

***AUTOSERVIZI M. CANUTO S.p.A.***

***OTTAGONO VIAGGI S.r.l.***

***Strada Carpice 10 – 10024 Moncalieri (TO)***

# ***Carta dei servizi Edizione 2009***

## **Benvenuti a bordo**

Lavoriamo per un trasporto migliore.

## Gli Enti regolatori del servizio AMC



**Agenzia Mobilità Metropolitana Torino**  
Consorzio tra Enti Locali



Provincia di Torino  
Settore Trasporti



CITTA' DI TORINO



CITTA' DI MONCALIERI

<b>Premessa</b>	<b>Pag. 4</b>
<b>Principi fondamentali</b>	<b>Pag. 5</b>
<b>Storia del gruppo</b>	<b>Pag. 6</b>
<b>I Servizi AMC</b>	<b>Pag. 7</b>
<b>Il noleggio e L'Ottagono Viaggi</b>	<b>Pag. 10</b>
<b>Impegni della Qualità e soddisfazione del cliente</b>	<b>Pag. 11</b>
<b>Fattori della qualità:</b>	<b>Pag. 14</b>
<b>Affidabilità e tempi di viaggio</b>	<b>Pag. 14</b>
<b>Informazioni</b>	<b>Pag. 14</b>
<b>Fermate</b>	<b>Pag. 15</b>
<b>Vendita e assistenza ai clienti</b>	<b>Pag. 15</b>
<b>Elenco rivendite</b>	<b>Pag. 16</b>
<b>Integrazione tra nodi di trasporto</b>	<b>Pag. 17</b>
<b>Sicurezza da molestie, furti e incidenti</b>	<b>Pag. 17</b>
<b>Servizi per disabili</b>	<b>Pag. 17</b>
<b>Confort</b>	<b>Pag. 17</b>
<b>Pulizia e rispetto dell'ambiente</b>	<b>Pag. 18</b>
<b>Personale e rapporto con il cliente</b>	<b>Pag. 18</b>
<b>Standard e impegni trasporto linee urbane e sub.</b>	<b>Pag. 19</b>
<b>Standard e impegni trasporto autolinee extraurb.</b>	<b>Pag. 20</b>
<b>Il Regolamento del Trasporto Pubblico Locale</b>	<b>Pag. 21</b>
<b>Indagine soddisfazione del cliente Ottagono Viaggi</b>	<b>Pag. 23</b>

## Premessa

La Carta dei Servizi, denominata anche nel settore trasporti Carta della Mobilità, permette di:

- rendere pubblici i fattori e gli indicatori della qualità del servizio;
- esporre i risultati delle indagini sulla qualità percepita dai clienti;
- adottare piani di miglioramento.

La Carta dei Servizi è disciplinata dalle seguenti disposizioni legislative

**Direttiva** del Presidente del Consiglio dei Ministri, Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici, del 27/01/1994. La Direttiva dispone i principi cui deve essere uniformata l'erogazione di tutti i servizi volti a garantire il godimento dei diritti della persona così come tutelati dalla Costituzione.

**Decreto** del Presidente del Consiglio dei Ministri, schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore Trasporti, Carta della Mobilità, del 30/12/1998. Il Decreto delinea lo schema generale della Carta dei Servizi e le schede modali con specifico riferimento al settore trasporti.

**DGR del 05.07.2007** n. 56-6346 art 50 della Legge regionale 23.04.2007 n. 9 Modalità applicative per la libera circolazione sui servizi di trasporto pubblico locale di cui all'art. 2 della L.R. Regione Piemonte n. 1/2000.

**Art. 16 Costituzione Italiana** "Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale salvo le limitazioni che la legge stabilisce in via generale per motivi di sanità o di sicurezza. Nessuna restrizione può essere determinata da ragioni politiche. "Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi, salvo obblighi di Legge".

**Art. 8 Trattato di Maastricht:** "Ogni cittadino dell'Unione Europea ha diritto di circolare e soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

## Principi fondamentali

AMC nel rispetto delle intenzioni del legislatore dispone che il servizio di trasporto pubblico venga erogato in rispetto ai seguenti principi fondamentali.

### UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

Si garantisce l'**accessibilità al servizio a tutti i clienti**, senza distinzioni di nazionalità, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. Particolare attenzione viene riservata ai portatori di handicap e agli anziani.

L'azienda si impegna inoltre a garantire parità di trattamento nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di clienti omogenee ed erogare il servizio nel **rispetto dei principi** e dei criteri di **obiettività, giustizia ed imparzialità**.

### CONTINUITA'

E' **obiettivo prioritario un servizio continuo e regolare**, fatta eccezione per le interruzioni di forza maggiore, riducendo, nel limite del possibile, la durata di eventuali disservizi.

In caso di funzionamento irregolare del servizio, l'azienda si riserva di adottare le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare il minor disagio possibile ai clienti.

Per garantire il diritto della persona alla mobilità, costituzionalmente tutelato, la legge 146/90 ha definito il Trasporto Pubblico Locale SERVIZIO PUBBLICO ESSENZIALE. Né consegue che il diritto allo sciopero deve essere fruito garantendo un congruo preavviso e l'erogazione di livelli minimi di servizio. Un'apposita Commissione di Garanzia vigila sul comportamento di aziende, organizzazioni sindacali e lavoratori; ad essa possono rivolgersi le associazioni degli utenti. Le principali garanzie a tutela del diritto alla mobilità sono le seguenti:

- gli scioperi sono esclusi nei periodi di più intenso traffico;
- tra due scioperi, da chiunque proclamati, che incidano sullo stesso bacino d'utenza deve intercorrere un intervallo di almeno 10 giorni;
- preavviso agli utenti, con almeno 5 giorni di anticipo, delle modalità di effettuazione dello sciopero;
- garanzia del servizio completo in due fasce orarie di almeno 6 ore.

### PARTECIPAZIONE

E' cura di **AMC favorire la partecipazione del Cliente** al fine di tutelare il Suo diritto alla corretta utilizzazione del servizio di trasporto pubblico.

A tale scopo si acquisiscono annualmente le valutazioni dei clienti sul servizio, attraverso il monitoraggio del livello di soddisfazione del Cliente.

### EFFICIENZA ED EFFICACIA

AMC si impegna a garantire il **rispetto degli standard prefissati e a migliorare continuamente** il livello di efficienza del servizio attraverso l'adozione di opportune soluzioni organizzative e procedurali.

