



**GRUPPO BIZZARRO**

## **Carta dei Servizi**

**Vittorio Bizarro S.r.l.**

Anno 2007 - 2008

<a href="#">1. Scopo .....</a>	<a href="#">2</a>
<a href="#">2. Campo di applicazione.....</a>	<a href="#">2</a>
<a href="#">3. Dati aziendali.....</a>	<a href="#">2</a>
<a href="#">4. Presentazione dell'azienda.....</a>	<a href="#">3</a>
<a href="#">5. I servizi offerti dall'azienda.....</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">6. Parco Automezzi.....</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">7. La gestione dei reclami.....</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">8. Politica della Qualità.....</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">9. Monitoraggio.....</a>	<a href="#">7</a>
<a href="#">10. Gli impegni e il rispetto degli standard.....</a>	<a href="#">7</a>
<a href="#">11. La tutela del cliente.....</a>	<a href="#">8</a>



**GRUPPO BIZZARRO**

## **Carta dei Servizi**

**Vittorio Bizarro S.r.l.**

Anno 2007 - 2008

### **1. Scopo**

Scopo della seguente “Carta dei Servizi” è quello di descrivere:

- La Vittorio Bizarro S.r.l.;
- La struttura aziendale;
- I servizi offerti dalla Vittorio Bizarro S.r.l.;
- Le modalità di gestione dei rapporti con il cliente.

### **2. Campo di applicazione**

La presente “Carta dei Servizi” copre l’attività svolta dalla Vittorio Bizarro S.r.l.:  
***erogazione del servizio di trasporto merci a temperatura controllata***

### **3. Dati aziendali**

Di seguito sono riportati i principali dati aziendali aggiornati:

Denominazione	Vittorio Bizarro S.r.l
Attività	Trasporto merci a temperatura controllata
Sede legale ed operativa	C/da Torrepalazzo Z.I. – Torrecuso – (BN)
Partita I.V.A.	01347460626
R.E.A.	Benevento N. 113085
Albo Autotrasportatori	BN/6952138/A
Capitale sociale:	€ 119.000,00
Servizi a favore di :	Aziende pubbliche e private



**GRUPPO BIZZARRO**

## **Carta dei Servizi**

**Vittorio Bizarro S.r.l.**

Anno 2007 - 2008

### **4. Presentazione dell'azienda**

Salvatore Bizarro fu colui il quale nei primi anni del secondo dopoguerra diede inizio all'attività di autotrasporto, la quale nei decenni successivi sarebbe diventata il *core business* del Gruppo Bizarro.

Negli primi anni '50 Salvatore Bizarro fu affiancato nella gestione operativa dell'azienda da entrambi i figli: Vittorio e Floridante.

L'inserimento dei figli nella gestione dell'azienda contribuì in modo notevole al futuro sviluppo dell'azienda. Infatti già nel 51/52 parteciparono allo storico sviluppo del settore del trasporto su gomma rinnovando l'intero parco mezzi attraverso l'acquisto di automezzi all'avanguardia e cominciando a percorrere viaggi a lungo raggio sul territorio sia nazionale che internazionale.


Il successo imprenditoriale raggiunto in quegli anni dall'azienda fu valorizzato proprio dalle difficoltà che comportavano gli spostamenti su gomma. Basti pensare alla totale assenza di tecnologia sugli automezzi che richiedeva un impegno non indifferente per non correre eccessivi rischi oppure alle condizioni della viabilità nazionale che richiedevano a due autisti, per percorrere dal nord al sud lo stivale, ben 7 giorni di viaggio alternandosi alla guida. Inoltre i due fratelli riuscirono, in quegli anni di ripresa e "speculazioni" economiche, a procacciarsi il lavoro in modo leale conquistando nel corso degli anni numerosi attestati di stima.

Il 1961 rappresenta un momento focale nella storia dell'azienda. È in quell'anno infatti che la visione strategica degli ormai affermati imprenditori prende vita in modo concreto. L'attività di autotrasporto fu infatti diversificata e integrata con il servizio di trasporto viaggiatori. A tal fine si decise di investire nell'acquisto della tratta "Torrecuso – Paupisi – Ponte S. – Benevento" ceduta dalla ditta "Melillo di Torrecuso". Successivamente nel 1973, fu Vittorio ad ampliare ulteriormente il volume d'affari dell'azienda acquistando dalla ditta Tinessa alcune tratte della linea Vitulanese diventandone in questo modo il maggior gestore.

