



**Autoservizi Tommasulo**

*Ragione. Sociale:*  
**Eredi TOMMASULO NICOLA  
di Lavista Teresa & Figli S.n.c.**

Via Fontana, 80 - 71026 Deliceto (FG)

Tel. 0881.967106

Fax: 0881.963.411

e-mail: [info@tommasulo.it](mailto:info@tommasulo.it)

p.iva 01664690714

## **CARTA DELLA MOBILITÀ**

### **EDIZIONE 2009**

| REDAZIONE, VERIFICA ED APPROVAZIONE | DATA ULTIMA REVISIONE |
|-------------------------------------|-----------------------|
| Il Direttore di Esercizio           | Data: 16 Marzo 2009   |



### INDICE

|   |    |
|---|----|
| INDICE.....   | 2  |
| 1. PREMESSA.....  | 3  |
| 2. PROFILO DELLA SOCIETA'.....  | 4  |
| 2.1 PARCO AUTOBUS .....   | 5  |
| 2.2 LINEE SERVITE.....  | 6  |
| 2.3 TITOLI DI VIAGGIO.....  | 6  |
| 2.4 SISTEMA UNICO TITOLI DI VIAGGIO.....  | 7  |
| 2.5 VALIDITÀ E CONDIZIONI DEI TITOLI DI VIAGGIO UNICI .....                           | 7  |
| 3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'.....                             | 8  |
| 4. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO .....                    | 9  |
| 4A. MONITORAGGIO E SONDAGGI.....  | 10 |
| 4B. FATTORI DELLA QUALITA'.....   | 11 |
| 5. CARATTERISTICHE UTENZA SERVITA DALLA NOSTRA ORGANIZZAZIONE .....                   | 19 |
| 6. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE.....  | 20 |
| 7. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI – COMUNICAZIONALI.....               | 21 |
| 7A. INFORMAZIONI ALL'UTENTE .....   | 21 |
| 7B. OGGETTI SMARRITI.....   | 22 |
| 7C. ASPETTI RELAZIONALI - COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA ..... | 22 |
| 8. TUTELA DELL'UTENTE.....  | 22 |
| 8A. RECLAMI .....   | 22 |
| 8B. RIMBORSI E RISARCIMENTI.....  | 23 |
| 8C. RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CIVILE .....                                | 24 |



### PREMESSA

A seguito dell'apertura del mercato europeo e con il relativo ingresso dell'Italia, anche nel nostro Paese, per il settore trasporti, si è adottato la "Carta dei Servizi" da parte degli enti erogatori di servizi pubblici.

Infatti dagli anni '90 diversi Stati della CEE hanno avviato azioni mirate alla rivalorizzazione dei servizi pubblici chiedendo agli enti erogatori un miglioramento della qualità dei servizi forniti agli utenti-clienti e del rapporto comunicativo tra ente ed utente-cliente anche attraverso la stesura e la diffusione della sopra citata "Carta dei Servizi".

Più dettagliatamente in Italia detto miglioramento è stato previsto mediante la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), dalla legge n° 273/95 e, per le aziende di trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998 (Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti o "*Carta della Mobilità*").

La citata Carta della Mobilità è il documento preposto a rendere palese il rapporto tra le aziende esercenti servizi pubblici di trasporto ed i cittadini in quanto utenti del servizio medesimo.

Essa infatti, secondo quanto si legge nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, rafforza la garanzia della libertà di circolazione (mobilità), dei cittadini prevista:

- ◇ dall'art. 16 della Costituzione italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale....." ed "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi.....";
- ◇ dall'art. 8 del Trattato di Maastrich secondo cui "ogni cittadino dell'unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

In particolare, la Direttiva stabilisce che gli enti erogatori di servizi pubblici devono:

- ⇒ individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- ⇒ adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- ⇒ predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.

L'obiettivo di questo documento mira alla descrizione trasparente delle diverse realtà che compongono la struttura societaria della *Eredi Tommasulo Nicola di Lavista Teresa & Figli S.n.c...*

Per meglio realizzare lo scopo principale della Società, la medesima ha adottato un Sistema Qualità aziendale certificato secondo quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 9001.



### 2. PROFILO DELLA SOCIETA'



Sin dal 1930 Rocco Tommasulo iniziò l'attività di trasporto di persone riuscendo a collegare, con una delle prime autovetture dell'epoca, il comune di Deliceto con il resto d'Italia. La passione, la disponibilità e la serietà dimostrate in quegli anni portarono ad un sempre maggiore incremento delle richieste da parte dell'utenza e alla necessità di aumentare il numero delle corse e dei mezzi.

Ma è nel 1970 che l'impegno profuso e l'esperienza accumulata negli anni passati divennero impresa con la nascita dell'azienda

**"Tommasulo Autonoleggi"** ad opera del suo fondatore **Nicola Tommasulo**. La perfezione nell'effettuare i servizi, unita alla correttezza, competenza e professionalità che da sempre accompagnano l'attività della ditta, indussero, nel 1974, la Regione Puglia ad avvalersi dei servizi della ditta stessa affidandole il primo servizio di trasporto pubblico di linea Deliceto – Giarnera Grande a tutt'oggi ancora attivo.



Da allora un continuo crescendo della domanda sia pubblica che privata ha dato vita all'azienda **"Autoservizi Tommasulo"** che attualmente gestisce circa un milione di Km, effettuati con 12 automezzi e 10 dipendenti. La continua ricerca della massima soddisfazione del cliente, obiettivo principale del *"care"* aziendale, e l'aspirazione di fornire alla clientela viaggi indimenticabili ricchi di confort, sicurezza e cortesia, hanno indotto da sempre l'azienda ad ammodernare ed ampliare il proprio parco autobus, e il proprio servizio alla clientela, in modo da soddisfare a pieno qualsiasi tipo di richiesta.



Ad oggi l'azienda è in grado di offrire pacchetti completi comprendenti hotel, ristoranti, guide turistiche, itinerari, escursioni, e quant'altro sia necessario, in ambito **nazionale ed internazionale**, ponendo particolare attenzione alle richieste di agenzie turistiche, scuole, istituti, gruppi culturali, turistici e religiosi, cral, semplici privati e tour operators.

La **"Autoservizi Tommasulo"** la cui corretta ragione Sociale è : **Eredi Tommasulo Nicola di Lavista Teresa & Figli S.n.c.**, di seguito denominata Società o Azienda, opera nel settore dei trasporti di viaggiatori su strada, è stata costituita nell'anno 1987, ha sede legale in Deliceto (FG) e dispone di deposito a Deliceto (FG), contrada Tremoleto Ciarluzzi. La






Società svolge servizi di linea su relazioni regionali e provinciali e attività di noleggio autobus. Alle dipendenze della Società operano n. 10 unità di cui n. 8 fanno parte del personale viaggiante (autisti).

Le attività per le quali la Società assicura il Sistema di Gestione per la Qualità secondo i requisiti della UNI EN ISO 9001 sono i servizi di trasporto di viaggiatori su gomma.

