

Autoservizi e Noleggio FERRARA s.r.l.

2023

1

Carta dei Servizi



INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

- I. Il valore del servizio di trasporto pubblico locale (T.P.L.)
- II. I principi della Carta dei Servizi
- III. Finalità della Carta dei Servizi e riferimenti legislativi
- IV. Diffusione della Carta dei Servizi
- V. Presentazione dell'Azienda
- VI. Parco mezzi e personale dipendente
- VII. Sistemi certificati di gestione
- VIII. Gli standard di qualità
- IX. L'emergenza epidemiologica da COVID-19 e pulizia dei mezzi
- X. Contratto di trasporto
- XI. Diritti e doveri dei passeggeri
- XII. I nostri titoli di viaggio
- XIII. Informazione agli utenti
- XIV. Riconoscibilità del personale
- XV. Carrozzone e passeggini per bambini
- XVI. Accessibilità e persone con disabilità o mobilità ridotta
- XVII. Trasporto animali
- XVIII. Trasporto bagagli
- XIX. Trasporto di biciclette, monopattini e altri mezzi di trasporto personali
- XX. Gestione dei reclami
- XXI. Gestione dei rimborsi
- XXII. Risarcimento dei danni
- XXIII. Oggetti smarriti
- XXIV. Gli utenti e il miglioramento

xxv. Validità della Carta

xxvi. Trattamento dei dati personali e privacy



I. IL VALORE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (T.P.L.)

Il trasporto pubblico locale è uno degli elementi più distintivi e maggiormente percepiti di un territorio: contribuisce a migliorare la qualità della vita, a rendere accessibili le aree periferiche, a formare abitudini e modelli sociali e culturali. Una periferia poco collegata è una periferia che degrada più facilmente, una città scarsamente servita è una città dove è più difficile studiare, curarsi, produrre, divertirsi. La correlazione fra trasporti efficienti e attrattività dei territori è solida e dimostrata: un trasporto pubblico che funziona riduce gli squilibri e contribuisce allo sviluppo delle aree rurali, e incide positivamente anche sul mercato del lavoro e sul mercato immobiliare. Inoltre - ha notato la commissione di studio sul trasporto pubblico locale istituita dal Ministero delle infrastrutture e delle mobilità sostenibili con decreto ministeriale n. 2 del 4 gennaio 2021 - un adeguato livello di diffusione e di qualità del servizio è necessario affinché si possano pienamente esercitare i diritti individuali delle persone: in primo luogo, il diritto alla libertà di circolazione.

4

II. I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nel rispetto del Regolamento (UE) n. 181/2011 del 16 febbraio 2011 e della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, questa carta dei servizi si ispira ai principi di seguito enunciati.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principi ispiratori delle attività sono l'equità e obiettività; il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che vengono praticate in base a criteri obiettivi e noti. Il gestore del servizio deve ispirarsi, nelle proprie scelte e comportamenti quotidiani, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, l'identità di genere, l'orientamento sessuale, la disabilità, l'età, l'origine etnica e nazionale, la religione e le convinzioni personali. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche e sia fra le diverse categorie di utenti. Il gestore adotta tutte le necessarie misure per assicurare agli anziani e alle persone con disabilità o mobilità ridotta l'accesso ai servizi e alle infrastrutture di trasporto.

SICUREZZA

Il gestore si impegna a fornire ai propri clienti, in ogni situazione, servizi che rispettino i massimi standard di sicurezza, ritenuta un elemento prioritario e inalienabile del servizio.

CONTINUITA'

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi contenuti negli allegati del Cds (contratto di servizio) stipulato con la Regione Abruzzo fatti salvi i casi in cui il funzionamento del servizio o la sicurezza del viaggio siano compromessi da fattori esterni, condizioni meteorologiche avverse, catastrofi naturali, emergenze sanitarie o altre cause di forza maggiore. In caso di ritardi ed anomalie, il gestore compie ogni possibile e ragionevole sforzo per ridurre i disagi e informare tempestivamente i passeggeri attraverso i propri canali. In caso di sciopero del personale, il gestore del servizio ne dà ampia e tempestiva comunicazione, nel

rispetto delle norme vigenti, tramite tutti i canali a propria disposizione. Il gestore assicura in ogni caso lo svolgimento del servizio nelle fasce di garanzia disciplinate dalla legge.