Il 1973 rappresentò un'ulteriore tappa cruciale nello sviluppo dell'azienda poiché in quell'anno l'attività dell'azienda fu ulteriormente diversificata attraverso la creazione della Bizarro Bus, specializzata nell'erogare servizi di noleggio pullman con conducente. Nel 1975 l'azienda decise l'acquisto di tre pullman carrozzati dalle Officine Padane che furono presentati al prestigioso salone di Torino come degli autentici gioielli della produzione nazionale del tempo. La stima e il rispetto commerciale raggiunto dall'azienda fu riconosciuto dal pubblico in occasione degli Europei di calcio del 1980 giocati in Italia, quando all'azienda furono affidati gli spostamenti dei giocatori per tutti gli incontri disputati a Napoli.

Nel 1982, dopo anni di successi imprenditoriali, nasce ad opera di Vittorio e di Sua moglie Annamaria la Bizarro Bus Service S.r.l. in modo da dare al pubblico la garanzia di una gestione mirata per il tipo di servizio offerto.

Nel corso degli anni '80 Vittorio decise di riorganizzare l'attività di trasporto merci puntando alle fasce alte del mercato, specializzandosi nell'attività di "Trasporto Merci a Temperatura Controllata". A questo fine l'azienda fu dotata di un parco automezzi all'avanguardia, tenuti costantemente nel migliore stato di efficienza per cominciare a differenziarsi da quanti attirati da facili guadagni cominciavano già da allora ad aggredire il mercato.

 <b>GRUPPO BIZZARRO</b>	<b>Carta dei Servizi</b>
	<b>Vittorio Bizarro S.r.l.</b>
	Anno 2007 - 2008

La sede legale ed operativa fu inoltre trasferita nella zona industriale di Torrecuso, alla contrada Torrepalazzo, dove fu possibile, realizzare un apposito opificio industriale dotato di tutte le necessarie infrastrutture per gestire il parco automezzi che nel corso degli anni aveva assunto una mole notevole, nonché di un efficiente officina meccanica interna.

Dai primi anni del 2000 Salvatore e Giusi Bizarro, entrambi figli di Vittorio, dopo aver completato con successo gli studi universitari, lo affiancano nella gestione dell'azienda.

Sempre nel corso dei primi del 2000 il vertice aziendale ha valutato e posto in essere una nuova riorganizzazione dell'assetto aziendale. Le tre aziende che formano il Gruppo Bizarro, la Bizarro Bus Service S.r.l. la Vittorio Bizarro S.r.l. e la Autolinee Bizarro S.r.l. sono diventate tre aziende distinte da un punto di vista giuridico per dare maggiori garanzie ai propri clienti. Dal punto di vista organizzativo e manageriale le tre aziende continuano a far capo alla famiglia Bizarro e continuano ad operare nello stesso stabilimento. In questo modo il vertice aziendale riesce a dare la massima garanzia che le tre aziende, pur nella particolarità del servizio che ciascuna eroga, sono l'espressione della stessa visione imprenditoriale che ha, da sempre, avuto nella Qualità Globale del servizio offerto ai propri clienti il suo più importante obiettivo.

Nel 2006, al fine di rendere univoco il giudizio sugli standard qualitativi raggiunti dal Gruppo, il vertice aziendale ha deciso di avviare l'iter per ottenere la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità relativamente alle tre aziende.

## **5. I servizi offerti dall'azienda**

La Vittorio Bizarro S.r.l offre servizi di :

*“Trasporto merci a temperatura controllata”*

Tuttavia la fase di erogazione del servizio di trasporto costituisce la fase finale del servizio offerto dall'azienda. Infatti grazie all'ormai trentennale esperienza nel settore, l'azienda è in grado di offrire ai potenziali clienti l'attività di consulenza necessaria ad organizzare un trasporto che avvenga nel pieno rispetto delle aspettative e delle norme vigenti.

**GRUPPO BIZZARRO**

## Carta dei Servizi

**Vittorio Bizzarro S.r.l.**

Anno 2007 - 2008

### 6. Parco Automezzi

La Vittorio Bizzarro S.r.l. mette a disposizione dei suoi clienti un parco automezzi all'avanguardia, dotati dei necessari strumenti e garanzie per garantire un trasporto sicuro ed efficiente secondo le aspettative della clientela ed il rispetto delle norme in materia.

