

FOLLESA

AUTONOLEGGIO

Ed.0/ Rev.0 del 1/03/11

Carta della Mobilità Autonoleggio Follesa Group:

- *Autonoleggio Fratelli Follesa snc*
- *Follesa Turismo Service s.r.l.*

Ed.0/ Rev.0 del 1/03/11

Servizio di Autonoleggio e Servizi di Linea



Autonoleggio Follesa Group - Strada St. 195, 09010 Pula (CA) - Noleggio con conducente
Telefono : 070 9209026 - Fax : 070 9245099 - Email: info@follesa.com - Partita IVA 02458640923
Registro delle Imprese di Cagliari iscritta il 16/12/1998; R. E. A. 201795 - Capitale sociale versato euro 10.320,00

INDICE

PREMESSA

0.0 INTRODUZIONE

0.1 Cos'è ed a cosa serve la carta della Mobilità

1.1 Gli elementi che definiscono la Carta della Mobilità

1.1.1 I fattori di qualità

1.1.2 Gli indicatori di qualità

1.1.3 Gli standard del servizio

1.1.4 La qualità e la carta

1.2 Validità della Carta della Mobilità

1.2.1 Aggiornamento

1.2.2 Modifiche

2. SEZIONE I

2.1 L'Azienda e i suoi servizi

2.1.1 Contatti della Azienda

2.1.2 La Società Autonoleggio Follesa Group

2.1.3 I servizi di trasporto erogati dalla società Autonoleggio Follesa Group

3. SEZIONE II

3.1 I riferimenti normativi

3.2 Principi generali - I principi fondamentali:

3.2.1 Eguaglianza e imparzialità

3.2.2 Continuità

3.2.3 Partecipazione

3.2.4 Efficienza ed efficacia

3.2.5 Libertà di scelta

3.3 Disposizioni regolanti il trasporto dei viaggiatori e dei bagagli

3.4 Codice di comportamento del personale Autonoleggio Follesa Group

4. SEZIONE III (Azienda e Utenti)

4.1 Procedura di dialogo tra l'azienda e gli utenti

4.1.1 Segnalazioni e reclami

- 4.1.2 Le responsabilità da disservizio
- 4.1.3 Responsabilità dell'utente
- 4.1.4 Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali
- 4.1.5 Esimenti della responsabilità
- 4.2 I rapporti con gli utenti**
 - 4.2.1 I diritti dei viaggiatori
 - 4.2.2 I doveri del viaggiatore
 - 4.2.3 I documenti di viaggio
- 4.3 Le informazioni sul servizio ed i rapporti con il personale**
 - 4.3.1 Informazioni all'utenza
 - 4.3.2 Oggetti smarriti
 - 4.3.3 Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza

- 5. SEZIONE IV (Qualità)**
 - 5.1 I fattori di qualità e gli standard del servizio**
 - 5.1.1 Fattori di qualità e standard
 - 5.2 Fattori e indicatori di qualità / Standard**
 - 5.3 Sicurezza del viaggio**
 - 5.4 Regolarità' del servizio**
 - 5.5 Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi**
 - 5.6 Confort del viaggio**
 - 5.7 Informazione alla clientela**
 - 5.8 Aspetti relazionali e comportamentali del personale**
 - 5.9 Livello di servizio allo sportello**
 - 5.10 Attenzione per l'ambiente**

PREMESSA

La Carta della mobilità emessa dalla Società Autonoleggio Follesa Group ha lo scopo di rendere chiaro il rapporto tra la nostra Azienda che eroga servizi pubblici di trasporto ed gli Utenti che usufruiscono di questi servizi. Attraverso la Carta la Società intende rendere evidenti gli sforzi compiuti ed in atto per migliorare il livello qualitativo dei servizi oltre all'impegno della direzione in ottica di un Sistema Qualità.

Edizione, aggiornamento e distribuzione della carta della mobilità

La Carta della Mobilità è stata adottata in attuazione della Legge n. 273/1995, sulla base dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e del DPCM 30.12.1998 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi del settore trasporti o "Carta della mobilità") e della DELIBERAZIONE N. 49/14 DEL 28.11.2006 (L.R. 7 dicembre 2005, n.21 Direttive di applicazione e atto preliminare alla definizione e alla progettazione dei servizi minimi). La Società Autonoleggio Follesa Group si impegna ad aggiornare la Carta della Mobilità a seguito di ogni modifica dei dati in essa contenuti, entro trenta giorni dalla variazione e oltre questo effettuerà un riesame annuale.