PARTECIPAZIONE

L'azienda persegue l'intento della partecipazione degli utenti all'analisi delle problematiche dei servizi erogati e la predisposizione di schede reclamo a disposizione dell'utenza. Il cliente può produrre memorie, documenti, osservazioni e suggerimenti ai quali il gestore dà puntuale riscontro

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il gestore adotta tutte le misure idonee a garantire giornalmente l'efficienza e l'efficacia del trasporto pubblico locale. D'intesa con gli enti competenti, rende tempestivamente operativi provvedimenti utili a ridurre al minimo i disagi in presenza di eventi che non dipendano dalla normale attività aziendale e che possono impedire, anche parzialmente, il regolare svolgimento del servizio (interruzioni stradali, fenomeni meteorologici, incidenti, manifestazioni pubbliche).

5

III. FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI E RIFERIMENTI LEGISLATIVI

La Carta dei servizi è il documento con il quale la nostra azienda assume per iscritto e rende noto ai cittadini/utenti l'impegno al miglioramento costante della qualità del servizio erogato mediante il rispetto di principi fissati dalla Direzione dell'azienda stessa. Il presente documento denominato Carta dei Servizi è stato adottato in osservanza dei seguenti riferimenti legislativi:

1. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/94) "Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici";
2. Norma UNI 10600 (luglio 1997) "Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell'ambito di applicazione della Carta della Mobilità";
3. Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (30/12/98) "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)";
4. Regolamento Comunitario 181/2011 e D. Lgs. 169/2014.
5. Riferimento Contratto di Servizio 01/04/2023 - 31/12/2026 (regime di affidamento dei servizi).

Essa, quindi, rappresenta un patto stipulato con i cittadini per migliorare la qualità dei servizi offerti e costituisce lo strumento attraverso il quale poter controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti. I diritti e i doveri dell'Utenza sono disciplinati dall'allegato "Regolamento passeggeri", reperibile presso gli uffici aziendali.

IV. DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'Azienda pubblica la Carta dei Servizi sul sito internet aziendale **www.autoserviziferrara.it** affinché chiunque possa prenderne visione.

V. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La nostra azienda fornisce servizi di trasporto dal 1920, nel tempo ha sempre saputo adeguarsi alle innovazioni tecnologiche per poter offrire alla propria clientela la massima

soddisfazione e piacere nel viaggiare. Da oltre tre generazioni lavoriamo nel campo dei trasporti sia pubblici che privati, per questo il nostro personale è altamente qualificato e viene selezionato constatandone l'esperienza per garantirvi sempre viaggi comodi, tranquilli e sicuri. Avendo ottenuto, grazie alla professionalità dei suoi soci, l'abilitazione al trasporto sia nazionale che internazionale, possiamo soddisfare qualsivoglia esigenza di trasporto collettivo per turismo sia in Italia che all'estero. I nostri mezzi sono dotati di tutti i comfort necessari a garantirvi un viaggio comodo e sicuro: climatizzazione elettronica, poltrone reclinabili, impianto microfono, stereo Hi Fi, Tv color, DVD, frigorifero, toilette, termoriscaldamento, insonorizzazione acustica.

Le concessioni per il trasporto pubblico locale (TPL) attualmente in atto sono:

1. ▪ Linea CH/12/1 Palena – Zona Ind.le Atessa (linea operaia)
2. ▪ Linea CH/12/2 Lama dei Peligni – Roccaraso – Castel di Sangro (linea scolastica)
3. ▪ Linea CH/12/3 Lama dei Peligni – Civitella M.R. – Taranta Peligna (linea scolastica)

VI. PARCO MEZZI E PERSONALE DIPENDENTE

L'attuale parco mezzi è costituito da 8 autobus, di cui 4 adibiti a TPL e 4 a noleggio da rimessa con conducente.

Tutto il personale è dotato di documento di riconoscimento interno, da esibire a chiunque ne faccia richiesta.

Tutto il personale viaggiante è dotato di divise aziendali ed è obbligato a presentarsi in servizio con particolare attenzione alla cura personale. Al fine del costante rispetto delle regole aziendali relative al personale viaggiante l'azienda ha implementato e distribuito a tutti gli autisti il mansionario "Manuale dell'autista" il cui contenuto deve essere conosciuto e applicato da tutti.

VII. SISTEMI CERTIFICATI DI GESTIONE

La Direzione ha intrapreso il percorso che ha condotto l'azienda all'ottenimento delle seguenti certificazioni:

- **UNI EN ISO 9001:2015** (Sistemi di gestione per la qualità). La norma riguarda la gestione della qualità attraverso un processo di continuo e costante miglioramento delle prestazioni.
- **UNI EN ISO 14001:2015** (Sistemi di gestione ambientale). La norma riguarda la corretta gestione delle responsabilità ambientali in un'ottica di crescente sostenibilità.
- **UNI ISO 45001:2018** (Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro). La norma riguarda la salute e la sicurezza sul lavoro e ha l'obiettivo di minimizzare i rischi, assicurare la salubrità degli ambienti, prevenire incidenti, lesioni e malattie professionali.

