
Gestione del cliente:

**Agenzia e Azienda
attori con obiettivi comuni**

AMR-Agenzia Unica Romagnola



Agenzia Mobilità Romagnola è una Società a responsabilità limitata consortile di proprietà degli Enti Locali delle Province di Ravenna, Forlì-Cesena e Rimini, **nata il 1 Marzo 2017** dalla fusione delle precedenti Agenzie a dimensione provinciale. Queste furono istituite in Emilia-Romagna nei primi anni Duemila nell'ambito del processo di riforma, quale **strumento di governo del sistema di trasporto pubblico locale**.

Il ruolo di AMR è quello di progettare, sviluppare e coordinare i servizi di mobilità collettiva coniugando le esigenze di chi stabilisce le strategie di mobilità (Enti locali), chi usufruisce dei servizi (i cittadini) e chi li eroga (gli operatori), in un'ottica di maggior vivibilità ambientale.

L'ambito di attività dell'Agenzia è delineato dall'art. 19 della Legge Regionale Emilia-Romagna 2 ottobre 1998 n. 30 ss.mm.ii. e può essere così riassunto:

1. definisce i fabbisogni di mobilità degli abitanti dei territori del bacino di propria competenza;
2. progetta, organizza, promuove i servizi pubblici di trasporto integrati tra loro e con la mobilità privata, con particolare riferimento alla mobilità sostenibile;
3. esercita le funzioni amministrative degli Enti soci inerenti le gare per l'affidamento dei servizi di TPL, la sottoscrizione con le imprese dei contratti di servizio, il controllo sulla realizzazione dei servizi di trasporto;
4. può esercitare le funzioni amministrative degli Enti soci per il servizio di trasporto pubblico locale (TPL) e le attività allo stesso connesse.

Inoltre l'Agenzia può svolgere ogni altra funzione assegnata dagli enti locali soci, con esclusione delle sole funzioni di programmazione provinciale e comunale e di gestione del trasporto pubblico locale.

AMR - Agenzia Unica Romagnola



La gestione della rete di trasporto pubblico del bacino di **FORLI-CESENA (9.613.543 km)** è affidata alle seguenti imprese di trasporto o raggruppamenti tra le stesse:

- Consorzio ATG S.p.A.
- Autoservizi Gualtieri
- CR-Bus

Il 98,8% delle percorrenze totali di bacino, urbane ed extraurbane, è affidato ad ATG che svolge il servizio attraverso StartRomagna S.p.A. Circa il 30% dei servizi gestiti da StartRomagna è sub-affidato a ditte di trasporto private.

La gestione della rete di trasporto pubblico del bacino di **RAVENNA (7.363.571 km)** è affidata alla Società Consortile METE S.p.A che è costituita dalle seguenti aziende di trasporto:

- StartRomagna (62%)
- CO.E.R.Bus (19%)
- Cooperativa Trasporti di Riolo Terme (14%)
- S.A.C. Società Autoservizi Cervesi (5%)

La gestione della rete di trasporto pubblico del bacino di **RIMINI (8.098.496 km)** è affidata alle seguenti imprese di trasporto o raggruppamenti tra le stesse:

- Consorzio ATG S.p.A.
- Consorzio Valmabus
- Cooperativa Sociale - La Romagnola
- Autoservizi Merli

Il 94% delle percorrenze totali di bacino, urbane ed extraurbane, è affidato ad ATG che svolge il servizio attraverso StartRomagna S.p.A. (87%) e Consorzio Team (13%).

Totale Ambito Romagna 25.075.610 km anno (previsionale 2022)

Il cliente non ha la possibilità e la visibilità di distinguere tra **erogazione (Gestore TPL)** e **progettazione del servizio (Agenzia)** e la valutazione che emerge si riferisce alla sua *esperienza diretta di contatto*, sia nel caso di eccessiva attesa del mezzo, come nel caso di un incontro di un autista gentile, o quando richiede informazioni sul servizio o vorrebbe una corsa in orario diverso.