### LIBERTA' DI SCELTA

AMC garantisce, unitamente a tutti gli altri Enti preposti (Regione, Agenzia, Province e Comuni), il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative volte a facilitarne la **libertà di scelta tra più soluzioni modali**.

## Storia del Gruppo

Da oltre 50 anni il Gruppo AMC, che ha come azienda capofila la società Autoservizi. M. Canuto S.p.A., è presente sul territorio piemontese non solo come "Azienda di Trasporti", ma come realtà imprenditoriale solida ed attuale in grado di proporre un'offerta diversificata e completa senza mai perdere di vista la sua "Way of Life" tutta moncalierese.

Il Gruppo nasce al termine del Secondo Conflitto Mondiale dalla coraggiosa iniziativa di Michele Canuto, il quale decide di organizzare gite in montagna con un camion ex-militare, chiamato in seguito "NUMERO UNO".

Dal 1951 inizia la concreta attività imprenditoriale come ditta individuale di noleggio di autovetture con e senza conducente, due anni dopo ha avvio la collaborazione con SATTI.

Nel 1956 Michele Canuto ottiene la prima concessione per il trasporto pubblico di Moncalieri, con l'attivazione di due linee: "A" e "B" e all'incirca dieci anni dopo il Gruppo gestisce quattro linee ordinarie regionali.

Nell'estate del 1982 viene acquistata la società VIAL, e si gettano le basi per l'implementazione del settore noleggio.

Nei primi anni ottanta avviene la completa riorganizzazione del Servizio Urbano di Moncalieri e il Gruppo Canuto si colloca al centro di questo nuovo orientamento del Trasporto Pubblico Locale, passando in breve tempo da ditta individuale a Società in Accomandita Semplice .

Alla fine degli anni ottanta viene inaugurata la sede dell'Ottagono Viaggi S.r.l. a Moncalieri. Il Gruppo non si ferma ed inizia un'ascesa che porta l'Azienda a metà degli anni novanta a divenire Società a Responsabilità Limitata, attuando nel contempo un profondo ed intenso processo di innovazione strategica e organizzativa. Grazie a scelte all'avanguardia e coraggiose si è dato inizio ad un processo di "modernizzazione" dell'Azienda, con il conseguimento della prestigiosa certificazione del proprio sistema di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9002.

Nel 2001 si è ulteriormente rafforzata la collaborazione nata nel 1953 tra il Gruppo Canuto e G.T.T. S.p.A. con la sottoscrizione di un'Associazione Temporanea d'Imprese per l'esercizio congiunto dei servizi di trasporto pubblico nell'ambito Metropolitano Torinese nel bacino Torino Sud e Moncalieri.

Dal giugno 2003 l'Autoservizi M. Canuto diventa Società per Azioni, e acquisisce la gestione delle attività trasporto pubblico locale della Cooperativa CAPI entrando nei bacini di Cuneo, Bassa Val Susa e nel trasporto pubblico locale della Città di Settimo per cui nasce la collaborazione con la società Demarchi Srl. Sempre nel 2003 il Gruppo entra nella società di Car City Club della Città di Torino con la GTT e la Fiat, segno che il Gruppo, grazie ad un nucleo di collaboratori brillanti e motivati, è alla continua ricerca di nuovi stimoli ed alla consolidazione a livello nazionale.

Nel 2006 si ottimizza il percorso iniziato nel 2001, con un aumento di capitale destinato totalmente a GTT che trasforma la Autoservizi M. Canuto S.p.A. in una società a capitale misto, Privato/Pubblico.



## I servizi AMC

I Servizi di Trasporto Pubblico Locale (TPL) sono rappresentati da linee adibite al trasporto collettivo di persone svolti in superficie, a frequenze e tariffe prestabilite in modo continuativo o periodico.

I servizi di TPL svolti da AMC si distinguono in Servizi Urbani/Suburbani, servizi speciali scolastici, Servizi Extraurbani.

- I Servizi Urbani/Suburbani in gestione congiunta GTT - AMC sono suddivisi per territorio tra Area Urbana di Moncalieri e Area Urbana e Suburbana Torino con un'estensione di rete pari a circa Km 400; vengono svolti mediamente con una flotta di 70 veicoli aventi un'età media di 12 anni. Nel 2008 la percorrenza annua di 2.418.000 Km per un numero di 319.000 corse annue, dove trasportati 4.315.000 passeggeri.
- I Servizi Extraurbani sono suddivisi per territorio in area extraurbana Provincia di Torino ed area extraurbana Provincia di Cuneo con un'estensione di rete pari a circa Km 110 che vengono svolti con una flotta di 12 veicoli aventi un'età media di 11 anni. Nel 2008 la percorrenza annua di 280.000 Km per un numero di 18.000 corse dove trasportati 168.000 passeggeri. Dal luglio 2008 viene affidato ad AMC un nuovo servizio sperimentale a chiamata denominato "MeBUS". Il servizio si svolge nell'area Metropolitana nord-est ed interessa i comuni di Leini, Settimo T.se, Volpiano coinvolgendo l'area di Chivasso, dando una soluzione sostenibile e flessibile alle richieste di potenziamento del Trasporto pubblico integrandosi con i servizi di trasporto già esistenti sul territorio. Lo svolgimento del servizio avviene in sinergia con la società Demarchi Srl. E' un servizio a prenotazione (nr. verde 800-122762) dalle ore 09.00 alle ore 12.00 entro l'ultimo giorno feriale precedente il viaggio e si esegue nelle seguenti fasce orarie  
LUN.-VEN. 9.00-12.30 / 14.00-16,00 / 17.30-19.00  
SAB 9.00-12.30  
Il biglietto si acquista a bordo senza sovrapprezzo ed alle tariffe ordinarie in uso. Nei primi mesi di sperimentazione i ritorni da parte dell'utenza (specialmente quella di età più avanzata) sono parsi positivi sia in termini di fruitori che per la sua efficienza. Maggiormente utilizzato il collegamento Leini-Settimo T.se.
- Servizio Speciale Comune Moncalieri  
  
Il servizio scolastico, istituito dall'Amministrazione di Moncalieri da oltre 40 anni ed è rivolto agli studenti, di istruzione primaria e secondaria di 1° grado, dei vari plessi scolastici in ambito del territorio.  
Affidato da sempre alla AMC, vede svolte nel 2008 nr. 3.520 corse, in cui trasportati 60.000 studenti.
- Servizio di Trasporto Pubblico Città di Settimo Torinese  
Dal Luglio 2003 AMC ha in affidamento il Trasporto Pubblico Urbano ed il servizio di scuolabus della Città di Settimo Torinese che gestisce congiuntamente con la società Demarchi Srl cui è affidata l'effettuazione dei servizi. Dal settembre 2008 il servizio ha subito una riorganizzazione ed alle 2 linee vigenti con percorsi urbani è stata aggiunta una terza linea suburbana che collega le Città di Settimo e San Mauro.