VIII. GLI STANDARD DI QUALITÀ

L'azienda, come già esposto, ha definito precisi standard di qualità, il cui rispetto è considerato condizione fondamentale per la soddisfazione dei clienti-utenti. Gli standard sono "risultati attesi" dall'utenza e sono determinati tenendo conto delle effettive possibilità di conseguirli. Il rispetto degli standard di qualità del servizio riportati in questa Carta rappresenta un requisito essenziale per l'appartenenza al sistema territoriale dei servizi di trasporto pubblico.

I fattori di qualità presi in considerazione sono:

- SICUREZZA DEL VIAGGIO;

- SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE;
- REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI;
- PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI;
- COMFORT DI VIAGGIO;
- SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP;
- INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA;
- ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA;
- LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO;
- ATTENZIONE ALL'AMBIENTE.

Ad ogni standard corrisponde un indicatore, una specifica unità di misura dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale in atto, uno standard, vale a dire il livello di servizio promesso, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità dell'organizzazione e delle aspettative degli utenti, una modalità di rilevazione dei risultati.

FATTORE DI QUALITÀ	ASPETTO	INDICATORE DI QUALITÀ	Standard (val atteso)	Dato al 30/11/23
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi di trasporto	IQ = n° morti / n° viaggiatori annui	0	0
		IQ = n° feriti / n° viaggiatori annui	< 0,00001	0
		IQ = n° sinistri / n° km percorsi	< 0,00002	0
Regolarità servizio e puntualità	Vetustà mezzi	IQ = n° mezzi + 10 anni / n° totale mezzi	< 0,40	0,50
	Regolarità servizio	IQ = % corse effettive / corse programmate	> 0,96	1
	Puntualità	IQ = % autobus in orario 0/5'	> 85%	99%
		IQ = % autobus in ritardo 5'/15'	< 10%	0%
Pulizia mezzi e strutture	Pulizia ordinaria	IQ = n° pulizie giornaliere	1	1
	Pulizia radicale	IQ = n° pulizie settimanali	1	1
Comfort	Climatizzazione	IQ = % mezzi sul totale	> 50%	100%
Informazioni	Tempestività reclami	IQ = tempo medio risposta (anche telefono)	< 3 gg	1 gg
Ambiente1	Mezzi EURO 5/6	IQ = % mezzi sul totale	> 50%	75%
Ambiente2	Ottenimento della certificazione ISO 14001:2015			
Servizi per viaggiatori con handicap	Sistemi annuncio fermata successiva, pedana mobile, sistema di ancoraggio per carrozzine, ecc...	IQ = % mezzi sul totale	> 30%	50%

IX. L'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA COVID-19 E PULIZIA DEI MEZZI

Gli effetti dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 e i provvedimenti che ne sono conseguiti a tutela della salute pubblica e per il contenimento del contagio hanno condizionato il regolare svolgersi del servizio di trasporto pubblico locale. In particolare, l'obbligo di green pass per tutti i lavoratori introdotto con il decreto-legge 21 settembre 2021 n. 127 e il contagio (seppur limitato) fra il personale aziendale hanno ciclicamente affaticato il servizio. Tuttavia l'Azienda ha quotidianamente profuso ogni possibile sforzo per limitare i disagi alla clientela e assicurare la massima regolarità dei servizi, con particolare attenzione ai collegamenti necessari per le attività scolastiche e lavorative.

La pulizia e il decoro degli autobus sono elementi essenziali ai fini del comfort e della qualità del servizio. Con procedure consolidate e l'uso di prodotti e detergenti professionali, l'azienda svolge quotidiane attività di pulizia ordinaria e straordinaria. Particolare attenzione è dedicata alla cabina di guida, ai sedili, ai mancorrenti, ai pavimenti. Altresì, vengono periodicamente lavati i cristalli e le carrozzerie dei mezzi. Dall'inizio dell'emergenza epidemiologica, i sedili vengono inoltre igienizzati e disinfettati con prodotti specifici e gli ambienti periodicamente sanificati.

X. CONTRATTO DI TRASPORTO

Con l'acquisto di un biglietto o di un abbonamento, fra la nostra azienda e il cliente si instaura un rapporto contrattuale attraverso il quale il gestore si impegna ad assicurare:

- la sicurezza e la tranquillità del viaggio;
- la regolarità del servizio e il rispetto degli orari;
- il decoro e la pulizia dei mezzi;
- la riconoscibilità del personale;
- l'accessibilità agli autobus anche a portatori di handicap;
- l'accesso alle informazioni sul servizio, anche in caso di modifiche, anomalie o perturbazioni.