### 2.1 PARCO AUTOBUS

Il parco autobus è costituito da n° 12 automezzi e sono suddivisi per tipi di servizio :

|  |      |
|--|------|
|  autobus di linea                   | n° 4 |
|  autobus di Gran Turismo (noleggio) | n° 6 |
|  scuolabus                          | n° 2 |

Particolare attenzione viene posta nei riguardi dei **diversamente abili** per i quali l'azienda si è dotata di autobus Gran Turismo forniti di pedana-sollevatore così da permettere a chiunque di **vivere le stesse indimenticabili emozioni di un viaggio in autobus.**

#### Modello

O 350 RHD

#### Ditta produttrice

Mercedes-Benz

#### Servizi offerti

Aria climatizzata, wc, navigatore satellitare, video, frigo, lettore dvd, caricatore cd, antenna tv, videolettore, aspirapolvere



#### Modello

Domino 2001

#### Ditta produttrice

Irisbus

#### Servizi offerti

Aria climatizzata, navigatore satellitare, video, frigo, lettore dvd, caricatore cd, antenna tv, **pedana per disabili**, videolettore, macchinetta del caffè, aspirapolvere



#### Modello

S 315 HDH

#### Ditta produttrice

Kassbohrer Setra

#### Servizi offerti

Aria climatizzata, wc, video, frigo, caricatore cd, antenna tv, videolettore





### 2.2 Linee Servite

I servizi di linea su relazioni regionali e provinciali che la Società eroga sono:

| Linea | Percorso   |
|-------|--|
| 1     | Deliceto - Z.I. di San Nicola di Melfi             |
| 2     | Deliceto – Castelluccio Dei Sauri - Ortona – SOFIM |
| 3     | Deliceto – Salecchia – Bovino                      |
| 4     | Deliceto – Giarnera – Deliceto                     |
| 5     | Deliceto – Ortona – Margherita di Savoia           |

### 2.3 Titoli di Viaggio

**TARIFFARI PREZZI TPL  
DGR. 1987 del 23.12.04  
TARIFFA BASE Euro 0,0570**

| Km.     | Biglietti<br>c.s.<br>Euro | Abbonamenti settimanali |          | Abbonamenti mensili |          |
|---------|---------------------------|-------------------------|----------|---------------------|----------|
|         |                           | 10 corse                | 12 corse | 42 corse            | 52 corse |
|         |                           | Euro                    | Euro     | Euro                | Euro     |
| 1-10    | 0,90                      | 4,60                    | 5,50     | 16,80               | 20,00    |
| 11-15   | 0,90                      | 6,70                    | 8,00     | 23,90               | 29,00    |
| 16-20   | 1,10                      | 8,80                    | 10,60    | 31,00               | 37,00    |
| 21-25   | 1,40                      | 10,70                   | 12,80    | 37,00               | 44,00    |
| 26-30   | 1,70                      | 12,50                   | 15,00    | 43,00               | 51,00    |
| 31-35   | 2,00                      | 14,00                   | 16,80    | 48,00               | 57,00    |
| 36-40   | 2,30                      | 15,40                   | 18,50    | 53,00               | 63,00    |
| 41-45   | 2,60                      | 16,40                   | 19,70    | 56,00               | 66,00    |
| 46-50   | 2,90                      | 17,40                   | 20,90    | 59,00               | 70,00    |
| 51-60   | 3,40                      | 18,50                   | 22,20    | 62,00               | 74,00    |
| 61-70   | 4,00                      | 19,70                   | 23,60    | 66,00               | 78,00    |
| 71-80   | 4,60                      | 20,80                   | 25,00    | 69,00               | 83,00    |
| 81-90   | 5,10                      | 21,90                   | 26,00    | 73,00               | 87,00    |
| 91-100  | 5,70                      | 23,10                   | 28,00    | 77,00               | 91,00    |
| 101-110 | 6,30                      | 24,20                   | 29,00    | 80,00               | 95,00    |
| 111-120 | 6,80                      | 25,00                   | 30,00    | 84,00               | 100,00   |
| 121-130 | 7,40                      | 27,00                   | 32,00    | 87,00               | 104,00   |
| 131-140 | 8,00                      | 28,00                   | 33,00    | 91,00               | 108,00   |
| 141-150 | 8,60                      | 29,00                   | 35,00    | 95,00               | 113,00   |
| 151-160 | 9,10                      | 30,00                   | 36,00    | 98,00               | 117,00   |
| 161-170 | 9,70                      | 31,00                   | 37,00    | 102,00              | 121,00   |
| 171-180 | 10,30                     | 32,00                   | 39,00    | 105,00              | 125,00   |



| Km.     | Biglietti<br>c.s. | Abbonamenti settimanali |          | Abbonamenti mensili |          |
|---------|-------------------|-------------------------|----------|---------------------|----------|
|         |                   | 10 corse                | 12 corse | 42 corse            | 52 corse |
|         | Euro              | Euro                    | Euro     | Euro                | Euro     |
| 181-190 | 10,80             | 33,00                   | 40,00    | 109,00              | 130,00   |
| 191-200 | 11,40             | 34,00                   | 41,00    | 113,00              | 134,00   |
| 201-210 | 12,00             | 36,00                   | 43,00    | 116,00              | 138,00   |
| 211-220 | 12,50             | 37,00                   | 44,00    | 120,00              | 143,00   |
| 221-230 | 13,10             | 38,00                   | 45,00    | 123,00              | 147,00   |
| 231-240 | 13,70             | 39,00                   | 47,00    | 127,00              | 151,00   |
| 241-250 | 14,30             | 40,00                   | 48,00    | 130,00              | 155,00   |
| 251-260 | 14,80             | 41,00                   | 50,00    | 134,00              | 160,00   |
| 261-270 | 15,40             | 42,00                   | 51,00    | 138,00              | 164,00   |
| 271-280 | 16,00             | 44,00                   | 52,00    | 141,00              | 168,00   |
| 281-290 | 16,50             | 45,00                   | 54,00    | 145,00              | 172,00   |
| 291-300 | 17,10             | 46,00                   | 55,00    | 148,0               | 177,0    |

### 2.4 Sistema Unico Titoli di viaggio

La Eredi Tommasulo Nicola di Lavista Teresa & Figli S.n.c. ha aderito, mediante il consorzio "COTRAP", al sistema unico di bigliettazione elettronica; ciò ha portato all'unificazione del biglietto e all'eliminazione dei titoli di viaggio "diversificati" emessi da ogni singolo Consorziato.

Il sistema di vendita dei biglietti / abbonamenti viene effettuato con l'utilizzo di apparecchiatura elettronica collegata a rete aziendale COTRAP / TOMMASULO off – line. Dette apparecchiature sono posizionate in tutte le biglietterie convenzionate.

I titoli di viaggio utilizzati, sia biglietti di corsa semplice sia abbonamenti, sono costituite da cartoncini recatiti solamente logo "COTRAP", numero di serie e condizioni generali di trasporto. Il testo del biglietto viene integralmente stampato dalla emettitrice dopo le necessarie impostazioni dell'Addetto in fase di vendita.

L'identificazione del biglietto unico per corse singole "extra-urbane" è garantita:

- dal colore verdino,
- dalla intestazione "COTRAP"
- dall'ologramma metallico di sicurezza
- da un numero di serie progressiva retrostampato.

### 2.5 Validità e condizioni dei Titoli di Viaggio Unici

1. Ogni biglietto deve essere obliterato singolarmente
2. Il biglietto di corsa semplice è valido solo dopo l'obliterazione
3. Il biglietto di abbonamento va obliterato nella prima corsa della settimana o del mese. E' valido se accompagnato e se corrisponde alla stessa tratta riportata sulla carta di riconoscimento. L'abbonamento settimanale a tariffa ordinaria è valido dal lunedì alla domenica. L'abbonamento settimanale a tariffa ridotta è valido dal lunedì al venerdì e viene rilasciato esclusivamente sui



servizi utilizzabili per non più di cinque giorni alla settimana. L'abbonamento mensile a tariffa ordinaria è valido dal primo all'ultimo giorno del mese riportato. L'abbonamento mensile a tariffa ridotta è valido dal primo all'ultimo giorno del mese riportato nei giorni dal lunedì al venerdì e viene rilasciato esclusivamente sui servizi utilizzabili per non più di cinque giorni alla settimana.

4. Il viaggiatore privo di titoli di viaggio o comunque non regolare è soggetto alla sanzione amministrativa prevista dall'art. 32 della L.R. 18/2002.
5. Il viaggiatore è tenuto a controllare la corrispondenza fra il prezzo e la relazione
6. Il titolo di viaggio va conservato integro nelle misure di cm. 10,5 x 4,2. Non è cedibile e rimborsabile.

### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva, la *Eredi Tommasulo Nicola di Lavista Teresa & Figli S.n.c.* eroga i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

#### A] EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

- ☞ accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione;
- ☞ accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture delle persone anziane e delle persone disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica della Società;
- ☞ garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio offerto, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

#### B] CONTINUITÀ

- ☞ l'erogazione dei servizi è continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli enti concedenti e resi noti; fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà della Società, ed, in ogni caso, conformi alla normativa regolatrice di settore;
- ☞ definizione e preventiva comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero, questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto alla Società.

#### C] PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

- ☞ istituzione di un rapporto di scambio informativo tra la Società e gli utenti-clienti sulle principali problematiche dei servizi erogati, mediante:



- l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli utenti-clienti per il miglioramento del servizio;
- il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

### D] EFFICIENZA ED EFFICACIA

- 🚌 nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, la Società progetta, produce ed eroga servizi improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei medesimi.

### E] LIBERTÀ DI SCELTA

- 🚌 garanzia, per la parte di sua competenza ed in riferimento ad ogni altro Ente interessato ( Regione, Province, Comuni), ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

### F] RISPETTO DELL'AMBIENTE

- 🚌 continuo miglioramento delle prestazioni ambientali con il costante rinnovo del parco autobus e l'adozione di politiche orientate allo sviluppo sostenibile.

## 4. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SERVIZIO

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98, ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (sicurezza del viaggio, sicurezza personale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi , pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi, comfort del viaggio, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrisponde:

- } una specifica unità di misura dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- } uno standard, (o livello di servizio promesso) che è il valore che la Società provvederà a rispettare (per l'anno 2008 è determinato in base alle reali potenzialità dell'Azienda).
- } una modalità di rilevazione dei risultati.



#### 4A. MONITORAGGIO E SONDAGGI

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, la Eredi Tommasulo Nicola di Lavista Teresa & Figli S.n.c. provvederà a verificarne periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso per valutare il grado di soddisfazione dell'utente-cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- ▣ analisi degli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- ▣ segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda;
- ▣ sondaggi ed indagini periodiche tra i propri utenti sulla qualità attesa e percepita del servizio.

Nel corso dell'esercizio **2008** è stato effettuato un sondaggio presso l'utenza relativa alle autolinee in concessione alla Società che sono esposti nei paragrafi seguenti e che sono stati valutati della stessa.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti e rilevati) saranno utilizzati dall'Azienda per delineare possibili piani di miglioramento successivi e pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso nella Carta).

In particolare, entro il 31 marzo di ogni anno, l'Azienda predispone una Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente verrà trasmessa al Comitato Permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.



### 4B. FATTORI DELLA QUALITA'

#### SICUREZZA DEL VIAGGIO: Incidentalità dei mezzi

Nell'esercizio 2008 sono stati denunciati n° 0 sinistri passivi e n° 0 sinistri attivi per un totale di n° 0 sinistri, parco bus considerato n° 4 mezzi.

| FATTORI QUALITA'      | FATTORI                                  | UNITA' DI MISURA  | Modalità di rilevazione  | PREVISIONI | REALTA' Aziendale Valore | PREVISIONI | REALTA' Aziendale Valore | PREVISIONI |
|-----------------------|--|---|--|------------|--------------------------|------------|--------------------------|------------|
|                       |  |   |  | Anno 2007  | Anno 2007                | Anno 2008  | Anno 2008                | Anno 2009  |
| Sicurezza del Viaggio | Incidentalità mezzi di trasporto         | <b>N. morti/viaggiatori per Km.</b><br>Numero dei decessi rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per Km.  | Rilevazioni interne  | Invariato  | 0,000000                 | Invariato  | 0,000000                 | Invariato  |
|                       |  | <b>N. feriti/viaggiatori per Km.</b><br><b>N. feriti / vetture</b><br>Numero dei feriti rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per Km. / n° Bus   | Rilevazioni interne  | Invariato  | 0,000000<br>0,000000     | Invariato  | 0,000000<br>0,000000     | Invariato  |
|                       |  | <b>N. sinistri/vetture per Km.</b><br>Totale dei sinistri e danni, rilevati nell'arco di un anno e per i quali vi sia stata denuncia alla compagnia di assicurazione diviso per il totale delle vetture per Km. Prodotte.         | Rilevazioni interne  | Invariato  | 0,000                    | Invariato  | 0,000                    | Invariato  |
|                       |  | <b>N. morti/viaggiatori per Km.</b><br>Numero dei decessi, in sinistri passivi, rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per Km.  | Rilevazioni interne  | Invariato  | 0                        | Invariato  | 0                        | Invariato  |
| Sicurezza del Viaggio | Incidentalità passiva mezzi di Trasporto | <b>N. feriti/viaggiatori per Km.</b><br>Numero feriti, in sinistri passivi, rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per Km.  | Rilevazioni interne  | Invariato  | 0,000000                 | Invariato  | 0,000000                 | Invariato  |
|                       |  | <b>N. sinistri/vetture per Km.</b><br>Totale dei sinistri passivi e danni, rilevati nell'arco di un anno e per i quali vi sia stata denuncia alla compagnia di assicurazione diviso per il totale delle vetture per Km. Prodotte. | Rilevazioni interne  | Invariato  | 0,000000                 | Invariato  | 0,000000                 | Invariato  |
|                       |  | <b>% mezzi con oltre 15 anni</b><br>Numero medio di vetture in servizio con anzianità maggiore o uguale a 15 anni diviso per il numero totale delle vetture in servizio   | Rilevazioni interne (N.B.: la percentuale calcolata è sul numero complessivo autobus di linea) | 0,00%      | 0,00%                    | 0,00%      | 0,00%                    | 0,00%      |
|                       |  | <b>Percezione livello</b>   | % soddisfatti  | Sondaggio  | Mantenimento             | 87,65%     | Mantenimento             | 96,30%     |



### SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE

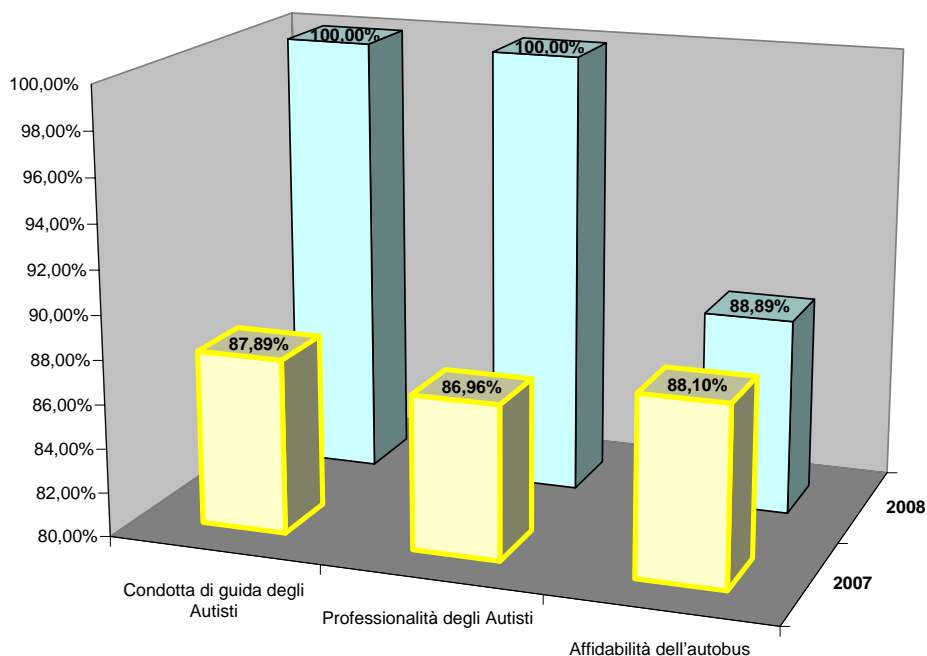
Nel corso dell'esercizio 2008 non sono pervenute all'azienda denunce di furti e danni nei confronti degli utenti-clienti.

