta suggerimenti e reclami	Descrizione modalità	I reclami e i suggerimenti possono essere presentati a: Autolinee Giachino Villanova d'Asti, via Stazione 29; telefono 0141.937510 fax 0141- 947877 email info@autolineeggiachino.it
Riscontro suggerimenti e reclami	- n° giorni entro cui si da risposta	<u>30 giorni</u> entro cui si comunica l'accettazione, il rifiuto o un ulteriore esame del reclamo <u>90 giorni</u> nel caso di ulteriore esame con comunicazione finale di accettazione o rifiuto

In seconda istanza, in caso di rifiuto o mancata risposta oltre i 90 giorni, i passeggeri possono presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti ([www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it), dove troverà tutte le informazioni necessarie), secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo 181/2011.

Il reclamo può essere inoltrato, anche, tramite raccomandata postale al seguente indirizzo:

- Via Nizza 230, 10126 TORINO

o e-mail:

- pec@pec.autorita-trasporti-it (PEC)
- reclami.bus@autorita-tasporti.it

## 10. PERSONALE: ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

<b>Parametro</b>	<b>Descrizione del Parametro</b>	<b>2018</b>	<b>Standard 2019</b>
Visibilità personale a contatto con il cliente	% del personale a contatto con l'utente con tesserino visibile	100%	100%
Formazione	- n° ore uomo annue	13,25	13,25
Sicurezza del personale	Frequenza/tipologia visite mediche	Annuale	Annuale

## MONITORAGGIO DELLA PERCEZIONE DELLA QUALITA' DELLA CLIENTELA

Criteri di rilevazione: a bordo

Totale schede distribuite: 1200

Totale schede compilate: 386

Frequenza: in corrispondenza del rinnovo della Carta, 1 volta l'anno

Scala di valutazione da 1 a 10

<b>Fattore Qualitativo Valutato</b>	<b>Voto medio 2018</b>	<b>Soddisfatti (voti &gt; 6)</b>	<b>Obiettivi 2019 (voto medio)</b>
Sicurezza durante il viaggio	8.16	363 (94.0%)	≥ 7.50
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	7.71	343 (88.9%)	≥ 7.50
Numero corse per fascia oraria	7.22	323 (83.7%)	≥ 6.50
Vicinanza e comodità delle fermate rispetto ad origine e destinazione del viaggio	7.87	361 (93.5%)	≥ 7.50
Pulizia dei mezzi	7.42	330 (85.5%)	≥ 7.00
Comfort del viaggio (stile di guida)	7.92	353 (91.5%)	≥ 7.50
Comfort dei mezzi	7.38	340 (88.1%)	≥ 7.00
Facilità di reperimento informazioni sul servizio	7.61	349 (90.4%)	≥ 7.00
Esaustività / completezza informazioni sul servizio	7.63	354 (91.7%)	≥ 7.00
Facilità acquisto biglietti ed abbonamenti	7.95	360 (93.3%)	≥ 7.50
Rapporto qualità del servizio / costo dei biglietti	7.07	310 (81.3%)	≥ 6.00
Facilità di presentare suggerimenti e reclami	7.50	347 (89.9%)	≥ 7.00
Tempestività della risposta	7.51	338 (87.6%)	≥ 7.00
Riconoscibilità e cortesia del personale	8.09	354 (91.7%)	≥ 7.50