Condizioni meteorologiche avverse, catastrofi naturali, emergenze sanitarie, norme straordinarie emanate dalle competenti autorità o altre cause di forza maggiore non ascrivibili alla nostra azienda possono compromettere o condizionare la regolarità e la continuità del servizio, causando ritardi, perturbazioni, deviazioni o soppressioni. L'azienda, in questi casi, compie ogni possibile sforzo per informare tempestivamente i passeggeri e limitare i disagi alla clientela.

8

XI. DIRITTI E DOVERI DEI PASSEGGERI

L'azienda garantisce il diritto dei passeggeri a usufruire del servizio senza che sia praticata alcuna discriminazione e rendendo disponibili le informazioni sulle regole e sulle condizioni di trasporto. È messa inoltre a disposizione della clientela una pluralità di canali di relazione con l'azienda e una procedura per il trattamento dei reclami.

Il gestore corrisponde altresì i danni causati ai passeggeri per ragioni attribuibili alla responsabilità dell'azienda: sono pertanto esclusi i danni direttamente o indirettamente provocati dalla negligenza o dall'imprudenza dei viaggiatori o dalla mancata osservanza delle norme contenute nei regolamenti di vettura.

I passeggeri hanno il dovere di rispettare le norme contenute nei regolamenti di vettura e le leggi e le disposizioni delle autorità nazionali e regionali in materia di trasporto pubblico locale, e di essere in possesso, ogni qual volta viaggino a bordo dei nostri mezzi, di un regolare titolo di viaggio in corso di validità.

Diritti degli utenti:

1. Sicurezza e tranquillità del viaggio;
2. Continuità e certezza del viaggio;
3. Facile reperibilità di informazioni sul servizio di trasporto (modalità, tariffe, orari, ecc.);
4. Rispetto degli orari di partenza in tutte le fermate previste durante il percorso;
5. Igiene e pulizia dei mezzi;
6. Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
7. Rispetto di tutte le disposizioni sul divieto di fumo sugli automezzi;
8. Possibilità di inoltrare reclami o altro.

Doveri degli utenti:

1. Essere muniti di regolare titolo di viaggio;
2. Non occupare più di un posto a sedere;
3. Non fumare a bordo degli automezzi;
4. Non sporcare e danneggiare i mezzi;
5. Agevolare le persone anziani ed i disabili, cedendo loro il posto e non occupando quelli riservati;

6. Mantenere un comportamento corretto nei confronti degli altri passeggeri e del personale viaggiante;
7. Non trasportare oggetti fra quelli riportati sul retro del biglietto o indicati come pericolosi o nocivi;
8. Usare i dispositivi di allarme solo ed esclusivamente in caso di grave necessità ed incombente pericolo;
9. Rispettare le norme per il trasporto dei bagagli e degli animali, nonché tutte le disposizioni per la fruizione del servizio.

E' severamente proibito il trasporto di:

- Merci pericolose, materiali esplosivi o infiammabili;
- Animali domestici (quali cani, gatti, ecc.) di peso superiore a 10 kg. ad eccezione dei cani guida per i non vendenti;
- Animali non domestici;
- Liquidi in genere all'interno del bagaglio, fatto salvo quanto previsto all'art. 7 delle presenti Condizioni Generali di Viaggio.

In caso di violazione di dette prescrizioni, il nostro personale potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

XII. I NOSTRI TITOLI DI VIAGGIO

Il titolo di viaggio rappresenta un vero e proprio documento, che conferisce al suo possessore (o al suo intestatario, nel caso di un abbonamento) il diritto a poter viaggiare sui mezzi pubblici in condizione di legalità, senza il rischio di incorrere in spiacevoli sanzioni amministrative.

I titoli di viaggio acquistabili per usufruire del servizio di trasporto possono essere di diversi tipi:

- Biglietto di corsa semplice;
- Biglietto di andata/ritorno;
- Abbonamento settimanale (del tipo Lunedì -Venerdì e Lunedì-Sabato);
- Abbonamento mensile;
- Abbonamento annuale (oppure annuale studenti).

Il biglietto di corsa semplice conferisce il diritto a poter effettuare una sola corsa per qualsiasi tipo di servizio di linea erogato dalla nostra azienda.

Il biglietto di andata/ritorno (che è utilizzabile entro una settimana dalla data di effettuazione della corsa di andata) permette di effettuare una corsa di andata ed una di ritorno, con risparmio economico, su di un medesimo servizio di linea.

I titoli di viaggio sia di tipo corsa semplice, che di tipo andata/ritorno devono essere validati dall'Operatore d'Esercizio.

Gli abbonamenti, invece, devono essere esibiti ad ogni richiesta del personale, insieme alla tessera di riconoscimento rilasciata a cura dell'azienda, come prescritto dalla Legge Regionale n. 40/1991, art. 14.