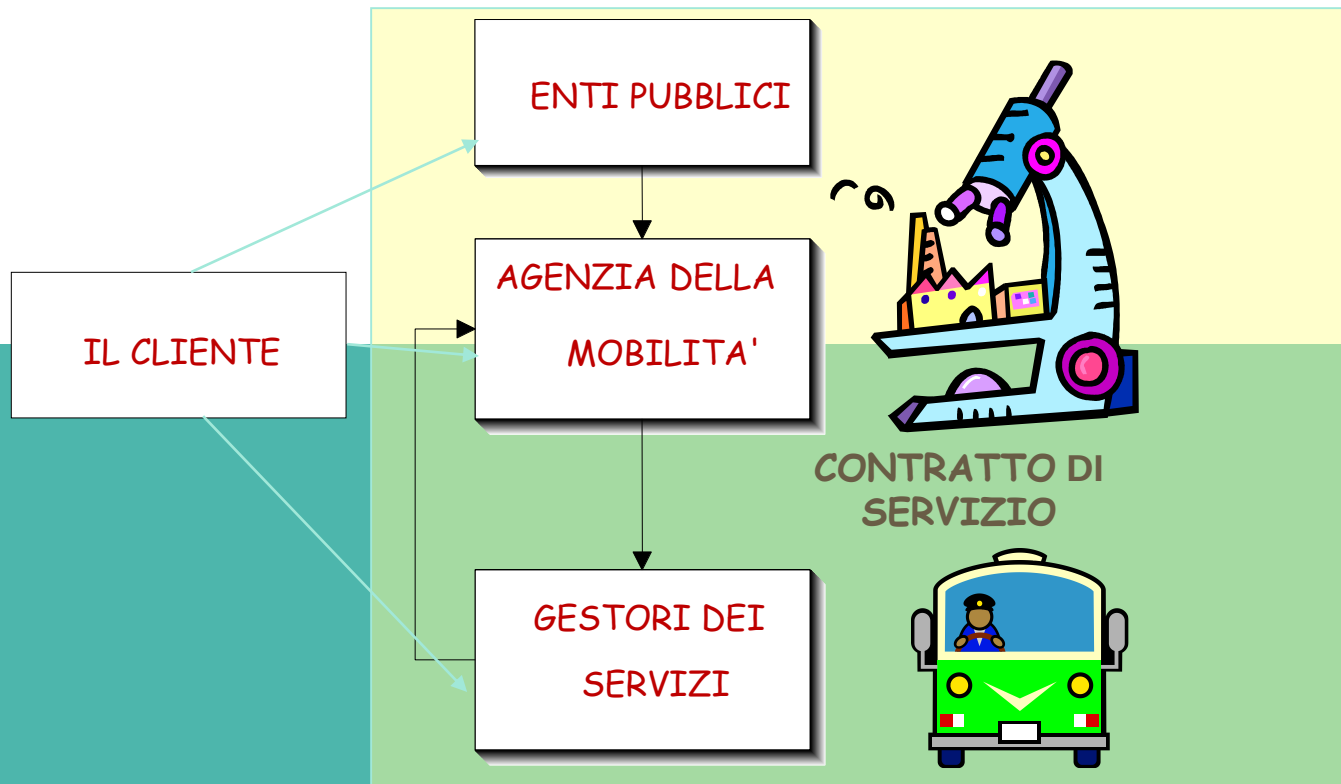
— IL PERCORSO DI QUALITA' DEL TPL —
DAL PUNTO DI VISTA DEL CLIENTE —

Le Responsabilità

Bisogna pertanto condividere la rete di responsabilità che legano l'Agenzia, gli Enti territoriali e i Gestori per assicurare tali fattori di qualità.