### Rete urbana/suburbana Torino – Servizi di Trasporto Pubblico Locale

<b>39</b> Feriale/ Festivo	Moncalieri P.za Baden Baden / Torino P.le C. Mario
<b>80</b> Feriale	Moncalieri P.za Caduti della Libertà / Moncalieri Str. Moncalvo-Str. Della Maddalena
<b>81</b> Feriale	Moncalieri Str. Primule / Torino C.so Maroncelli ang. Via Genova
<b>82</b> Feriale	Moncalieri P.za Caduti della Libertà / Moncalieri Tetti Rolle
<b>83</b> Feriale	Moncalieri Via Goito / Moncalieri Via Postiglione ang. Via Mattei
<b>84</b> Feriale	Moncalieri Str.Tetti Piatti / Torino C.so Maroncelli ang. Via Genova
<b>35N</b> Feriale	Nichelino P.za Barile / Candiolo Via Verdi - Vinovo Via Stupinigi
<b>1N</b> Feriale	Nichelino cimitero – Nichelino Crociera
<b>44</b> Feriale	Collegno Via Portalupi – Grugliasco Via Crea
<b>45</b> Festiva	Santena P.za Martiri – Torino C.so Marconi
<b>47</b> Feriale/ Festivo	Torino P.za Carducci – Cavoretto
<b>53</b> Feriale	Torino P.za Vittorio Veneto – Torino S.da San Vincenzo
<b>54</b> Feriale/ Festivo	Torino C.so Gambetti – Torino S.da del Mainero
<b>70</b> Feriale/ Festivo	Moncalieri P.za Failla – Torino P.za Vittorio Veneto
<b>73</b> Feriale/ Festivo	Torino P.za Gran Madre – Torino P.za Zara
<b>88</b> Speciale scuola	Piazza Cattaneo / Corso Orbassano – Corso Allamano “X Liceo”
<b>89</b> Speciale	Collegno Via Portalupi – Grugliasco Via Crea
<b>95</b> Speciale Fiat	Torino Lingotto – Torino C.so Settembrini (Servizio FIAT)
<b>96</b> Speciale Fiat	Corse speciali FIAT Mirafiori
<b>99</b> Speciale Fiat	Corse speciali FIAT Mirafiori
<b>31N</b> Feriale/Festivo	Torino Piazzale Vallette – Pianezza Villa Cristina
<b>36N</b> Speciale scuola	Rivoli P.za ospedale – Rivoli P.za Martiri – Rivoli P.le Castello
<b>36/</b> Feriale/ Festivo	Ospedale Rivoli – Bruere – Tetti Neirotti
<b>36</b> Feriale	Rivoli – Alpignano
<b>38</b> Feriale/ Festivo	Grugliasco Via Crea – Torino C.so Francia
<b>119</b> Feriale/Festivo	Torino Via Bertola dopo Via S. Tommaso /Torino C.so Cadore 20

### Rete extraurbana – Servizi di Trasporto Pubblico Provinciale rete extraurbana Torino

<b>Linea 128 - B.ta Adrit -S. Giorio - Bussoleno</b>	Feriale	Pognant - B.ta Adrit – S. Giorio – Bussoleno
<b>Linea 224 - Bussoleno –Rivoli - Grugliasco</b>	Scolastica	Bussoleno Stazione Via Traforo - Borgate – Avigliana – Rivoli – Grugliasco Via F.Ili Bandiera
<b>Linea 354 - Carignano – Santena -Cambiano</b>	Scolastica	Carignano – Villastellone – Santena – Cambiano
<b>Linea 442 - Nichelino –Ferriera stab. Tekfor</b>	Operaia	Nichelino P.za Battisti –Torino C.so Unione Sovietica-Torino C.so Lecce - Ferriere di Buttigliera Alta (Stab. Tekfor)

### Rete extraurbana – Servizi di Trasporto Pubblico Provinciale rete extraurbana Cuneo

<b>Linea 164 - Ceva – Mondovi Zona Industriale</b>	Operaia	Ceva – Lesegno - Vicoforte - Mondovi (CN)
--	---------	---

### Rete urbana/suburbana Settimo – Servizi di Trasporto Pubblico Locale

(gestione Demarchi Srl)

<b>Linea 1 Settimo</b>	Cap. Moglia – C.Agnelli – Via Leini – Cap. Moglia
<b>Linea 2 Settimo</b>	Cap. Lombardia – Via Leini - C.Agnelli – Cap. Lombardia
<b>Linea 3 Settimo -San Mauro</b>	Cap. Settimo Asl – Ospedale – San Mauro Mochino – Cap. Settimo Asl

PARCO AUTOBUS AMC		Personale AMC	
		Mansione	addetti
Urbani	72	Autisti	96
Extraurbani	12	Tecnici Meccanici add. Manut	11
Noleggio	19	Impiegati	17

## **Il noleggio AMC e l'Ottagono Viaggi S.r.l.**

AMC offre servizi di noleggio per viaggi brevi e per tour in Italia e all'estero curati in ogni aspetto, con mezzi dotati di ogni comfort e nel rispetto della massima sicurezza.

Gli standard di qualità sono garantiti dalla selezione di personale qualificato e da un parco mezzi molto confortevole e mantenuto in perfetta efficienza grazie ad attenti controlli. AMC ha adottato e sviluppato un complesso e sofisticato sistema informatico per gestire in modo automatico e razionale la manutenzione "programmata" del parco autobus. Tale sistema insieme alla professionalità del personale tecnico consentono di operare in condizioni di massima sicurezza e affidabilità.