### Affidabilità del personale di guida

Il personale di guida dipendente è stato selezionato tenendo nella dovuta considerazione la professionalità e le competenze. Inoltre, tra i dipendenti stessi ve ne sono 4 con anzianità di servizio superiore a 3 anni.

| FATTORI QUALITA'                                   | FATTORI                           | UNITA' DI MISURA   | Modalità di rilevazione | PREVISIONI   | REALTA' Aziendale Valore           | PREVISIONI   | REALTA' Aziendale Valore           | PREVISIONI   |
|--|-----------------------------------|--|-------------------------|--------------|------------------------------------|--------------|------------------------------------|--------------|
|  |                                   |  |                         | Anno 2007    | Anno 2007                          | Anno 2008    | Anno 2008                          | Anno 2009    |
| Sicurezza Personale e Patrimoniale del viaggiatore | Denunce (furti, danni e molestie) | N. denunce / viaggiatori<br>Numero di denunce agli organi di polizia, rilevate nell'arco di un anno. | Rilevazioni interne     | Mantenimento | Non sono pervenuti denunce e furti | Mantenimento | Non sono pervenuti denunce e furti | Mantenimento |
|  | Percezione livello                | % soddisfatti  | Sondaggio               | Mantenimento | 87,65%                             | Mantenimento | 96,30%                             | Mantenimento |

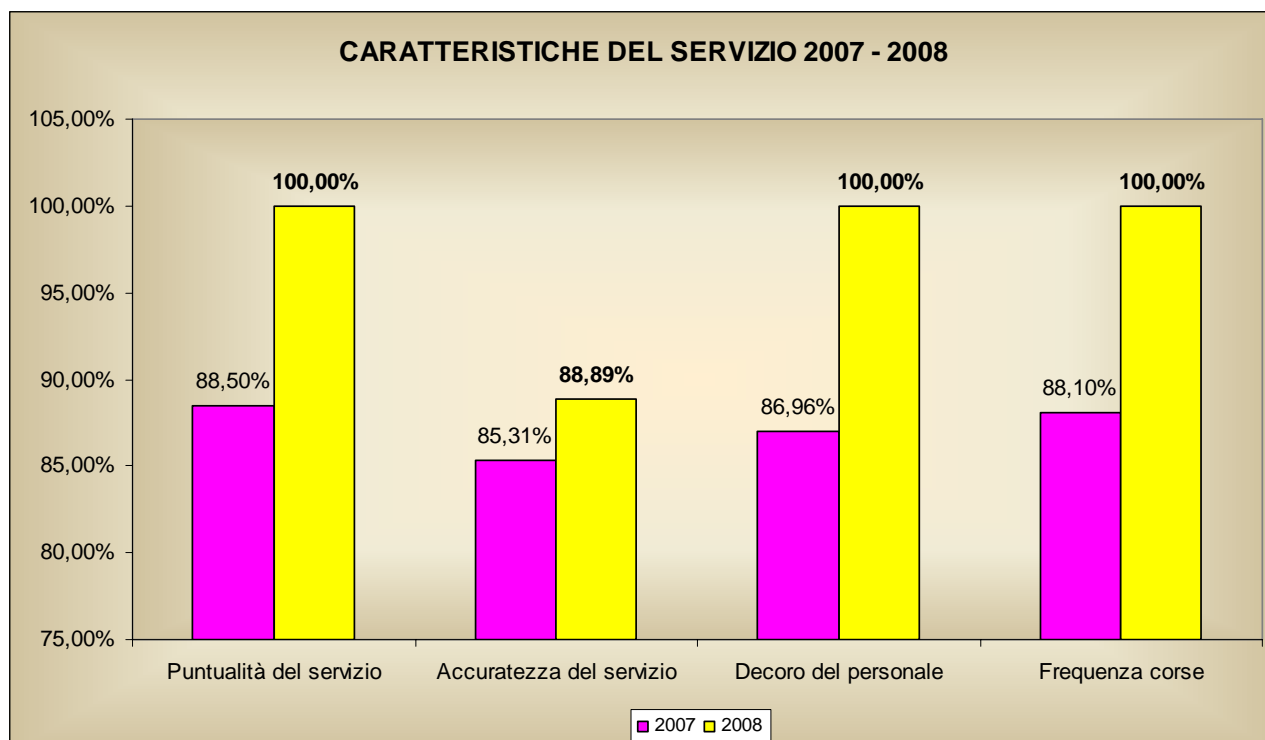
### SICUREZZA





### CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO: REGOLARITA' E PUNTUALITA'

| FATTORI QUALITA'        | FATTORI                        | UNITA' DI MISURA                      | Modalità di rilevazione | PREVISIONI   | REALTA' Aziendale Valore | PREVISIONI   | REALTA' Aziendale Valore | PREVISIONI   |
|-------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|--------------|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------|
|                         |                                |                                       |                         | Anno 2007    | Anno 2007                | Anno 2008    | Anno 2008                | Anno 2009    |
| Regolarità del servizio | Regolarità del servizio        | % corse effettive / corse programmate | Rilevazioni interne     | Invariato    | 100%                     | Invariato    | 100%                     | Invariato    |
|                         | Frequenza corse                | min./corsa                            | " "                     | Invariato    | 8,15'                    | Invariato    | 8,15'                    | Invariato    |
|                         | Distanza media fermate         | Km.                                   | " "                     | Invariato    | 36                       | Invariato    | 36                       | Invariato    |
|                         | Velocità commerciale           | km/h                                  | " "                     | Invariato    | 49,94                    | Invariato    | 49,94                    | Invariato    |
|                         | Puntualità nelle ore di punta  | Autobus in orario                     | " "                     | Mantenimento | 100,00%                  | Mantenimento | 100,00%                  | Mantenimento |
|                         |                                | Autobus in ritardo da 5' a 10' minuti | " "                     | Mantenimento | 0,00%                    | Mantenimento | 0,00%                    | Mantenimento |
|                         |                                | Autobus In ritardo oltre i 10 minuti  | " "                     | Mantenimento | 0,00%                    | Mantenimento | 0,00%                    | Mantenimento |
|                         | Puntualità nelle ore rimanenti | Autobus in orario                     | " "                     | Mantenimento | 100%                     | Mantenimento | 100%                     | Mantenimento |
|                         |                                | Autobus in ritardo da 5' a 10' minuti | " "                     | Mantenimento | 0,00%                    | Mantenimento | 0,00%                    | Mantenimento |
|                         |                                | Autobus In ritardo oltre i 10 minuti  | " "                     | Mantenimento | 0,00%                    | Mantenimento | 0,00%                    | Mantenimento |
| Percezione livello      | % soddisfatti                  | Sondaggio                             | Mantenimento            | 87,22%       | Mantenimento             | 97,22%       | Mantenimento             |              |