- **Responsabilità informativa:** tenere al corrente il cittadino degli aspetti inerenti il servizio, assicurare la circolazione interna delle informazioni
- **Responsabilità di organizzazione:** le attività di pianificazione e programmazione del servizio
- **Responsabilità gestionale:** le attività operative ed esecutive
- **Responsabile di controllo:** attività di verifica sul territorio del corretto svolgimento del servizio
- **Responsabilità economica:** il controllo delle risorse

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO



Gruppo di Lavoro Permanente

Scuole

- Incontro annuale prima di ogni anno scolastico
- Raccolta dati (provenienza studenti, orari, criticità)
- Confronto continuo

Cliente singolo

- Reclamo/segnalazione raccolto da numero verde, sito, numero Whatsapp, Telegram...



Agenzia



Segreteria (organizzazione-verbale)
Area Pianificazione
Gruppo Controllo

Gestore



Servizio Clienti/Customer Care
Settore Esercizio
Settore Pianificazione

Il gruppo si riunisce con cadenza bisettimanale al cambio orario invernale e per particolari esigenze dovute ad eventi eccezionali, diversamente la cadenza è settimanale. Viene poi redatto un verbale riportante la descrizione delle problematiche trattate e le azioni da intraprendere per risolverle.

A cura di AMR



Verbale del G.L.P.
Risposta al cliente
istituzionale

A cura del gestore



Attivazione delle azioni correttive
Risposta al cliente
Azione di Comunicazione

C.d.S. GESTIONE RECLAMI

1. Richiamato quanto esposto all'articolo 13 comma 5, resta di esclusiva responsabilità e competenza dell'affidatario il ruolo di interfaccia con i clienti diretti del servizio oggetto di questo contratto; in piena coerenza con quanto sopra, l'Affidatario esercita tale ruolo esclusivo anche per qualsiasi aspetto inerente la gestione dei reclami presentati dalla utenza.

2. Il "reclamo" rappresenta un importante strumento a disposizione del "sistema Tpl" e del Gestore per conoscere i motivi di insoddisfazione dei clienti e per attivare le reazioni migliorative; con tale premessa, considerata la opportunità di mantenere e migliorare il livello di servizio offerto al cliente finale, l'Affidatario deve organizzare e gestire un sistema di punti di contatto che faciliti l'ascolto dei clienti e consenta la sistematica ed ordinata raccolta delle loro segnalazioni e dei loro reclami. Nel dettaglio, quindi, l'Affidatario deve organizzare e gestire un sistema informatico per la gestione dei reclami che consenta di raccogliere e rendicontare le grandezze caratteristiche del traffico dei reclami, indipendentemente dalle modalità di loro presentazione.

Le modalità organizzative messe in atto dall'Affidatario per la ricezione e la gestione dei reclami dovranno ispirarsi a quanto stabilito dalle norme UNI 10600:2001 "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici ed UNI 10002:2015 "Gestione per la qualità - Soddisfazione del cliente - Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni".

C.d.S.

GESTIONE RECLAMI

3. L'Affidatario prende atto che fra le attività istituzionalmente svolte da AMR rientra il monitoraggio della efficacia commerciale del gestore dei ricavi di bacino, e la qualità complessiva dei servizi erogati.

In base a tali premesse, l'Affidatario deve produrre specifici report semestrali e annuali, con il seguente dettaglio minimo:

Numero totale reclami, distinti per:

□ Tipologia di reclamo, su elenco di casistiche predefinito dall'affidatario □ Servizio □ Linea □ Altri, eventuali

Tempi medi di risposta, distinti per:

□ Tipologia di reclamo □ Servizio □ Numero scostamenti rispetto a Carta dei Servizi □ Numero reclami correlati alle caratteristiche degli autobus □ Numero reclami competenza AMR

Con riferimento ai reclami rientranti cumulativamente nelle casistiche in elenco, il tempo di risposta da parte dell'Affidatario non potrà essere superiore al termine indicato nella Carta dei Servizi della mobilità.

