



Carta dei servizi 2016



Indice

•	Storia aziendale	2
•	Principi fondamentali della Carta	3
•	Il noleggio autobus	4
•	Organizzazione aziendale	4
•	Come si accede ai servizi	5
•	Tipologia, validità e modalità di emissione dei titoli di viaggio	6
•	Linee ordinarie	6
•	Caratteristiche della rete e del servizio	6

Storia Aziendale

La Volpi Licurgo S.r.l. nasce a Genova nel 1949. Presto si specializza nell'attività di noleggio e negli anni '70-'80 diviene un partner importante di Alitalia essendone il vettore terrestre dei collegamenti da Torino, Genova e Bologna per Malpensa.

Con la crescita del mercato crocieristico la Volpi si sviluppa nel servire i vari imbarchi di Costa Crociere. Nel settembre 2003 viene acquistata da S.T.A.C. S.r.l. ed entra così a far parte del Gruppo STAT, gruppo societario che annovera, accanto alle società che prestano servizi di linea per il trasporto passeggeri su gomma (linee locali, nazionali ed internazionali) anche società di promozione turistica.

Da circa vent'anni trasporta una delle prestigiose squadre di calcio della Liguria, la Sampdoria, con la quale ha sottoscritto un importante contratto di collaborazione.

Nel corso del 2013 la Volpi srl ha acquisito da Callero srl il ramo aziendale di noleggio autobus con conducente aumentando il parco veicolare di 4 unità e il numero dei dipendenti di 5 unità. Inoltre ciò ha comportato anche l'acquisizione del marchio Callero, marchio storico della città di Genova a conferma della volontà del Gruppo STAT di consolidare tale attività in Liguria attraverso la Volpi srl.

Nel corso del 2014 la Volpi srl ha acquisito da Franco Charter srl il ramo aziendale di noleggio autobus con conducente aumentando il parco veicolare di 9 unità, di cui 3 veicoli grande capienza, 2 piccola capienza e 4 scoperti adibiti al giro città di Genova.

La Società è attiva in sedi localizzate:

Genova – Via Pionieri ed Aviatori d'Italia 60 (adibita al ricovero e manutenzione mezzi e sede legale)

Genova – Piazza della Vittoria 57/r. (ricezione noleggi)

Attualmente la società impiega n. 3 impiegati e 20 autisti.

I servizi principali su cui si articola l'attività aziendale sono:

- Gestione in concessione di autolinea di competenza statale: attraverso la quale si realizzano collegamenti automobilistici ad orari prestabiliti su percorsi fissi che transitano in più due regioni;
- Gestione di autolinee regionali e internazionali autorizzate dalla Regione Liguria e dal Ministero dei Trasporti,
- Gestione di servizi di trasporto maestranze: attraverso le quali si realizzano collegamenti automobilistici ad orari prestabiliti su percorsi fissi regolamentati da contratto il cui costo è a carico del committente;
- Gestione di noleggi da rimessa e attività turistica: attraverso cui si realizzano servizi di trasporto passeggeri a livello nazionale ed internazionale sulla base di richieste predefinite da parte del committente.

Principi fondamentali della Carta

L'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva che sono:

Eguaglianza ed imparzialità

E' esclusa ogni forma di discriminazione, l'azienda si impegna a garantire l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinione.

Continuità

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi; Questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili;

Partecipazione

L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori) e attraverso il sondaggio sulla soddisfazione del cliente raccoglie i suggerimenti prodotti dai clienti.

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 ed a tale fine adotta il sistema delle schede modali (indicatori aziendali di qualità) di cui alla Sezione II di questa Carta, secondo la metodologia anticipata in Premessa.

Il noleggio autobus

Il medesimo impegno e serietà adottato nella gestione del trasporto di linea turismo esono applicati e trovano riscontro nel settore del noleggio autobus.

Il parco autobus è attrezzato per questi servizi ed il personale di guida è in grado di fornire qualità di lavoro nel rigoroso rispetto delle norme che disciplinano i tempi di guida e di riposo del personale viaggiante, offre altresì la garanzia di automezzi affidabili e confortevoli.

L'ufficio noleggio autobus è ubicato in Piazza della Vittoria 57/r. - Genova e risponde ai seguenti numeri 010/561661 fax 010/562743 – E Mail: volpi@statcasale.com– sito www.volpibus.com; garantisce risposte in tempi brevi alle richieste di preventivi, fornendo su richiesta informazioni di natura turistica avvalendosi della STAT VIAGGI snc che gestisce agenzie di viaggio in Casale e Vercelli.