In mancanza di tale documento di riconoscimento, o dell'abbonamento stesso, l'utente è obbligato al pagamento del biglietto ordinario del viaggio, oltre che della conseguente sanzione amministrativa.

L'abbonamento è un particolare titolo di viaggio, strettamente personale, che permette al titolare di avere la possibilità di viaggiare costantemente, e per un periodo di tempo medio/lungo, su un determinato servizio di linea, sia per le corse di andata che per quelle di ritorno, con un notevole risparmio di costo.

Tali abbonamenti possono essere di tipo diverso, a seconda della loro durata temporale;

si potranno acquistare:

- Abbonamenti settimanali, che consentono al titolare di poter viaggiare per 5 giorni (Lunedì-Venerdì), o per 6 giorni (Lunedì-Sabato), su di una qualsiasi corsa della linea indicata sul medesimo titolo di viaggio;
- Abbonamenti mensili, che permettono di viaggiare su di una qualsiasi corsa della linea indicata sul medesimo titolo, per una durata che va dal primo all'ultimo giorno del mese (mese solare);
- Abbonamenti annuali, che consentono di viaggiare su di una qualsiasi corsa della linea indicata sul titolo di viaggio per una durata annuale; per gli studenti tale abbonamento ha una durata collegata all'anno scolastico, e risulterà valido dall'inizio dell'anno scolastico al 30 giugno dell'anno successivo.

XIII. INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Per garantire all'utente una costante informazione sulle procedure e far conoscere le iniziative che possono interessarlo, l'azienda utilizza i seguenti strumenti:

- Telefono diretto ai numeri 0872-918978 / 348-9505115, dalle ore 9:00 alle ore 12:30, e dalle ore 16:00 alle ore 18:00;
- Comunicazioni dirette, per iscritto, al seguente recapito: Autoservizi e Noleggio Ferrara s.r.l. – Contrada Lami, 23 – 66017 Palena (CH), oppure a mezzo mail ad uno dei seguenti indirizzi: info@autoserviziferrara.it – reclami@autoserviziferrara.it oppure autoserviziferrara@pec.it ;
- Comunicazione al personale a contatto con gli utenti, che è in grado di fornire tutte le informazioni necessarie per avanzare un reclamo e/o una richiesta di rimborso o di risarcimento, o per qualsiasi genere di informazione ritenuta utile dall'utente;
- Comunicazione attraverso il sito internet www.autoserviziferrara.it nella sezione contatti, dove si potrà compilare apposito modulo.

XIV. RICONOSCIBILITA' DEL PERSONALE

L'azienda pone il rapporto con il cliente al centro della propria attenzione. Il personale che opera a diretto contatto con i passeggeri partecipa a programmi di formazione per lo sviluppo delle competenze relazionali ed è soggetto a rigorose disposizioni regolamentari. Inoltre, al fine di rendersi riconoscibile, tutto il personale che opera per l'azienda è dotato di un cartellino identificativo ogni qualvolta svolga attività per le quali siano previsti rapporti con il pubblico. Il cartellino identificativo riporta in evidenza il numero di matricola e la fotografia del dipendente.

XV. CARROZZINE E PASSEGGINI PER BAMBINI

Sui nostri autobus è consentito viaggiare con passeggini o carrozzine per bambini purché essi siano conformi alla vigente normativa e siano rispettate le prescrizioni contenute nel regolamento di vettura.

L'azienda garantisce il diritto delle persone con disabilità o mobilità ridotta a usufruire dei servizi di trasporto pubblico locale secondo le modalità prescritte dalla vigente normativa. L'accesso e la discesa autonoma dagli autobus delle persone con disabilità o mobilità ridotta su sedia a rotelle possono avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate dotate di marciapiedi idonei e autorizzate dalle competenti autorità, dove l'uso di rampe o elevatori possa avvenire in condizioni di sicurezza concretamente realizzabili. In corrispondenza di fermate dove tali condizioni non sussistano, la salita e la discesa dai mezzi possono avvenire solo con l'ausilio di un accompagnatore e sotto l'esclusiva responsabilità dello stesso. Il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta su sedia a rotelle può essere limitato o negato nei seguenti casi:

- qualora la configurazione del veicolo, delle infrastrutture e delle fermate renda fisicamente impossibile il trasporto in sicurezza della persona con disabilità o a mobilità ridotta;
- qualora i mezzi non siano, per qualunque ragione, idonei alla salita, alla discesa o al trasporto delle carrozzine.