Di seguito viene descritto il parco automezzi della Vittorio Bizzarro S.r.l.:

Veicolo	Targa	Tipo	Capacità di Carico	Refrigerazione
Volvo truck	CA335NM	Trattore per semirimorchio	440 Q Totali	
Cardi 793	AB53131	Semirimorchio con gruppo frigo	280 Q	Fino a -25 gradi
Volvo Truck	CA336NM	Trattore per Semirimorchio	440Q Totali	
Cardi 793	BN3738	Semirimorchio con gruppo frigo	280 Q	Fino a -25 gradi
Volvo truck	CK052PP	Trattore per Semirimorchio	440 Q Totali	
A.V. 38S20	AD36474	Semirimorchio con gruppo frigo	280 Q	Fino a -25 gradi
Volvo Truck	CA337NM	Trattore per Semirimorchio	440 Q Totali	
Cardi 793	BN3916	Semirimorchio con gruppo frigo	280 Q	Fino a -25 gradi
Man Nutzfahrzeuge	CK753PP	Trattore per semirimorchio	440 Q Totali	
A.V. 38S20	AD36472	Semirimorchio con gruppo frigo	280 Q	Fino a -25 gradi
Man Nutzfahrzeuge	CK754PP	Trattore per semirimorchio	440 Q Totali	
A.V. 38S20	AD36473	Semirimorchio con gruppo frigo	280 Q	Fino a -25 gradi
Man Nutzfahrzeuge	CK883PP	Trattore per Semirimorchio	440 Q Totali	
Cardi 793	BN3834	Semirimorchio con gruppo frigo	280 Q	Fino a -25 gradi
Man Nutzfahrzeuge	CK882PP	Trattore per Semirimorchio	440 Q Totali	
Rolfo S3363	AB53113	Semirimorchio con gruppo frigo	280 Q	Fino a -25 gradi
Iveco EuroCargo 75	DB519YB	Motrice con cella frigo	75 Q Totali	Fino a 0 gradi
Iveco EuroCargo 80	DD331WE	Motrice con cella frigo	80 Q Totali	Fino a 0 gradi
Iveco Daily 50	BZ404GK	Motrice con cella frigo	50 Q Totali	Fino a 0 gradi
Iveco Daily 35	BH406VG	Furgone	35 Q Totali	

### 7. La gestione dei reclami

Nel caso in cui il cliente non sia soddisfatto del servizio ricevuto può inoltrare i propri reclami al Ns. Ufficio Traffico :

sig. Pasquale Colangelo

0824 876235

reperibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10:00 alle ore 13:00.

Qualora il reclamo risulti fondato sarà compito dell'azienda definire in accordo con il cliente le modalità più efficaci per gestire la problematica segnalata dal cliente.



## **8. Politica della Qualità**

La Vittorio Bizarro S.r.l. considera la qualità dei propri servizi di autotrasporto come il primo dei suoi caratteri distintivi.

Avendo perfettamente chiaro che la "Qualità" è il grado con cui si soddisfano le esigenze espresse e inesprese del cliente, il vertice aziendale oltre ad aver definito su tutti i livelli gerarchici quali siano i requisiti della clientela, si impegna a definire gli obiettivi annuali e infrannuali da raggiungere, i relativi indicatori e le azioni operative e strategiche per raggiungere tali obiettivi.

In particolare i parametri che il Vertice aziendale considera come prioritari al fine di garantire un servizio di alto livello qualitativo sono:

- ❖ La sicurezza del trasporto in ogni situazione di viaggio;
- ❖ Il rispetto della tempistica richiesta, nel rispetto della sicurezza durante il viaggio;
- ❖ Il rispetto di corrette prassi igieniche nel servizio di trasporto merci deperibili a temperatura controllata (HACCP);
- ❖ La garanzia al cliente di poter contare su Risorse Umane di adeguata competenza ed esperienza.

Essendo questi i parametri che il Vertice considera con elevato livello di priorità, gli obiettivi che di volta in volta vengono individuati al fine di garantire il miglioramento complessivo delle prestazioni, si basano su una politica gestionale che annovera tra i suoi capisaldi:

- ❖ Un'efficace manutenzione del parco automezzi basata sulla previsione e prevenzione dei potenziali malfunzionamenti;
- ❖ Un processo di formazione e addestramento delle Risorse Umane che sia continuo nel tempo;
- ❖ Una chiara identificazione dei requisiti del cliente.