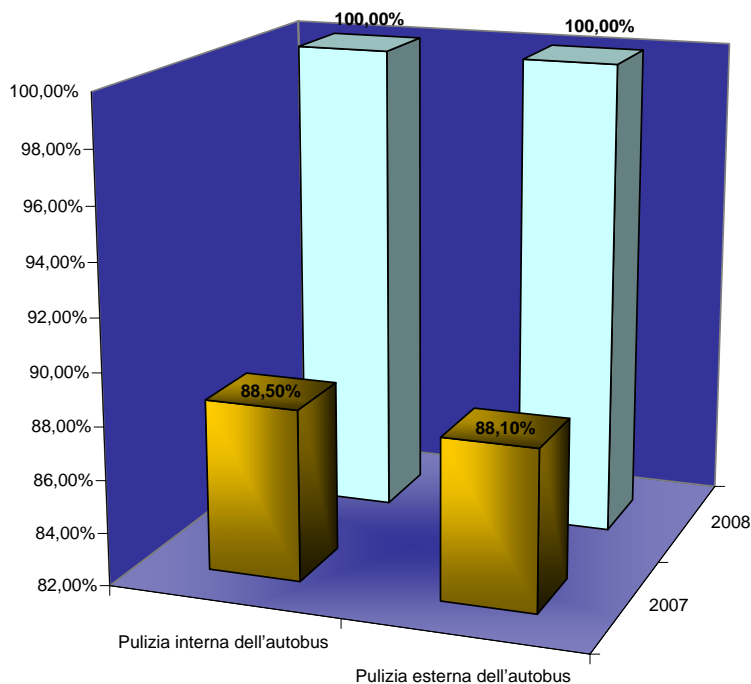




### PULIZIA

| FATTORI QUALITA'   | FATTORI  | UNITA' DI MISURA  | Modalità di rilevazione | PREVISIONI   | REALTA' Aziendale Valore                 | PREVISIONI   | REALTA' Aziendale Valore                 | PREVISIONI   |
|--|--|---|-------------------------|--------------|--|--------------|--|--------------|
|  |  |   |                         | Anno 2007    | Anno 2007                                | Anno 2008    | Anno 2008                                | Anno 2009    |
| Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture | Pulizia ordinaria  | N. interventi per autobus<br>Numero totale di interventi di pulizia ordinaria effettuati nell'arco delle 24 ore diviso per il numero dei mezzi che compongono il parco aziendale. | Rilevazioni Interne     | Mantenimento | 1 intervento per ogni giorno di utilizzo | Mantenimento | 1 intervento per ogni giorno di utilizzo | Mantenimento |
|  | Pulizia radicale   | Frequenza media per autobus<br>Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia radicale dei mezzi.   | Rilevazioni Interne     | Mantenimento | Semestrale                               | Mantenimento | Semestrale                               | Mantenimento |
|  | Pulizia impianti di servizio pubblico (paline delle fermate, ecc.) | Frequenza media per autobus<br>Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia degli impianti di servizio pubblico   | Rilevazioni Interne     | Mantenimento | L'azienda non ne dispone                 | Mantenimento | L'azienda non ne dispone                 | Mantenimento |
|  | Percezione livello   | % soddisfatti   | Sondaggio               | Mantenimento | 88,30%                                   | Mantenimento | 100,00%                                  | Mantenimento |

### PULIZIA AUTOBUS





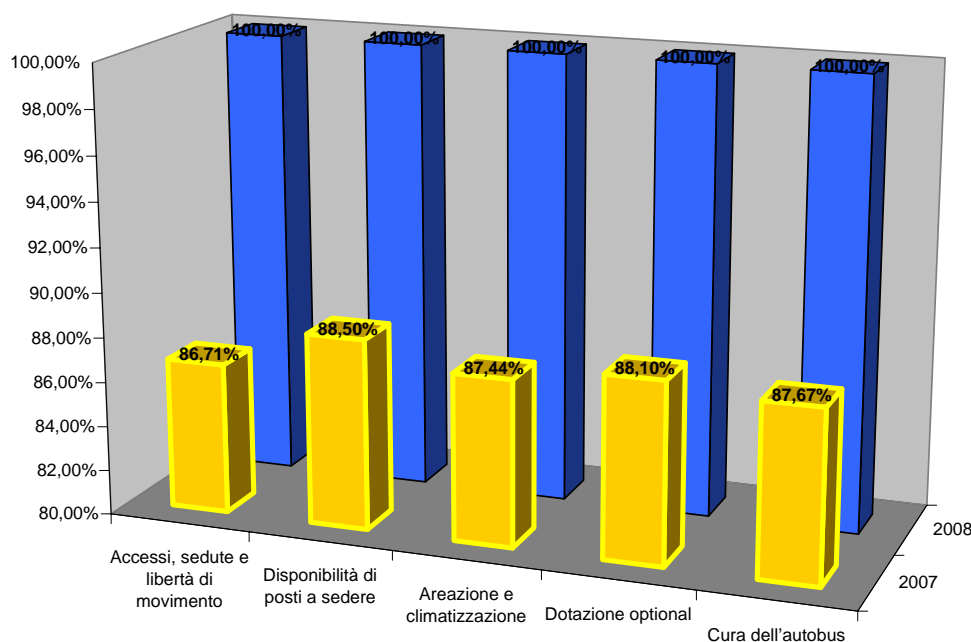
### COMFORT DEL VIAGGIO: Confortevolezza del viaggio

| FATTORI QUALITA'    | FATTORI            | UNITA' DI MISURA   | Modalità di rilevazione | PREVISIONI                              | REALTA' Aziendale Valore                | PREVISIONI                       | REALTA' Aziendale Valore              | PREVISIONI                       |
|---------------------|--------------------|--|-------------------------|---|---|----------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|
|                     |                    |  |                         | Anno 2007                               | Anno 2007                               | Anno 2008                        | Anno 2008                             | Anno 2009                        |
| Comfort del Viaggio | Affollamento       | Posti offerti seduti per Km prodotti / viaggiatori per Km.<br><br>Numero dei posti seduti, secondo la carta di circolazione, delle vetture impiegate moltiplicato per il numero dei Km da esse percorsi in servizio di linea diviso per i viaggiatori per Km anno. | Rilevazioni interne     | Media $\geq 37$ Posti<br><br>$\leq 513$ | Media 46,5 posti a sedere<br><br>685,38 | Mantenimento<br><br>Mantenimento | Media 31 posti a sedere<br><br>438,77 | Mantenimento<br><br>Mantenimento |
|                     | Climatizzazione    | % mezzi sul totale<br>Numero dei mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio.  | Rilevazioni interne     | 100,00%                                 | 100,00%                                 | Mantenimento                     | 100,00%                               | Mantenimento                     |
|                     | Percezione livello | % soddisfatti  | Sondaggio               | Mantenimento                            | 87,68%                                  | Mantenimento                     | 100,00%                               | Mantenimento                     |

### SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO

| FATTORI QUALITA'                 | FATTORI  | UNITA' DI MISURA  | Modalità di rilevazione | PREVISIONI     | REALTA' Aziendale Valore | PREVISIONI     | REALTA' Aziendale Valore | PREVISIONI     |
|----------------------------------|--|---|-------------------------|----------------|--------------------------|----------------|--------------------------|----------------|
|                                  |  |   |                         | Anno 2007      | Anno 2007                | Anno 2008      | Anno 2008                | Anno 2009      |
| Servizi Viaggiatori con handicap | Servizi aggiuntivi (pedana mobile, sistema di ancoraggio per carrozzine) | % mezzi sul totale<br>Numero di vetture attrezzate con servizi aggiuntivi diviso per il totale dei mezzi. | Rilevazioni interne     | $\geq 50,00\%$ | 50,00%                   | $\geq 50,00\%$ | 50,00%                   | $\geq 50,00\%$ |
|                                  | Percezione livello   | % soddisfatti   | Sondaggio               | Mantenimento   | 87,68%                   | Mantenimento   | 100,00%                  | Mantenimento   |