Qualora si verificassero tali situazioni, le persone con disabilità o mobilità ridotta possono richiedere di essere accompagnate a bordo, senza sedia a rotelle, da una persona di propria fiducia in grado di assicurarne il corretto posizionamento e la piena assistenza per l'intera durata del viaggio.

Non è mai ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta che utilizzino sedie a rotelle le quali non consentano, per forma, altezza o dimensione, l'allacciamento in sicurezza delle apposite cinture di ritenuta; in particolare, sono esclusi gli scooter elettrici e tutti i dispositivi a questi assimilabili. Il trasporto non è inoltre ammesso quando il peso complessivo del cliente, della sedia a rotelle e di altri dispositivi medici eventualmente collegati sia superiore ai chilogrammi massimi previsti dalla piattaforma di sollevamento.

Il cliente in sedia a rotelle deve segnalare con adeguato anticipo al conducente del mezzo la fermata alla quale intende scendere. Il conducente provvederà a fermare il mezzo in corrispondenza della fermata oppure avviserà il cliente qualora la fermata non fosse accessibile o non consentisse l'uscita della pedana in condizioni ottimali.

XVII. TRASPORTO ANIMALI

Su tutti i nostri mezzi è possibile viaggiare accompagnati da animali d'affezione senza che per essi sia dovuto un titolo di viaggio ulteriore rispetto a quello dovuto per il conduttore, a condizione che siano rispettate le indicazioni del regolamento di vettura.

Ai passeggeri che conducono animali d'affezione spetta la sorveglianza sugli animali trasportati per l'intera durata del viaggio. Qualora l'animale insudici o deteriori il mezzo o provochi danni a persone o cose, o determini reazioni allergiche nei passeggeri, il conduttore è tenuto al risarcimento del danno provocato.

Su ciascun mezzo non è mai ammesso il trasporto di più di due animali contemporaneamente (cani guida esclusi) né il trasporto di animali la cui coabitazione possa compromettere la sicurezza del viaggio e dei passeggeri: qualora a bordo di una vettura fossero contestualmente presenti animali fra i quali vi sia una evidente incompatibilità, i conduttori degli animali potranno essere invitati dal personale aziendale a scendere dal mezzo. Gli animali possono essere allontanati anche in caso di affollamento o qualora arrechino disturbo ai viaggiatori.

I cani possono salire a bordo solo se muniti di museruola e guinzaglio, indipendentemente dalla taglia e dalla struttura fisica. Per i cani di piccola taglia o che si trovino in particolari

condizioni anatomiche, fisiologiche o patologiche che impediscano l'uso della museruola, è consentito l'uso di trasportini, gabbie, ceste o altri contenitori privi di spigoli che devono completamente contenere l'animale. Devono viaggiare all'interno di trasportini, gabbiette o ceste anche i gatti e gli altri animali d'affezione di piccola taglia. Non è mai consentito salire a bordo con passeggini per animali.

XVIII. **TRASPORTO BAGAGLI**

Ogni passeggero ha diritto, sotto la propria responsabilità, di trasportare gratuitamente sui nostri mezzi un bagaglio a mano. Sui servizi extraurbani le dimensioni massime del bagaglio a mano sono di 40 x 30 x 15 cm, mentre per il bagaglio da stiva le dimensioni massime sono di 60 x 45 x 25 cm ed un peso massimo di 10 Kg. Fanno eccezione le cartelle da disegno, che possono eccedere tali dimensioni. Sui servizi a noleggio le dimensioni massime del bagaglio a mano sono di 40 x 30 x 18 centimetri, mentre per il bagaglio da stiva le dimensioni massime sono di 60 x 45 x 25 cm ed un peso massimo di 10 Kg. Se si intende portare un bagaglio più grande (bagaglio XL), esso non deve avere dimensioni superiori a 240 cm (date dalla somma di altezza, larghezza e profondità) ed un peso non superiore a 25 Kg.

12

XIX. **TRASPORTO DI BICICLETTE, MONOPATTINI E ALTRI MEZZI DI TRASPORTO PERSONALI**

Biciclette, monopattini e altri mezzi di trasporto personali possono essere trasportati a bordo dei nostri mezzi rispetto di quanto disciplinato dal regolamento di vettura, di seguito sintetizzato

Sugli autobus del servizio extraurbano è consentito il trasporto gratuito di una bicicletta per passeggero fino a esaurimento degli spazi disponibili nelle apposite bagagliere. Le biciclette devono sempre essere piegate e riposte, a cura del cliente, in apposite sacche: il carico e lo scarico delle biciclette può avvenire esclusivamente dal lato della porta di ingresso dei passeggeri e solo in corrispondenza di capolinea o fermate dove siano garantite condizioni di sicurezza concretamente realizzabili.