Gli autisti che operano con gli autobus a noleggio vengono selezionati per attitudine, formazione ed esperienza. Il rispetto puntuale e severo della normativa che disciplina le condizioni di lavoro, i tempi di riposo giornaliero e settimanale scrupolosamente fruiti consentono al personale di guida di operare nelle migliori condizioni psicofisiche per la tutela della sicurezza dei passeggeri.

La flotta AMC è composta da 19 autobus Gran Turismo con capienza da 32 a 79 posti, dotati dei più moderni comfort, come l'impianto di climatizzazione, gli apparecchi video e stereo, il servizio frigobar ed in alcuni la toilette. Ogni anno gli autobus di noleggio percorrono oltre 600.000 chilometri. La società mantiene rapporti di reciproca assistenza con le più importanti aziende di trasporto nazionali ed internazionali, al fine di assicurare il massimo livello di garanzia e di affidabilità ai propri viaggi a medio e lungo raggio.

La Società OTTAGONO VIAGGI S.r.l. si inserisce in questo contesto in quanto coordinatrice di servizi di turismo scolastico e religioso in stretta sinergia con il Gruppo AMC il quale assicura mezzi, risorse e strutture che consentono di dimostrarsi fortemente propositiva nei confronti della clientela. Ha lo scopo di erogare i servizi di organizzazione e gestione turismo scolastico e di pellegrinaggi in autobus, su specifica richiesta del cliente. Dal 2005 entra a far parte del sistema di qualità certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2000, ottemperando ai suoi requisiti e impegnandosi a misurare il livello di soddisfazione dei Clienti attraverso il monitoraggio costante delle prestazioni dei servizi.



## Impegni Qualità e rilevamento soddisfazione del cliente

Il Gruppo AMC verifica annualmente il proprio sistema di gestione qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 rinnovando nel tempo il percorso iniziato nel luglio del 2000.

La certificazione come garanzia del costante impegno profuso dall'azienda per il raggiungimento degli obiettivi di qualità e la ricerca della reciproca soddisfazione nei rapporti con i clienti e fornitori.

Nel corso degli anni il Gruppo AMC ha effettuato interventi a carattere organizzativo finalizzati al miglioramento rivedendo le procedure e migliorando il controllo.

Il sistema di rilevamento di monitoraggio sulla soddisfazione del cliente è effettuato mediante il questionario on-line accessibile dal sito internet AMC [www.canutoamc.it](http://www.canutoamc.it) voce rete e servizi – questionario, che consente alla clientela di dialogare liberamente con l'azienda esprimendo, sempre nel più stretto riserbo, le proprie opinioni, aspettative ed esigenze.

Di seguito la tabella delle risultanze delle indagini dal luglio 2008 al giugno 2009 effettuate su una campionature di 448 questionari compilati.

<b>TPL linee Urbane ed Extraurbane</b> <b>percentuale di risposte "abbastanza/molto soddisfatto"</b> dimensione del campione 216 (2008) – 448 (2009)		
	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Regolarità del servizio	92.13	96.32
Sicurezza del viaggio e del viaggiatore	95.22	95.98
Confort del viaggio	92.59	95.81
Pulizia ed integrità	93.,52	95.76
Informazioni alla clientela	91.20	96.76
Attenzione all'ambiente	93.98	95.98
Personale: comportamento, professionalità e relazione	96.53	96.21
Livello di servizio allo sportello	93.06	96.43
Integrazione modale	92.13	95.76
<b>VALUTAZIONE COMPLESSIVA</b>	<b>93.37</b>	<b>96.11</b>

<b>TPL linee urbane    percentuale di risposte "abbastanza/molto soddisfatto"</b>			
Linee monitorate 31 -35 - 36 - 39 - 47 - 53 - 54 - 70 - 80 - 81 - 82 - 83 - 84- 95			
dimensione del campione 159 (2008) - 331 (2009).			
		<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>REGOLARITA'</b>	Puntualità delle corse	91.82	96.98
	Frequenza delle corse	89.31	95.17
<b>SICUREZZA</b>	Sicurezza del viaggio (incidenti)	94.97	95.47
	Sicurezza a bordo (molestie e furti)	96.86	96.07
	Affidabilità dei mezzi (guasti)	94.97	96.68
<b>CONFORT</b>	Climatizzazione interna (estate/inverno)	88.05	96.07
	Qualità della guida	93.08	95.77
	Facilità di accesso all'autobus	94.34	95.77
	Grado di affollamento sul veicolo	92.45	95.77
<b>PULIZIA</b>	Pulizia dei veicoli	92.45	96.07
<b>INFORMAZIONI</b>	Chiarezza e completezza informazioni	89.31	96.07
	Tempi di risposta a richieste di informazioni	89.31	96.68
<b>AMBIENTE</b>	Attenzione all'ambiente	93.71	95.77
<b>PERSONALE</b>	Professionalità del personale	95.60	95.77
	Cortesìa e disponibilità del personale	96.86	96.98
<b>SERVIZI SPORTELLLO</b>	Disponibilità rivendite biglietti e abbonamenti	94.34	96.68
	Sensibilità AMC a suggerimenti e reclami	90.57	96.37
<b>INTEGR. MODALE</b>	Coordinamento tra mezzi di trasporto pubblico	91.19	95.77
<b>VALUTAZIONE COMPLESSIVA</b>		<b>92.73</b>	<b>96.11</b>

<b>TPL linee Extraurbane (aggregate) percentuale di risposte "abbastanza/molto soddisfatto"</b> dimensione del campione 57 (2008)- 117 (2009)			
		<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>REGOLARITA'</b>	Puntualità delle corse	96.49	96.58
	Frequenza delle corse	96.49	97.44
<b>SICUREZZA</b>	Sicurezza del viaggio (incidenti)	94.74	95.73
	Sicurezza a bordo (molestie e furti)	94.74	95.73
	Affidabilità dei mezzi	92.98	95.73
<b>CONFORT</b>	Climatizzazione interna (estate/inverno)	96.49	96.58
	Qualità della guida	96.49	95.73
	Facilità di accesso all'autobus	92.98	95.73
	Grado di affollamento	91.23	94.87
<b>PULIZIA</b>	Pulizia dei veicoli	96.49	94.87
<b>INFORMAZIONI</b>	Chiarezza e completezza informazioni	96.49	98.29
	Tempi di risposta a richieste di informazioni	96.49	97.44
<b>AMBIENTE</b>	Attenzione all'ambiente	94.74	96.58
<b>PERSONALE</b>	Professionalità del personale	96.49	94.87
	Cortesìa e disponibilità del personale	98.25	96.58
<b>SERVIZI SPORTELLO</b>	Disponibilità rivendite biglietti e abbonamenti	96.49	95.73
	Livello di sensibilità AMC a suggerimenti e reclami	92.98	96.58
<b>INTEGR. MODALE</b>	Coordinamento tra mezzi di trasporto pubblico	94.74	95.73
<b>VALUTAZIONE COMPLESSIVA</b>		<b>95.32</b>	<b>96.15</b>

## Fattori della qualità

### Affidabilità e tempi di viaggio

#### Affidabilità e tempi di viaggio

Gli standard sono garantiti salvo circostanze eccezionali e non controllabili (interruzioni stradali, maltempo, manifestazioni).