### CONFORT





### INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

| FATTORI QUALITA'            | FATTORI                       | UNITA' DI MISURA   | Modalità di rilevazione  | PREVISIONI   | REALTA' Aziendale Valore   | PREVISIONI   | REALTA' Aziendale Valore   | PREVISIONI   |
|-----------------------------|-------------------------------|--|--|--------------|--|--------------|--|--------------|
|                             |                               |  |  | Anno 2007    | Anno 2007  | Anno 2008    | Anno 2008  | Anno 2009    |
| Informazioni alla clientela | Tempestività                  | Tempo medio (telefonico)<br>Tempo medio di attesa per le informazioni rilevabile mediante campionamento annuale.   | Rilevazioni interne a campione (effettuato 1 volta l'anno per 5 gg.) | Mantenimento | tempo medio (telefono): immediato  | Mantenimento | tempo medio (telefono): immediato  | Mantenimento |
|                             |                               | Tempo medio (telefonico) sui disservizi<br>Tempo medio di attesa per le informazioni sui disservizi rilevabile mediante campionamento annuale  | Rilevazioni interne a campione (effettuato 1 volta l'anno per 5 gg.) | Mantenimento | Ove possibile le risposte sono immediate. Viceversa, si attua la procedura dei reclami   | Mantenimento | Ove possibile le risposte sono immediate. Viceversa, si attua la procedura dei reclami   | Mantenimento |
|                             | Diffusione                    | Fascia oraria di operatività (anche telefono)<br>Fascia oraria del servizio informazioni.<br>Lunedì – Venerdì feriali<br>Sabato feriale  | Rilevazioni interne  | Mantenimento | Servizi informazioni telefoniche dalle ore 7,30 alle ore 20,00   | Mantenimento | Servizi informazioni telefoniche dalle ore 7,30 alle ore 20,00   | Mantenimento |
|                             |                               | Opuscoli   | Rilevazioni interne  | Mantenimento | La Società pubblica anche degli opuscoli con gli orari delle linee disponibili sugli autobus e presso la sede di Delicedo. Gli Orari sono disponibili anche sul sito internet : <a href="http://www.tommasulo.it">www.tommasulo.it</a> | Mantenimento | La Società pubblica anche degli opuscoli con gli orari delle linee disponibili sugli autobus e presso la sede di Delicedo. Gli Orari sono disponibili anche sul sito internet : <a href="http://www.tommasulo.it">www.tommasulo.it</a> | Mantenimento |
|                             | Diffusione orari alle fermate | % mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/totale mezzi<br>Percentuale delle vetture dotate dei dispositivi audiovisivi per l'indicazione di percorso (display luminoso) diviso per il numero totale dei mezzi. | Rilevazioni interne  | Mantenimento | La Società non dispone di mezzi con indicazioni elettroniche sonore e visive (display luminosi); le indicazioni di percorso sono visivi.   | Mantenimento | La Società non dispone di mezzi con indicazioni elettroniche sonore e visive (display luminosi); le indicazioni di percorso sono visivi.   | Mantenimento |
|                             |                               | Numero totale di paline<br>Numero di orari presenti alle fermate   | Rilevazioni interne  | Mantenimento | 0%   | Mantenimento | 0%   | Mantenimento |
|                             | Percezione livello            | % soddisfatti  | Sondaggio  | Mantenimento | 87,73%   | Mantenimento | 100,00%  | Mantenimento |

**N.B.:** L'azienda si impegna a comunicare ogni variazione programmata del servizio in un tempo ragionevolmente sufficiente, tramite "Avvisi alla Clientela" da emanare almeno 7 giorni prima dell'evento.

In caso di avaria di un mezzo la sostituzione e/o la riparazione è effettuata dal personale interno e/o da officina autorizzata e qualificata.



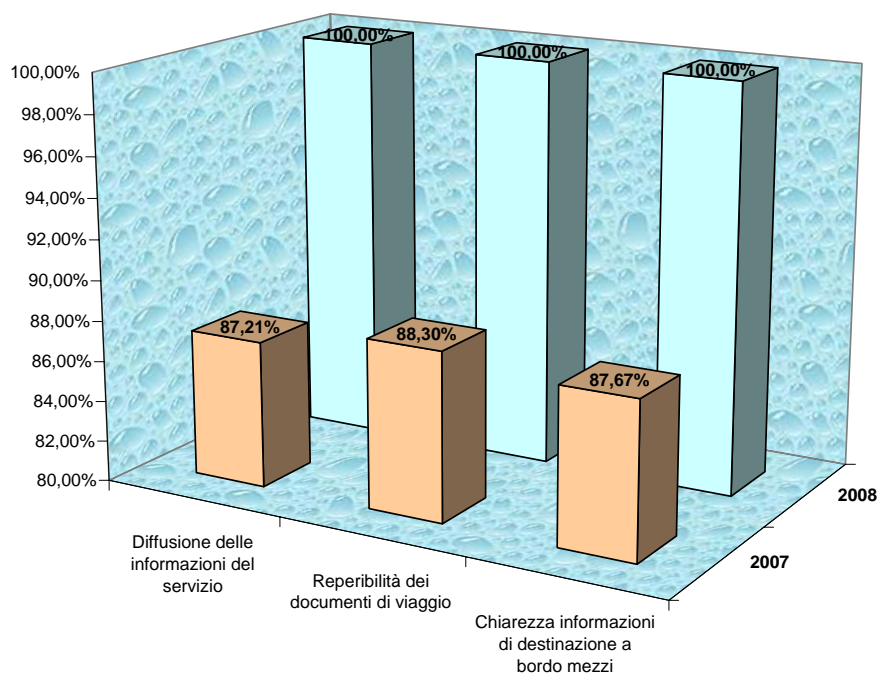
### INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA: ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

| FATTORI QUALITA'                      | FATTORI            | UNITA' DI MISURA   | Modalità di rilevazione | PREVISIONI   | REALTA' Aziendale Valore | PREVISIONI   | REALTA' Aziendale Valore | PREVISIONI   |
|---------------------------------------|--------------------|--|-------------------------|--------------|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------|
|                                       |                    |  |                         | Anno 2007    | Anno 2007                | Anno 2008    | Anno 2008                | Anno 2009    |
| Aspetti relazionali e comportamentali | Percezione livello | % soddisfatti<br>(Presentabilità, riconoscibilità e comportamento del personale) | Sondaggio               | Mantenimento | 88,00%                   | Mantenimento | 100,00%                  | Mantenimento |

### INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA: LIVELLI DI SERVIZIO OFFERTI

| FATTORI QUALITA'                 | FATTORI                  | UNITA' DI MISURA  | Modalità di rilevazione | PREVISIONI   | REALTA' Aziendale Valore       | PREVISIONI   | REALTA' Aziendale Valore       | PREVISIONI   |
|----------------------------------|--------------------------|---|-------------------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------------------------|--------------|
|                                  |                          |   |                         | Anno 2007    | Anno 2007                      | Anno 2008    | Anno 2008                      | Anno 2009    |
| Livello di servizio di sportello | Punti vendita territorio | N. rivendite / popolazione residente) Numero di sportelli abilitato alla vendita di titoli di viaggio, ivi compresi gli agenti unici. | Rilevazioni interne     | Mantenimento | n° 1 Agenzia / Ufficio         | Mantenimento | n° 1 Agenzia / Ufficio         | Mantenimento |
|                                  | Reclami                  | Raccolta Reclami  | Rilevazioni interne     | Mantenimento | Modalità verbali ed epistolari | Mantenimento | Modalità verbali ed epistolari | Mantenimento |
|                                  |                          | Tempi di risposta   | Rilevazioni interne     | Mantenimento | 30 gg.                         | Mantenimento | 30 gg.                         | Mantenimento |
|                                  | Percezione livello       | % soddisfatti   | Sondaggio               | Mantenimento | 87,73%                         | Mantenimento | 100,00%                        | Mantenimento |

### INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA





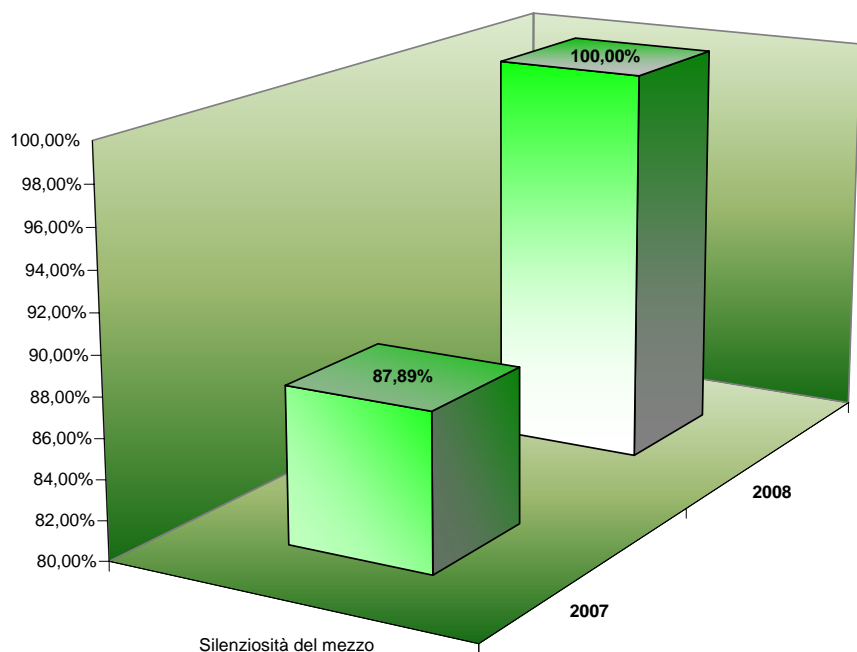
### GRADO D'INTEGRAZIONE MODALE

| FATTORI QUALITA'             | FATTORI                        | UNITA' DI MISURA  | Modalità di rilevazione | PREVISIONI  | REALTA' Aziendale Valore  | PREVISIONI  | REALTA' Aziendale Valore  | PREVISIONI  |
|------------------------------|--------------------------------|---|-------------------------|---|---|---|---|---|
|                              |                                |   |                         | Anno 2007   | Anno 2007   | Anno 2008   | Anno 2008   | Anno 2009   |
| Grado di integrazione modale | Coincidenze con altre modalità | N. corse intermodali / totali corse. Numero di corse di collegamento di diverse modalità di trasporto (aeroporti, ferrovia, metropolitana, parcheggi, ecc.) | Rilevazioni Interne     | Per la tipologia dei servizi svolti dalla nostra organizzazione, non risulta significativa la misurazione del fattore relativo le coincidenze modali. | Per la tipologia dei servizi svolti dalla nostra organizzazione, non risulta significativa la misurazione del fattore relativo le coincidenze modali. | Per la tipologia dei servizi svolti dalla nostra organizzazione, non risulta significativa la misurazione del fattore relativo le coincidenze modali. | Per la tipologia dei servizi svolti dalla nostra organizzazione, non risulta significativa la misurazione del fattore relativo le coincidenze modali. | Per la tipologia dei servizi svolti dalla nostra organizzazione, non risulta significativa la misurazione del fattore relativo le coincidenze modali. |
|                              |                                |   |                         | ==  | ==  | ==  | ==  | ==  |
|                              | Percezione livello             | % soddisfatti   | Sondaggio               | ==  | ==  | ==  | ==  | ==  |

### ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

| FATTORI QUALITA'        | FATTORI   | UNITA' DI MISURA  | Modalità di rilevazione | PREVISIONI                     | REALTA' Aziendale Valore       | PREVISIONI                     | REALTA' Aziendale Valore       | PREVISIONI                     |
|-------------------------|---|---|-------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
|                         |   |   |                         | Anno 2007                      | Anno 2007                      | Anno 2008                      | Anno 2008                      | Anno 2009                      |
| Attenzione all'ambiente | Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante. | % dei consumi. Mezzi elettrici o ibridi / numero totale vetture del parco autobus             | Rilevazioni Interne     | Invariato                      | 0%                             | Invariato                      | 0%                             | Invariato                      |
|                         |   | Mezzi con carburante a basso tenore di zolfo diviso il totale delle vetture del parco autobus | Rilevazioni Interne     | 0%                             | 0%                             | 0%                             | 0%                             |                                |
|                         | ATTENZIONE ALL'AMBIENTE   | Numero autobus. Numero di vetture con motore a scarico controllato.                           | Rilevazioni Interne     | Euro 0-1 = 00%<br>Euro 2 = 25% | Euro 0-1 = 00%<br>Euro 2 = 25% | Euro 0-1 = 00%<br>Euro 2 = 25% | Euro 0-1 = 00%<br>Euro 2 = 25% | Euro 0-1 = 00%<br>Euro 2 = 25% |
|                         |   | % Mezzi con motore a scarico controllato  | Rilevazioni Interne     | Euro 3 = 50%<br>Euro 4 = 25%   | Euro 3 = 50%<br>Euro 4 = 25%   | Euro 3 = 50%<br>Euro 4 = 25%   | Euro 3 = 50%<br>Euro 4 = 25%   | Euro 3 = 50%<br>Euro 4 = 25%   |
|                         | Percezione livello  | % soddisfatti   | Sondaggio               | Mantenimento                   | 87,89%                         | Mantenimento                   | 100,00%                        | Mantenimento                   |

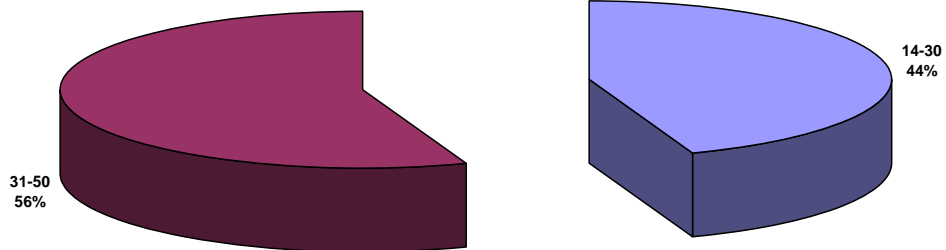
### ATTENZIONE ALL'AMBIENTE



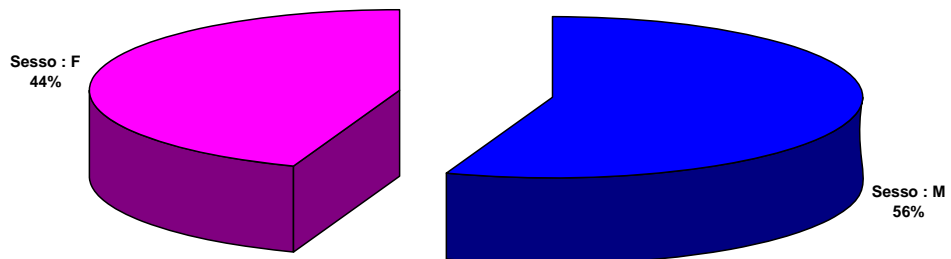


**CARATTERISTICHE UTENZA SERVITA DALLA NOSTRA ORGANIZZAZIONE**

**FASCE DI ETA'**

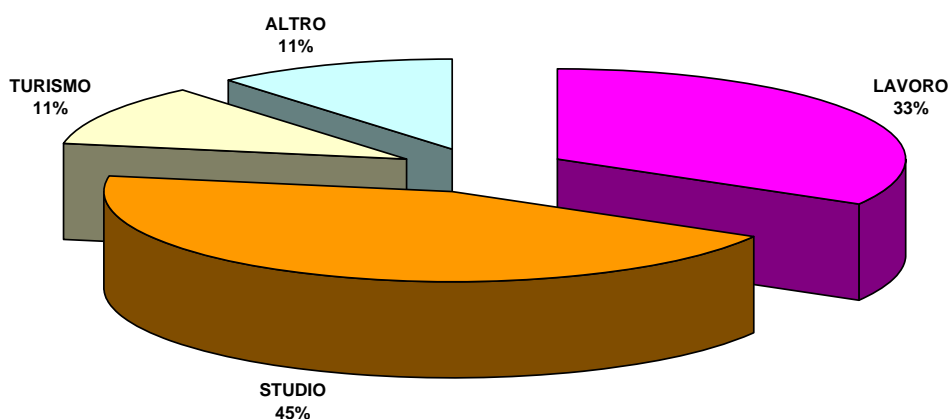


**SESSO**











### RAGIONE DEL VIAGGIO



## 6. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la convalida del documento di viaggio, tra l'utente – cliente e la Eredi Tommasulo Nicola di Lavista Teresa & Figli S.n.c., nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto / dovere che regolano, in via generale la fruizione del servizio.