C.d.S. GESTIONE RECLAMI



RECLAMI + SEGNALAZIONI TOTALI START ROMAGNA ANNO 2020 FORLI'- CESENA/RIMINI/RAVENNA

Mese	Rimini	Forli'-Cesena	Ravenna	TOTALE RECLAMI	Rimini	Forli'-Cesena	Ravenna	TOTALE SEGNALAZIONI	TOTALE R+S
Gennaio	64	115	35	214	1	3	1	5	219
Febbraio	173	98	42	313	1	3	2	6	319
Marzo	23	22	7	52	0	0	0	0	52
Aprile	9	20	12	41	0	0	0	0	41
Maggio	18	15	7	40	1	1	1	3	43
Giugno	33	52	30	115	1	2	1	4	119
Luglio	52	94	57	203	1	1	2	4	207
Agosto	52	63	17	132	2		1	3	135
Settembre	167	105	67	339	50	62	38	150	489
Ottobre	89	121	91	301	1	10	2	13	314
Novembre	88	65	16	169	2	3	2	7	176
Dicembre	20	33	12	65	0	0	0	0	65
TOTALE RECLAMI	788	803	393	1984	60	85	50	195	2179

C.d.S.

GESTIONE RECLAMI

4. La ripartizione di competenze fra l'Affidatario e Agenzia, mantiene in capo ad AMR funzioni ed attività che contribuiscono a determinare le caratteristiche del servizio erogato al cliente finale, quali:

- Pianificazione del servizio
- Proprietà / competenza diretta o mediata / delle Infrastrutture ed Impianti di fermata

Considerando che il ruolo di interfaccia con l'utente è di esclusiva responsabilità dell'affidatario, rimarcato l'obbligo di risposta a tutti i reclami, l'Affidatario processerà sul proprio sistema informatico tutte le segnalazioni e reclami pertinenti il Tpl, trattando quindi anche le segnalazioni di competenza AMR, secondo lo schema seguente:



C.d.S. GESTIONE RECLAMI

a) Servizio Tpl: reclami sullo svolgimento del servizio

Temi di responsabilità e competenza operativa dell'affidatario, che risponde al cliente con motivazioni di merito

b) Servizio Tpl: reclami su bacino servito, percorsi, reti, orari e frequenze, coincidenze, etc.

c) Fermate: spostamenti della fermata, istituzioni nuove fermate, etc.

Temi di responsabilità e competenza operativa di AMR, con implicazioni di carattere commerciale - L'affidatario fornisce al cliente risposta interlocutoria, e colleziona i reclami e le segnalazioni per formulare ad AMR, in modo strutturato, proposte di modifica del servizio, coerenti con i propri standard ed obiettivi di efficacia ed efficienza dei processi di vendita e di produzione del servizio.

Il successivo ritorno verso il cliente è a cura dell'affidatario.

d) Sistema AVM: apparati di bordo, paline intelligenti, info/sms/web

Temi di responsabilità e competenza operativa dell'Affidatario, che risponde al cliente con motivazioni di merito

e) Impianti di fermata (paline e pensiline): installazione nuove pensiline, manutenzione, danneggiamenti, spostamento della palina, etc.

Temi di completa responsabilità operativa di AMR. L'affidatario inoltra la segnalazione ad AMR, che risponde all'affidatario (entro 5 giorni) con motivazioni di merito. Il ritorno verso il cliente è a cura dell'affidatario.

**Segnalazioni
utenza**



**Indagine di Customer Satisfaction
Estiva ed Invernale**



Gruppo Controllo AMR

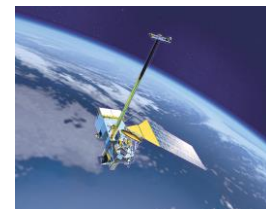


**Qualità
percepita**

**Controlli
Occasionali**

Sistema AVM

**Controlli
Tecnologici**



C.d.S. ⇒ Sistema Premi/Penali

**Controlli
Tecnico
amministrativi**



Grazie per l'attenzione

Ing. Alessandra Neri
*Responsabile Pianificazione Programmazione
Progettazione Servizi TPL Ambito Romagna*