AMC si impegna a ridurre le corse saltate (mancate partenze dal capolinea) e interrotte ( se la corsa non riparte entro i 10 minuti) vengono adottati provvedimenti di prevenzione come la manutenzione programmata dei veicoli ed impianti. Ogni eventuale disservizio viene comunicato dal conducente direttamente alla nostra centrale operativa per l'attivazione delle necessarie contromisure per ridurre al minimo il ritardo.

#### Tempo di attesa

Giornalmente la frequenza dei passaggi dei nostri mezzi alle relative fermate raggiunge il massimo dalle ore 7.00 alle ore 9.00, dalle ore 12.30 alle ore 14.00 e dalle ore 17.30 alle ore 20.00 con cadenza programmata di passaggio ad orario .

#### Tempo a bordo

Dipende dalla velocità media diversamente condizionata dai fattori esterni (traffico, viabilità) a seconda del tipo di servizio.

## Informazioni

### Informazioni sui veicoli

Gli autobus AMC di linea urbana indicano lateralmente e frontalmente il numero della linea e frontalmente la direzione della corsa, il capolinea ed eventuali segnalazioni di deviazioni del servizio. Gli autobus in servizio sulle linee AMC Extraurbane sono dotati dell'indicazione di percorso con dispositivo luminoso ad alta visibilità.

Apposite vetrofanie informano sul regolamento di utilizzo del trasporto pubblico, sull'utilizzo e validità dei documenti di viaggio e sulle eventuali sanzioni previste dalla normativa e regolamenti vigenti.

Locandine ed avvisi informano sulle eventuali modifiche della rete e sulle variazioni di orari, istituzione di nuovi percorsi e variazioni dei servizi gestiti.

### Informazioni a terra

Presso i ns. uffici, il nostro personale è a disposizione per fornire tutte le informazioni su orari, percorsi e servizi e per raccogliere i suggerimenti del cliente.

#### CENTRO SERVIZI CLIENTI GRUPPO AMC

Sede legale ed operativa  
Strada Carpice 10  
10024 Moncalieri (TO)

Tel. 011/6467035 – 011/6467411 – 011/646637  
Fax 011/646392  
Orario al pubblico:  
Dal lun. al Ven. 8,30 - 12,30 e 14,00-17,50

[www.canutoamc.it](http://www.canutoamc.it)  
l'azienda, gli orari e i percorsi, le news,  
la flotta, la Carta dei Servizi.  
[www.canutoamc.it/carta\\_servizi.html](http://www.canutoamc.it/carta_servizi.html)  
il download della Carta dei Servizi e il  
modulo per l'invio di suggerimenti,  
reclami e richiesta di informazioni.  
[info@canutoamc.it](mailto:info@canutoamc.it)  
per contattarci via e-mail

### Informazioni su internet

AMC diffonde le informazioni in tempo reale per mezzo del proprio sito [www.canutoamc.it](http://www.canutoamc.it) che offre aggiornamenti percorsi ed orari di tutte le linee, tutti gli avvisi di varianti al servizio, indirizzi delle diverse sedi e offre la possibilità di contatto per richiedere le informazioni e per esprimere i suggerimenti ed il grado di soddisfazione.

## Fermate

Le fermate dell'area urbana e suburbana di Torino sono segnalate da paline GTT ove aggregate più linee di transito e relativi orari. Relativamente allo spazio e dal numero di utenti che le utilizzano dispongono di allestimenti più o meno completi (pensiline, sedili, mappe).

## Vendita ed assistenza al cliente

### Titoli di viaggio per le linee Urbane e suburbane

Per accedere al servizio urbano e suburbano l'utenza deve dotarsi di biglietteria GTT, dal tradizionale biglietto cartaceo ai nuovi documenti di viaggio elettronici e magnetici. Sono acquistabili presso tutte le rivendite ove esposta apposita vetrifania GTT (in genere edicole, tabaccherie, bar).

Il cliente deve convalidare il biglietto o l'abbonamento sul primo autobus utilizzato, entro la prima fermata, il controllo è effettuato a bordo dei veicoli esclusivamente da personale GTT che mostra sempre la tessera di identificazione.

### Titoli di viaggio per le linee Extraurbane

Le tariffe, le tipologie dei titoli di viaggio, e le sanzioni per violazioni delle condizioni di trasporto, vengono stabilite dalla REGIONE PIEMONTE con Delibera della Giunta Regionale.

Tutti i biglietti vengono venduti a bordo dell'autobus e presso gli uffici AMC.

La tipologia di corsa semplice (colore bianco marchio AMC) deve essere obliterata alla salita a bordo

Gli abbonamenti rientrano nella integrazione tariffaria "Formula" con i quali si viaggia all'interno delle zone prescelte, nella Provincia di Torino, indifferentemente sui veicoli AMC di GTT, di Trenitalia e di altri 26 vettori che aderiscono al progetto.

L'abbonamento Formula è personale e deve essere accompagnato da Tessera Formula (durata un anno dall'emissione e documento di riconoscimento).

Sull'abbonamento (convalidato all'inizio della prima corsa entro la prima fermata) l'Utente deve scrivere il numero della Tessera Personale Formula. Qualora ricorra un caso di irregolarità, l'utente è tenuto al pagamento di una sanzione amministrativa. il controllo è effettuato a bordo dei veicoli da personale competente che mostra sempre la tessera di identificazione.

Non rientrano nel progetto "Formula" della linea B.ta Adrit - San. Giorio – Bussoleno il tratto Villar Focchiardo – Bussoleno della Linea Bussoleno Rivoli Avigliana) e l'intera Linea Ceva – Mondovì della Provincia di Cuneo. Per queste valgono i titoli di viaggio AMC acquistabili a bordo dell'autobus o presso gli uffici aziendali, secondo quanto stabilito dalla tariffe regionali per i servizi automobilistici di linee extraurbane in vigore.