### DIRITTI DEL VIAGGIATORE

-  sicurezza e tranquillità del viaggio;
-  continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
-  pubblicazione tempestiva e di facile reperibilità degli orari di servizio;
-  facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
-  rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
-  igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;



- ☞ riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- ☞ contenimento dei tempi di attesa agli uffici;
- ☞ rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- ☞ facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestività nella risposta agli stessi.

### DOVERI DEL VIAGGIATORE

- ☞ non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- ☞ non occupare più di un posto a sedere;
- ☞ non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- ☞ rispettare il divieto di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- ☞ non gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- ☞ agevolare durante il viaggio le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- ☞ non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- ☞ non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- ☞ non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- ☞ non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata o il comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- ☞ attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;

## 7. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI – COMUNICAZIONALI

### 7A. INFORMAZIONI ALL'UTENTE

Le informazioni relative ad orari, tariffe, possono essere richieste presso l'Ufficio Movimento di Via – Fontana 80/84 – Deliceto (FG) – Tel. 0881.96.71.06 – Fax 0881.963.411

Le informazioni relative agli orari sono inoltre esposte sugli autobus delle linee esercitate (100% degli autobus).

E' possibile inoltre consultare il sito internet della società [www.tommasulo.it](http://www.tommasulo.it) oppure richiedere informazioni mediante l'indirizzo email: [info@tommasulo.it](mailto:info@tommasulo.it).

A bordo degli autobus è possibile trovare opuscoli con utili indicazioni sulle modalità d'uso del servizio: gli orari, condizioni di viaggio, ecc...

Sempre a bordo degli autobus vengono anche affissi gli avvisi relativi ad eventuali variazioni sulle modalità di erogazione del servizio, per specifici periodi dell'anno.



### 7B. OGGETTI SMARRITI

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo dei veicoli vengono depositati presso l'Ufficio Movimento Via – Fontana 80/84 – Deliceto (FG) – Tel. 0881.96.71.06 – Fax 0881.963.411; il servizio è in funzione nei giorni feriali dalle ore 8,00 alle ore 20.00.

### 7C. ASPETTI RELAZIONALI - COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA

La Eredi Tommasulo Nicola di Lavista Teresa & Figli S.n.c.. si propone come uno degli obiettivi principali per il raggiungimento di un buon livello qualitativo del servizio, che tutto il personale viaggiante e a contatto con l'utente-cliente operi in maniera qualificata e qualificante in conformità a quanto definito nella documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale.

- ☞ RICONOSCIBILITÀ E PRESENTABILITÀ: il personale viaggiante durante il servizio deve esibire il cartellino di riconoscimento contenente il nome e la mansione svolta; per quanto riguarda, invece, il personale operante agli uffici, la risposta è preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza.
- ☞ COMPORTAMENTI, MODI E LINGUAGGIO: il personale deve comportarsi con gli utenti-clienti con rispetto e cortesia, utilizzare un linguaggio corretto e appropriato, fornire puntualmente le informazioni necessarie e agevolare in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.  
Il personale deve inoltre garantire prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

## 8 TUTELA DELL'UTENTE

### 8A. RECLAMI

Eventuali violazioni ai principi ed agli impegni assunti dall'Azienda indicati nella presente Carta devono essere segnalate:

- Al Responsabile Tecnico Movimento – Tel. 0881.967.106 – Fax 0881.963.411 - nei giorni feriali dalle ore 8,30 alle ore 18.00 (dal Lunedì al Venerdì).

L'inoltro dei reclami all'indirizzo sopra specificato possono essere in forma:

- diretta: verbalmente da persona a persona o per telefono;
- indiretta: in forma scritta o verbale, sia con inoltro via fax o posta, sia con trasmissione elettronica.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire, oltre alle proprie generalità, tutti gli estremi in suo possesso relativamente all'accaduto, o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché l'Azienda possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti.



A questo proposito il Personale addetto all'Ufficio Movimento è a disposizione dell'utente per agevolare nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, il Personale preposto dell'Ufficio Movimento provvederà a comunicare per iscritto all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, impegnandosi anche a fornire eventualmente i tempi necessari all'Azienda per rimuovere le irregolarità riscontrate.

### 8B. RIMBORSI E RISARCIMENTI

#### RIMBORSO PER SERVIZI SALTATI OD IRREGOLARITA'

La Eredi Tommasulo Nicola di Lavista Teresa & Figli S.n.c. prevede forme di rimborso a seguito di eventuali disservizi e irregolarità riscontrate nello svolgimento del proprio servizio.

Al verificarsi dell'evento si prevedono i seguenti comportamenti e procedure:

- ☞ se il servizio viene saltato o è irregolare per cause di forza maggiore (calamità naturali, eventi atmosferici, guasto del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o comunque per cause derivanti da situazioni non imputabili all'Azienda): non si prevede alcuna forma di rimborso.
- ☞ se il servizio non è svolto regolarmente a causa di inadempienze attribuibili all'Azienda: in questo caso il diritto al rimborso del biglietto di viaggio matura quando la partenza subisca un ritardo oltre 30 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo. Il rimborso consisterà nel riconoscimento del costo del biglietto acquistato previa restituzione dello stesso o, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del biglietto di corsa semplice per la tratta riferita all'abbonamento stesso.

Qualora l'utente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto. L'Azienda riconoscerà un rimborso pari a cinque volte il costo del biglietto della tratta saltato.

L'utente, entro le 48 ore successive all'evento, dovrà inoltrare il reclamo tramite richiesta scritta allegando il biglietto non utilizzato o fotocopia dell'abbonamento. Dovrà altresì essere dichiarato nome, cognome, giorno, fermata, ora e tipo di linea oggetto del mancato servizio. In caso di invio tramite servizio postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Nel caso in cui l'utente sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo al altro mezzo diverso dal mezzo pubblico di trasporto collettivo, oltre a quanto sopra richiesto, dovrà allegare idonea documentazione attestante l'improrogabilità e la motivazione del viaggio, accompagnata da ricevuta fiscale attestante le spese di trasporto sostenute.



L'Azienda accettata la richiesta, procederà all'invio presso il domicilio indicato dal richiedente di un buono di rimborso utilizzabile per l'acquisto di un altro titolo di viaggio o per l'incasso della somma da risarcire.

### **8C. RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CIVILE**

- ☞ L'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a cose o persone cagionati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:
- ☞ per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati a qualsiasi titolo);
- ☞ per smarrimento dei bagagli trasportati (escluso denaro, preziosi e titoli) per i quali è stato pagato il relativo biglietto: in questo caso l'ammontare massimo riconosciuto dall'Azienda è di Euro 150,00
- ☞ per danni involontariamente cagionati agli indumenti.

Per poter accedere al rimborso, l'utente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare l'Ufficio Sinistri dell'Azienda (orario dalle ore 8.30 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì - Tel. 0881.967.106 – Fax 0881.963.411 - che provvederà ad esperire le procedure necessarie.