Il carico e lo scarico delle biciclette, indipendentemente dalle modalità di trasporto, devono sempre avvenire, salvo diverse indicazioni aziendali, a cura del cliente e sotto la responsabilità dello stesso. Il cliente deve altresì assicurarsi che le biciclette siano correttamente posizionate. Sono esclusi dal trasporto i tricicli, i tandem, le cargo bike, le biciclette reclinabili e altri mezzi assimilabili il cui ingombro e la cui forma non consentano di salvaguardare la sicurezza del viaggio, e le biciclette il cui manubrio abbia una larghezza superiore ai 50 centimetri.

I monopattini a spinta possono essere gratuitamente trasportati sugli autobus del servizio extraurbano purché piegati, risposti in una apposita sacca e conservati all'interno della bagagliaia.

Nel caso di biciclette, monopattini o skateboard elettrici trasportati in bagagliaia, il cliente deve aver cura di rimuovere la batteria e conservarla con sé per l'intera durata del viaggio. Non possono in nessun caso essere trasportati in bagagliaia mezzi di trasporto personale dai quali non sia possibile rimuovere la batteria.

XX. GESTIONE DEI RECLAMI

All'utente è in ogni momento garantita la possibilità di sporgere reclamo, qualora egli ritenga di aver riscontrato una non conformità del servizio rispetto a quanto pattuito con il soggetto erogatore o da questi pubblicamente dichiarato.

Procedura del reclamo

Si distinguono: il reclamo ed il suggerimento. Il reclamo è un'azione dell'utente/cliente, presentata con le modalità di cui sotto all'azienda per comunicare una non conformità di uno o più requisiti definiti dalla Carta dei Servizi. Il suggerimento è un'azione dell'utente/cliente presentata all'azienda per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporto più vicina alle aspettative dell'utente stesso.

Il reclamo si presenta per insoddisfazione, per inadempimento dell'organizzazione aziendale, su richiesta di tutela, per il riconoscimento dei diritti dell'utente/cliente, quando è inutilmente trascorso il termine di tre giorni per la risposta aziendale. I reclami possono essere avanzati sia in forma diretta, vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta tradizionale o trasmissione elettronica), purché sempre in forma non anonima. Le comunicazioni verbali possono essere effettuate presentandosi nei nostri uffici in Contrada Lami, 23 a Palena (CH), oppure per via telefonica contattando il numero 0872.918978. Le comunicazioni scritte possono essere inviate al seguente indirizzo: Autoservizi e Noleggio Ferrara s.r.l. – C.da Lami, 23 - 66017 Palena (CH) oppure tramite mail: info@autoserviziferrara.it – reclami@autoserviziferrara.it – autoserviziferrara@pec.it .

Il personale che ha contatto con gli utenti (sia direttamente sia per telefono) è in grado di fornire informazioni circa le modalità di reclamo previste.

E' possibile presentare reclamo anche attraverso il sito internet www.autoserviziferrara.it nelle sezione reclami, dove si potrà compilare apposito modulo.

L'azienda si impegna a dare risposta all'utente, per tutti i reclami motivati, entro 3 gg. dalla data del ricevimento risultante dal proprio protocollo interno.

Decorsi 90 giorni dall'invio del primo reclamo, i passeggeri possono utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie oppure presentare reclamo - ai sensi dell'art. 28, paragrafo 3, del Regolamento UE n. 181/2011 e dell'art. 3, comma 5 del D. Lgs. 4 novembre 2014, n. 169 - all'Autorità di Regolazione dei Trasporti per presunte infrazioni al Regolamento e secondo le modalità stabilite dalla medesima Autorità. In particolare, il reclamo potrà essere presentato alternativamente: (i) tramite posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza n. 230, 10126 Torino; (ii) inviando un'e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica: Pec: pec@pec.autorita-trasporti.it, E-mail: reclami-bus@autorita-trasporti.it; utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità. Per ulteriori informazioni consultare il sito www.autorita-trasporti.it.

XXI. GESTIONE DEI RIMBORSI

Gli utenti interessati dovranno far pervenire presso gli uffici direttivi dell'azienda richiesta scritta di rimborso. Le modalità e la quantificazione del rimborso faranno riferimento a quanto stabilito nella L.R. n. 20 del 27/4/77 art. 9 commi 9 e 10.

Qualora insorgessero controversie fra le Parti in relazione alla procedura di rimborso, verranno privilegiate soluzioni di tipo amichevole (trattativa diretta tra la Società e l'utente) o, in caso di insuccesso, verrà fatto ricorso ad un arbitro di conciliazione per mezzo di un Giudice di Pace presso il Comune di Lanciano.