## ELENCO RIVENDITE

Sono autorizzate GTT sul territorio di **Moncalieri**, 57 tra tabaccherie, edicole e bar che espongono una vetrofania di contrassegno "GTT – Vendita documenti di viaggio" e/o "FORMULA – Punto vendita abbonamenti e tessere".

### Tabaccherie

C.so Rosselli 10	Via Cavour, 54
C.so Roma 70	Via Montebello, 2
C.so Roma, 22	Via Tenivelli, 2/c
C.so Roma, 45/5	Via Bauducchi, 51
P.za V. Emanuele II, 4	Via Boccardo, 25
S.da Carignano, 125	Via Pannunzio, 5
S.da Genova, 160 – Testona	Via San Martino, 5
S.da Genova, 58/5	Via S. Croce, 33
S.da Genova, 347	Via Santa Maria, 31/a
S.da Genova, 45	Via Sestriere, 20
V.le Stazione – interno	Via Sestriere, 37
Via Beria, 23 – Revigliasco	Via Pastrengo, 19
Via V. di Bologna, 20/22	

### Bar

C.so Roma, 6
C.so Roma, 87
P.za Caduti della Libertà, 16
S.da Torino, 73
Via Cavour, 2/b
C.so Dante, 14
S.da Revigliasco, 123
Via San Martino, 20
S.da Genova, 198 – Testona

### Edicole

B.ga Tagliaferro, 77	S.da Genova, 216
C.so Trieste, 41	S.da Genova, 58
C.so Roma, 13bis – Iperstanda	S.da Stupinigi, 14
C.so Roma, 41	V.le al Castello, 38
C.so Roma, 73	Via Pastrengo, 49
C.so Savona, 24	Via Sestriere, 9/bis
P.za Caduti della Libertà, s.n.	Via Tenivelli, 35
P.za V. Emanuele II, 10	S.da Torino, 53
S.da Genova, 110 – Testona	Via Montebianco, 13
S.da Genova, 353 – Moribondo	

### Cartolibrerie

S.da Genova, 70
Via Deledda, 20
Viale al Castello, 48
Via Beria, 5 – Revigliasco

## Integrazione fra modi di trasporto

Le linee di AMC sono inserite in modo da permettere occasioni di mobilità complesse ed articolate e da assicurare una efficiente programmazione degli spostamenti intersecandosi con altre modalità e mezzi di trasporto rappresentate dalle linee di GTT – Ferroviarie e di altri vettori. In particolare è affidata alla AMC la gestione delle principali linee del trasporto pubblico di collegamento tra la città di Moncalieri e la città di Torino ed il comune di Nichelino con utilizzo di biglietti integrati GTT.

## Sicurezza da molestie - furti - incidenti

Il personale a bordo dei nostri mezzi, chiaramente riconoscibile, è autorizzato ad intervenire in caso di necessità ed è costantemente collegato con la nostra Centrale Operativa per assicurare in caso di bisogno l'intervento immediato delle forze dell'ordine.

Per garantire la sicurezza a bordo dei propri veicoli AMC attiva sofisticati piani di manutenzione programmata, ordinaria e preventiva, con particolare attenzione agli aspetti di sicurezza.

Il rispetto puntuale e severo della normativa che disciplina le condizioni di lavoro, i tempi di riposo giornaliero e settimanale scrupolosamente fruiti e controlli medici frequenti consentono al personale di guida di operare nelle migliori condizioni psicofisiche per la tutela della sicurezza dei passeggeri.

AMC ha una polizza assicurativa per danni a persone e cose derivanti a terzi dalla circolazione dei veicoli oppure occorsi ai passeggeri nell'uso del servizio. In caso di sinistro il conducente presenta rapporto all'azienda che denuncia l'incidente alla compagnia di assicurazione.

Per ridurre e prevenire le situazioni di rischio, sugli autobus così come nella vita ordinaria, dal 2007 è iniziata una campagna informativa in stretta collaborazione con i Carabinieri con affissione all'interno di ogni autobus delle locandine "Come prevenire le aggressioni".

## Servizi per disabili

AMC nel rinnovare il proprio autobus tiene conto delle particolari esigenze dei clienti diversamente abili e acquisisce veicoli attrezzati a tale scopo con pavimento ribassato e dotati di apparati che consentano la salita con sedia a rotelle ed il suo fermo a bordo.

Servizi speciali per disabili sono forniti ai Comuni che ne hanno fatto richiesta (Moncalieri- Collegno-Villarbasse). Il trasporto avviene su sedia a rotelle mediante minibus attrezzati con elevatore, con percorsi sistematici prefissati e per studenti. Per il servizio si paga una quota pari al costo di un biglietto del trasporto pubblico ordinario speciale e i relativi biglietti sono emessi da AMC.

## Confort

AMC dimostra particolare riguardo alle caratteristiche tecniche dei veicoli, all'aspetto dell'organizzazione del servizio ed alla professionalità del personale. Il graduale rinnovo dei veicoli migliora i comfort offerti come la facilità di accesso, la climatizzazione, le segnalazioni a bordo. Per alcuni veicoli di meno recente costruzione e non ancora sostituibili sono effettuati ove compatibili interventi di miglioramento.

L'aumento delle frequenze di passaggio nelle ore di punta (dalle 07.00 alle ore 9.00, dalle ore 12.30 alle ore 14.00 e dalle ore 17.30 alle ore 20.00) rendono compatibile la soglia massima di affollamento con la soglia minima di confortevolezza del viaggio.

## Pulizia

Per tutti i tipi di veicoli AMC predisporre programmi di pulizia a cadenza e tipologia di interventi.

I mezzi di linea urbana vengono giornalmente sottoposti a pulizia ordinaria interna con particolare cura per i sedili, i pavimenti, tutti i mancorrenti e con rimozione di quanto a ledere dell'integrità e del decoro.

Ogni 15 giorni tutti il nostro parco mezzi viene invece sottoposto ad una pulizia e disinfezione approfondita.

## Rispetto dell'ambiente

AMC da sempre pone fra i suoi obiettivi qualità quello di uno sviluppo imprenditoriale compatibile ed equilibrato nei confronti delle politiche ambientali, nazionali e comunitarie.