Il vertice stabilisce obiettivi con periodicità differenziata rispetto al grado di difficoltà, che vengono costantemente monitorati e misurati. Tale processo di monitoraggio continuo consente, qualora gli obiettivi posti non vengano raggiunti, di prendere le opportune misure correttive al fine di eliminare le cause ostacolo al raggiungimento degli obiettivi posti.

Gli obiettivi vengono misurati facendo ricorso non solo ad indicatori economico/finanziari, ma anche operativi, in modo da dare risalto a quei fenomeni che seppure negativi per la gestione aziendale non vengono messi nel dovuto risalto nei bilanci ordinari.

Il vertice aziendale si impegna a riesaminare periodicamente gli obiettivi in funzione delle prestazioni aziendali, delle richieste della clientela e delle tendenze di mercato.

Nella consapevolezza che il coinvolgimento delle risorse umane nella gestione attiva dell'azienda, il Vertice aziendale diffonde la politica all'interno dell'azienda e rende noti i traguardi aziendali raggiunti.



**GRUPPO BIZZARRO**

## **Carta dei Servizi**

**Vittorio Bizzarro S.r.l.**

Anno 2007 - 2008

### **9. Monitoraggio**

Vengono organizzati sistemi di monitoraggio della qualità del servizio, mediante i quali si riscontrano:

- il livello qualitativo del servizio erogato, attraverso analisi di fattori diversi;
- il grado di soddisfazione dell'utente per quegli indicatori per i quali è prevista la misurazione con indagini di mercato, confrontandolo con lo standard stabilito;
- il livello di percezione globale di ciascun fattore di qualità, misurato in termini di percentuale di clienti soddisfatte della componente del servizio presa in esame;
- l'andamento della fenomenologia collegata al reclamo per le tre principali tipologie, ossia:
  - lamentela per insoddisfazione;
  - reclamo per inadempienza dell'azienda;
  - richiesta di tutela per il riconoscimento dei diritti del cliente, oltre ai tempi medi di risposta.

### **10. Gli impegni e il rispetto degli standard**

Il livello di servizio promesso viene determinato mediante l'individuazione di opportuni indicatori di qualità, attribuendo agli stessi precisi valori con significato di parametro standard, quale riferimento nella erogazione del servizio e nella valutazione periodica della convergenza agli obiettivi così formalizzati.

Tale verifica dovrà essere condotta con la stessa metodica (rilevazione o sondaggio) utilizzata per l'individuazione degli indicatori di qualità, salvo aggiornamento e revisione degli stessi.


L'utilizzo di apposite schede modali agevola la leggibilità e la comprensione delle funzioni - obiettivo, la fissazione degli standard e i risultati conseguiti.

Per migliore la comprensione del lavoro qui esteso da parte della generalità dei soggetti destinatari degli obiettivi che lo stesso si prefigge, ciascuno nel proprio ambito di competenze e di fruizione, è opportuno evidenziare le seguenti definizioni:

I fattori di qualità rivestono gli aspetti rilevanti per la percezione da parte della clientela della qualità del servizio apprestato.

Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi idonei ad esprimere adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato. L'identificazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dei clienti nel tempo.

Lo standard, ossia il livello di servizio promesso, è il valore da prefissare in relazione a ciascun indicatore di qualità, in diretta correlazione alle aspettative della clientela e alle potenzialità del soggetto erogatore.

 <b>GRUPPO BIZZARRO</b>	<b>Carta dei Servizi</b>
	<b>Vittorio Bizarro S.r.l.</b>
	Anno 2007 - 2008

Viene formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili; può essere specifico o generale.

- è specifico quando è riferito alla singola prestazione resa, è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo cliente.
- è generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. Viene formulato in maniera qualitativa, se ciò può assicurare una migliore comprensibilità, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

## **11. La tutela del cliente**

L'azienda garantisce la copertura assicurativa per danni alle cose trasportate così previsto dalle vigenti norme in materia e su richiesta dei clienti con apposite assicurazioni supplementari.

Le richieste di risarcimento devono pervenire all'azienda, subito dopo il verificarsi del fatto che ha procurato il danno attraverso lettera raccomandata a.r. intestata alla società erogatrice del servizio.