Organizzazione aziendale

Direzione Aziendale

VOLPI Licurgo S.r.l. S.r.l.(C.F. e P. I.V.A 03198200101) ha la sede legale in Genova via Pionieri ed Aviatori 60 ed uffici operativi in Genova Piazza della Vittoria 57/r.

Tel. 010/561661 fax 010/562743

E Mail: volpi@statcasale.com

sito www.volpibus.com

Area Movimento

Il Personale di Movimento coordina, gestisce e controlla la rete dei servizi. I responsabili e gli addetti alle strutture sono a disposizione per fornire informazioni su orari e operatività dei servizi, e per ricevere suggerimenti e reclami.

Area Servizi Tecnici

Il Personale Tecnico garantisce la funzionalità del Parco Autobus secondo rigorosi standard di manutenzione programmata. Un servizio di reperibilità del Personale, coordinato con l'Area Movimento, è attivo 24 ore su 24 in tutti i giorni dell'anno per garantire la continuità e la sicurezza dei servizi erogati.

Come si accede ai servizi

I servizi di linea VOLPI Licurgo S.r.l. sono accessibili tramite acquisto dei seguenti titoli di viaggio: biglietti di corsa semplice, andata e ritorno.

Linee:

Per le linee i biglietti si possono acquistare presso 102 punti vendita distribuiti sul territorio in cui la VOLPI Licurgo è presente con le proprie autolinee.

L'acquisto del biglietto comporta obbligatoriamente la prenotazione del posto che nella maggior parte dei casi è numerato e viene accettato sino ad esaurimento della disponibilità.

La prenotazione del posto consente all'azienda di meglio predisporre l'erogazione del servizio.

I biglietti possono essere acquistati anche a bordo dell'autobus, al momento della partenza, fino ad esaurimento dei posti disponibili e non prenotati.

Inoltre i biglietti possono essere acquistati via web tramite il sito volpi@statcasale.com con contestuale prenotazione del posto.

La VOLPI Licurgo srl per le informazioni e prenotazioni dispone un ufficio sito in Genova Piazza della Vittoria 57/r., tel. 010/587181 – 010/561661, aperto dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,30 e dalle 15,00 alle 19,00 – al sabato dalle 9,00 alle 12,30, Per le prenotazioni dei posti i punti vendita autorizzati possono usufruire di un servizio di linea verde.

Le tariffe sono pubblicate internamente agli orari e possono essere scaricati in formato pdf dal sito volpi@statcasale.com oltre che comparire all'atto della prenotazione on-line.

Nolegggi:

il noleggio bus avviene, salvo disponibilità, previo negoziazione e prenotazione presso gli uffici noleggio dell'azienda:

GENOVA – Piazza della Vittoria 57/r. Tel. 010/561661 – fax 010/532743

CASALE – Via P. Enrico Motta, 30 – Tel 0142/781660 – Fax 0142/782147 (sede del Gruppo STAT di cui la Volpi Licurgo S.r.l. fa parte)

L'operatività è:

L/V 9,00/12,30 - 15,00/19,00

S 9,00/12,30

Per qualsiasi reclamo e rimostranza è possibile rivolgersi presso gli uffici di Genova dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle 9.00 alle 12.00 ai seguenti numeri: Tel. 010/561661-587181 – fax 010/532743
e-mail volpi@statcasale.com.

Tipologia, validità e modalità di emissione

I biglietti sono nominativi e non cedibili e valgono per la corsa e il giorno per cui sono stati emessi salvo i casi di variazione nei limiti indicati nelle condizioni generali.

LINEE ORDINARIE:

Autolinea	Competenza
GENOVA-SAN REMO	REGIONE LIGURIA
GENOVA - MALPENSA	MINISTERO DEI TRASPORTI
GENOVA - NIZZA	MINISTERO DEI TRASPORTI

CARATTERISTICHE DELLA RETE E DEL SERVIZIO:

Comuni raggiunti dalle linee	9	2 in Regione Piemonte, 1 in Lombardia, 5 in Liguria e 1 in Costa Azzurra (Francia)
Popolazione del territorio servito	2.376.000	
Superficie dei Comuni serviti (Kmq)	502	
Vetture / km autolinee	197.250	tutte le percorrenze delle corse di linea
Vetture/Km. Noleggio	1.146.665	Occasionale e continuativo
Percorrenza annua/Km	1.343.915	
N. corse programmate all'anno	928	
Posti offerti medi per autobus	49	
Punti di fermata	14	
Autolinee gestite	3	1 linea ordinaria, 1 linea regionale, 1 linea internazionale