Centrali termiche a metano con livelli minimi di inquinamento; mezzi alimentati con carburanti a basso tenore di zolfo che mantengono le emissioni di gas di scarico al di sotto dei limiti imposti dalla normativa vigente e l'utilizzo di mezzi a gas metano rappresentano e concretizzano il nostro impegno alla salvaguardia dell'ambiente urbano.

## Personale e rapporto con il cliente

Allo scopo di migliorare la qualità del servizio di trasporto e il rapporto tra il personale ed il pubblico AMC ha predisposto ed adottato il " codice di comportamento del personale" sotto sintetizzato:

Il personale a contatto con il pubblico, rappresenta l'immagine della AMC e pertanto:

- dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola la fruizione del servizio;
- indossa la divisa o in assenza un abbigliamento decoroso e comunque pulito e provvede con particolare attenzione alla cura personale evitando forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità;
- porta in modo ben visibile il cartellino di riconoscimento;
- presta adeguata attenzione alle richieste di ciascuno e fornisce le spiegazioni;
- mantiene un contegno cortese e premuroso e adotta un linguaggio chiaro e comprensibile;
- non si intrattiene in conversazioni e non si produce in discussioni polemiche con alcuno e non pretende in modi ineducati di far valere personalmente le proprie ragioni;
- presta la propria collaborazione con pari rispetto e senza preferenze attivandosi per la pronta risoluzione dei problemi dell'utenza che dovessero eventualmente insorgere;
- propone le varianti ed espone i suggerimenti che sono dettati dall'esperienza di tutti i giorni e che possono essere utili per il miglior svolgimento dei servizi.

Qualunque suggerimento, segnalazione positiva o negativa, può essere inoltrato ad AMC in uno dei seguenti modi:

- Telefonando ai nr. 011/6467035 – 011/6467198 – 011/646637
- Scrivendo a Autoservizi M. Canuto S.p.A. Str. Carpice n. 10 10024 Moncalieri (TO)
- Via fax al nr. 011/646392
- Via mail all'indirizzo [direzione@canutoamc.it](mailto:direzione@canutoamc.it)

E' importante indicare sempre il proprio nome ed indirizzo e precisare le circostanze dei fatti, la data, l'orario, la linea, il numero di vettura. AMC garantisce una risposta scritta ad ogni reclamo entro dieci giorni lavorativi.

### Trasporto di linea urbano e suburbano : standard e impegni

		Standard 2008	Impegni 2009
<b>AFFIDABILITA'</b>	% corse regolari garantite	99	99
<b>E</b>	% corse in orario ore di punta oltre '5 - oltre 15'	98 - 99	98 - 99
<b>TEMPI DI VIAGGIO</b>	% corse in orario ore di morbida oltre '5 - '15	99 - 99	99 - 99
<b>INFORMAZIONI</b>	% veicoli con indicatori direzione luminosi	92,86	93
	% veicoli con informazioni interne	100	100
	% risposte scritte ai suggerimenti	100	100
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIATORE</b>	Denunce per furti e molestie	1	0
	% autobus dotati di collegamento radio	100	100
<b>SICUREZZA DA INCIDENTI</b>	Km percorsi mediamente tra due incidenti	26.000	20.000
	Copertura assicurativa per danni a persone e cose	si	si
	Manutenzione autobus ordinaria programmata	si	si
<b>SERVIZI PER DISABILI</b>	% veicoli attrezzati ad accogliere sedie a rotelle	47	50
<b>CONFORT</b>	% veicoli con accesso facilitato	52	55
	% veicoli climatizzati	55	59
<b>PULIZIA</b>	Cadenza pulizia pavimento, sedili, mancorrenti in giorni	1	1
	Cadenza media di pulizia completa dei veicoli in giorni	15	15
<b>RISPETTO DELL'AMBIENTE</b>	% autobus a standard Euro	67	70
	% autobus a standard GPL	5	5
<b>PERSONALE E RAPPORTO CON I CLIENTI</b>	Codice comportamento per chi ha contatto con il pubblico	si	si
	divisa e/o tessera visibile	si	si

## Trasporto autolinee extraurbane: standard e impegni

		Standard 2008	Impegni 2009
<b>AFFIDABILITA' E TEMPI DI VIAGGIO</b>	% corse regolari garantite	99	99
	% corse in orario ore di punta oltre '15	99	99
	% corse in orario ore di morbida oltre '15	99,98	100
<b>INFORMAZIONI</b>	% veicoli con indicatori direzione luminosi	100	100
	% veicoli con informazioni interne	100	100
	% risposte scritte ai suggerimenti	100	100
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIATORE</b>	Denunce per furti e molestie	0	0
	% autobus con sistema di comunicazione	100	100
<b>SICUREZZA DA INCIDENTI</b>	Km percorsi mediamente tra due incidenti	22.000	25 20.000
	Copertura assicurativa per danni a persone e cose	si	si
	Manutenzione autobus ordinaria programmata	si	si
<b>SERVIZI PER DISABILI</b>	% veicoli attrezzati ad accogliere sedie a rotelle	50	50
	uso autobus attrezzati su richiesta dei comuni	si	si
<b>CONFORT</b>	% veicoli con accesso max 1 gradino	17	17
	% veicoli climatizzati	83	83
<b>PULIZIA</b>	Cadenza pulizia pavimento, sedili, mancorrenti in giorni	1	1
	Cadenza media di pulizia completa dei veicoli in giorni	15	15
<b>RISPETTO DELL'AMBIENTE</b>	% autobus a standard Euro	67	67
	Frequenza controlli gas di scarico (mesi)	12	12
<b>PERSONALE E RAPPORTO CON I CLIENTI</b>	Codice comportamento per chi ha contatto con il pubblico	si	si
	divisa e/o tessera visibile	si	si

## IL REGOLAMENTO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Le condizioni di utilizzo dei documenti di viaggio sono riportate sul retro degli stessi.

Il biglietto deve essere convalidato entro la prima fermata e conservato per tutta la durata del tragitto, integro e privo di cancellature o correzioni.

Ci raccomandiamo di segnalare eventuali malfunzionamenti delle obliterate installate a bordo del vostro bus, immediatamente e direttamente all'autista.