XXII. RISARCIMENTO DEI DANNI

Gli utenti interessati dovranno far pervenire presso gli uffici direttivi dell'azienda richiesta scritta di risarcimento danni accompagnata da idonea documentazione nei casi in cui la stessa sia necessaria (ad es. danni fisici alla persona). Le modalità e la quantificazione del risarcimento per perdita o avaria delle cose trasportate fanno riferimento a quanto stabilito dalla Legge n. 450/85 art. 2 la quale stabilisce che l'ammontare della somma risarcita per i bagagli a mano e per quelli consegnati non può essere superiore a quanto stabilito per il trasporto marittimo ed aereo dalla L. 202/54 (COD.NAV.) – artt. 412, 941 e 943.

I tempi mediamente occorrenti per il disbrigo della pratica dipenderanno dal tipo di risarcimento; se effettuato direttamente dalla Società occuperanno i normali periodi di verifica e valutazione della pratica da parte della direzione aziendale, mentre seguiranno i normali tempi tecnici previsti dalla normativa vigente se il risarcimento dovrà essere effettuato dalla Compagnia di Assicurazione con la quale la Società è assicurata.

14

XXIII. OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti smarriti e rinvenuti dal personale aziendale a bordo dei nostri mezzi sono disciplinati ai sensi degli articoli 927 e 928 del Codice civile. Essi vengono messi a disposizione della clientela nei giorni successivi al ritrovamento presso i nostri uffici. Il ritiro degli oggetti rinvenuti può avvenire, su prenotazione, secondo le modalità concordate telefonicamente con l'operatore.

Gli oggetti rinvenuti e non reclamati vengono rimessi all'ufficio oggetti smarriti del Comune capo- luogo territorialmente competente. I beni deperibili o in cattivo stato di conservazione e per i quali non sia stato possibile individuare il proprietario in tempo utile vengono distrutti o smaltiti secondo l'ordinaria procedura prevista per i rifiuti solidi urbani.

Qualora il proprietario dell'oggetto rinvenuto, che sia in grado di dimostrare la proprietà attraverso elementi distintivi e riconoscibili, risieda in un Comune diverso da quello dove l'oggetto è messo a disposizione o sia impossibilitato a ritirarlo di persona, l'azienda provvede, su richiesta e con spese a carico del proprietario, a inviare l'oggetto, tramite raccomandata, al sindaco del Comune dove il proprietario risiede.

XXIV. GLI UTENTI E IL MIGLIORAMENTO

La riuscita delle diverse attività realizzate dell'azienda dipende anche dalla cooperazione attiva e positiva dell'utenza, che esprimere la propria valutazione sui servizi attraverso i questionari di customer satisfaction periodicamente somministrati. Inoltre gli operatori sono costantemente a disposizione dell'utenza per eventuali chiarimenti, informazioni o segnalazioni.

La presente Carta dei Servizi verrà divulgata a tutte le parti interessate al fine di rendere pubblico il suo contenuto, inoltre, la stessa sarà a disposizione di coloro che ne facciano richiesta.

XXV. VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta dei Servizi ha efficacia tra le parti dal momento della sottoscrizione fino a quando non interverranno disposizioni legislative che ne modifichino le condizioni di applicazione.

L'azienda può promuovere una revisione della Carta dei Servizi anche su proposta di committenti e utenti. L'azienda può in ogni caso sospendere la validità della Carta dei Servizi e promuovere la revisione della stessa per incompatibilità con norme comunitarie, nazionali o regionali, emanate successivamente alla sua adozione.

XXVI. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E PRIVACY

L'azienda considera prioritaria la tutela della privacy dei propri clienti. Il trattamento dei dati personali, improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, avviene mediante procedure e strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dell'interessato e a evitare il rischio di perdita, accesso non autorizzato, uso illecito e diffusione dei dati. In ogni momento, il cliente ha la facoltà di esercitare i diritti disciplinati dagli articoli 13, 15, 18, 19 e 21 del medesimo regolamento, e in particolare:

- ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza di dati che lo riguardano, anche se non ancora comunicati, e di averne comunicazione in forma intelligibile;
- ha il diritto di richiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali, l'integrazione, la rettifica, la cancellazione degli stessi o la limitazione dei trattamenti che lo riguardano;
- ha il diritto alla portabilità dei dati;
- ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, seguendo le procedure e le indicazioni pubblicate sul sito web dell'Autorità.

I clienti possono esercitare i propri diritti inviando una mail all'indirizzo info@autoserviziferrara.it oppure reclami@autoserviziferrara.it. L'esercizio dei diritti non è soggetto ad alcun vincolo di forma ed è sempre gratuito.

Autoservizi e Noleggio Ferrara s.r.l.
www.autoserviziferrara.it