Esibire il documento di viaggio al personale di controllo che ve ne faccia richiesta, il personale ispettivo, di controllo e verifica è munito di idonea documentazione di riconoscimento ed è obbligato a mostrarvela.

In applicazione delle modalità di cui all'art. 20 della Legge Regione Piemonte 04 gennaio 2000 n. 1, i documenti di viaggio sono soggetti al pagamento della sanzione amministrativa.

La sanzione amministrativa si applica indipendentemente dalle sanzioni penali, qualora il fatto costituisca reato nonché dal risarcimento del danno subito dall'Azienda.

Le altre irregolarità possono essere accertate oltre che dal personale ispettivo e di controllo, dagli Agenti di Polizia Municipale nell'ambito dei territori di rispettiva competenza.

Uso e validità del documento di viaggio

Vi suggeriamo di...

<b>Prendere visione</b>	degli avvisi al pubblico in merito alle variazioni temporanee o permanenti dei percorsi, degli orari e della rete si troveranno sulle locandine all'interno dei nostri mezzi.
<b>Segnalare</b>	- chiaramente all'autista l'intenzione di salire sull'autobus in arrivo - immediatamente al conducente il comportamento sospetto, molesto o non corretto di altri passeggeri
<b>Salire/scendere</b>	in corrispondenza delle fermate, dalle porte indicate e quando il mezzo è completamente fermo, questo per la sicurezza personale di tutti i passeggeri
<b>Controllare</b>	prima di salire a bordo il numero e la direzione della linea, sui display luminosi e sui cartelli indicatori chiaramente esposti sui lati e frontalmente su ciascuno dei nostri mezzi.

Vi ricordiamo che..

**Il personale**

sia alla guida che in servizio sul mezzo, è tenuto a fornire tutte le informazioni desiderate in merito al servizio stesso, compatibilmente con le esigenze di regolarità e puntualità della corsa.

Tutto il personale **AMC** in servizio è chiaramente riconoscibile dal tesserino di identificazione ed è stato adeguatamente formato per poter rispondere alle richieste.

**Il passeggero**

è tenuto a non ingombrare senza necessità le porte di salita o di discesa, i passaggi e gli spazi adiacenti le macchine obliterate e deve comunque rispettare le prescrizioni riportate sui singoli mezzi.

**Senza autorizzazione**

è vietato distribuire o affiggere oggetti o stampe a scopo pubblicitario, esercitare qualsiasi commercio e vendere oggetti anche a scopo reclamistico.

**E' vietato**

fumare, danneggiare e sporcare il mezzo su cui state viaggiando e disturbare gli altri passeggeri con urla e schiamazzi.

Utilizzo del mezzo pubblico (estratto del Regolamento)

I nostri clienti possono contribuire ad un migliore funzionamento del servizio, con maggior beneficio del comfort del viaggio di tutti.

I **piccoli amici a quattro zampe** possono viaggiare gratuitamente, devono però stare in braccio ai loro padroni e dovete sempre tenere con Voi guinzaglio e museruola per evitare reazioni di paura sia negli altri animali eventualmente a bordo, che negli altri passeggeri, oppure viaggiare in gabbiette coperte.

Non potranno viaggiare in caso di notevole affollamento del bus.

Se gli animali deteriorano o sporcano il mezzo il proprietario è tenuto a provvedere personalmente alla sua pulizia e disinfezione, pena sanzione amministrativa e risarcimento dei danni.

**I cani che accompagnano i passeggeri non vedenti hanno sempre libero accesso sui bus.**

Sui veicoli aziendali è consentito il **trasporto gratuito dei bagagli** che non devono superare le dimensioni di 80x50x50, non si possono portare più di due bagagli (escluse ovviamente le borse della spesa).

I bagagli trasportati non devono contenere materie o oggetti pericolosi, infiammabili, esplosivi, maleodoranti, che possano insudiciare o che comunque, per la loro natura o confezione, possano dare fastidio agli altri passeggeri.

I bagagli trasportati devono essere depositati o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei viaggiatori.

## INDAGINE SODDISFAZIONE DEL CLIENTE OTTAGONO VIAGGI S.r.l.

Ai 7 quesiti del questionario cartaceo hanno risposto 63 tra scuole materne, elementari e medie. Pubblichiamo i valori percentuali di risposte che hanno ottenuto punteggi da 3 a 4, per singoli indicatori, confrontandoli con gli obiettivi che erano stati conseguiti nel 2008.

**OPINIONE DEL CLIENTE OTTAGONO VIAGGI**  
**Turismo scolastico 2008/2009**  
**Dimensione del campione: 88 2008 – 63 2009**

Gruppo fattori	Domande	2008	2009
<b>Informazioni sul viaggio</b>	Come valuta il contatto con i nostri operatori in termini di disponibilità e tempestività di risposta?	92%	93%
<b>Prenotazione</b>	Come valuta il contatto con il nostro settore "organizzazione viaggi" in termini di competenza e disponibilità?	91%	91%
<b>Disponibilità del viaggio</b>	Come valuta la gamma delle nostre offerte a catalogo in relazione alle Sue esigenze?	84%	84%
<b>Personale</b>	Come valuta la professionalità dei nostri conducenti?	98%	97%
<b>Economicità</b>	Come valuta il rapporto prezzo/prestazione?	78%	84%
<b>Valutazione generale</b>	In generale come valuta il livello di qualità dei nostri servizi?	89%	90%
<b>Efficacia</b>	Come valuta in generale i nostri servizi rispetto a quelli di altre compagnie da Lei utilizzate?	77%	83%
<b>VALUTAZIONE COMPLESSIVA</b>		<b>87%</b>	<b>89%</b>

Valutazione complessiva in aumento di due punti percentuali rispetto alla precedente edizione. Molte sono le espressioni positive su tutti i fattori valutati, per cui il servizio viene gradito nella sua generalità.

Nella sezione dedicata ai commenti e suggerimento, viene premiata prevalentemente l'organizzazione AMC/OTTAGONO, rilevati alcuni suggerimenti per perfezionare la scelta delle strutture esterne. Alla domanda "come valuta in generale i nostri servizi rispetto a quelli di altre compagnie" è ricorrente il commento: "da molti anni usiamo solo i vostri pullman".

Ringraziamo i nostri clienti e vogliamo considerare la fiducia riposta nel nostro operato un incentivo al **CONTINUO MIGLIORAMENTO DELLE ATTIVITA' DEL NOSTRO GRUPPO.**