La Carta della mobilità, con le eventuali modifiche ed integrazioni, viene:

1. Diffusa nella versione ridotta presso le stazioni e autostazioni;
2. Pubblicata e resa consultabile sul sito internet aziendale www.follesa.com
3. Inviata, anche in versione ridotta, ai diversi Enti affidanti il servizio di trasporto pubblico, nel cui ambito territoriale l'azienda effettua i servizi di trasporto.
4. Posta in visione all'utenza presso le sedi aziendali, le autostazioni presenziate, le stazioni e una sintesi a bordo di ciascun mezzo, con decorrenza dal termine ultimo di pubblicazione.

0.0 INTRODUZIONE

0.1 Cos'è ed a cosa serve la carta della Mobilità

La carta della Mobilità è un documento di offerta con cui la Autonoleggio Follesa Group assume precisi impegni e doveri verso gli utenti prefiggendosi il raggiungimento dei seguenti obiettivi, è la sottoscrizione degli impegni che assume quindi il gestore del servizio di trasporto pubblico, nei confronti degli utenti - clienti. La efficacia della carta della Mobilità si manifesta in:

- A migliorare la qualità del servizio
- A migliorare il rapporto con gli utenti e fornitori dei servizi

La Carta della Mobilità rappresenta quindi per l'azienda un importantissimo strumento per il miglioramento della qualità del servizio offerto e, per l'utente, uno strumento per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti dall'azienda. Per la Autonoleggio Follesa Group la Carta non è solo il frutto dell'adeguamento a normative vigenti, ma è anche il risultato di un lavoro comune, fatto insieme quindi agli utenti, ascoltando i suggerimenti ed i reclami di quest'ultimi con il coinvolgimento dei nostri dipendenti. Fondamentale infatti sarà la partecipazione di tutto il personale Aziendale per dare valore e concretezza alla nostra dichiarazione di impegno.

L'impegno di questa prima edizione della Carta dei Servizi della Autonoleggio Follesa Group è il nostro obiettivo già da oggi, per migliorarla sia come standard, sia come impegni accogliendo le osservazioni dell'utenza e degli stessi dipendenti, cioè di coloro i quali interessa in prima persona il miglioramento del servizio.

1.1 Gli elementi che definiscono la carta della mobilità

1.1.1 I fattori di qualità

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

1.1.2 Gli indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato.

1.1.3 Gli standard del servizio

Lo standard o livello di servizio promesso è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto

erogatore. Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e sulla base di indicatori qualitativi, senza fare diretto riferimento a valori quantitativamente misurabili ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. Lo standard può essere generale o specifico. E' generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. E' specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dall'utente. A tale scopo gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza.

Semplificazione delle procedure

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione del servizio di trasporto, l'azienda si impegna a provvedere ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate, e ad assicurare la più ampia informazione all'utenza circa le modalità di prestazione del servizio.

1.1.4 La qualità e la carta

L'applicazione in sede aziendale della direttiva in questione pone al centro di ogni azione la questione della "qualità totale" intesa come risultato di quattro livelli di qualità:

- qualità attesa dal cliente;
- qualità concepita dal fornitore;
- qualità realizzata dal fornitore;
- qualità percepita dal cliente.

In pratica l'azienda dovrà verificare la conformità tra la promessa fatta al cliente e l'effettivo servizio erogato ed accertare il grado di soddisfazione del cliente stesso come scarto tra le sue attese e la reale percezione del servizio utilizzato. In questo filone concettuale si inseriranno le indagini ed i confronti con l'utenza previsti dalla direttiva.

In sintesi potremmo definire quale misuratore della qualità di un servizio il divario tra le aspettative del cliente ed il grado di soddisfazione effettivo conseguito quale fruitore del servizio stesso.

Ai fini dell'applicazione della "Carta" si individuano tre livelli di responsabilità e precisamente:

- il primo livello è relativo alla responsabilità strategica nelle scelte aziendali e coinvolge l'azione amministrativa e direzionale. A questo livello gli indicatori e gli standard generali si riferiranno alle prestazioni rese ed al grado di accessibilità offerta. L'attività interna dovrà puntare ad una standardizzazione dei processi di formazione, vestizione ed assegnazione dei turni macchina ed uomo ed a quelli relativi alla manutenzione degli autobus.

- Il secondo livello riguarda il personale preposto al coordinamento ed al controllo circa l'attivazione delle linee strategiche, a tale livello compete:

1. una costante azione commerciale per verificare l'adeguatezza della rete di vendita dei titoli di viaggio rispetto alla domanda dei clienti;
2. una costante cura circa la diffusione di orari ai posti pubblici più vicini alle fermate;
3. l'esecuzione dei rilevamenti sul gradimento del servizio da parte dell'utenza, secondo le metodologie ed i tempi concordati con il primo livello;
4. la tenuta di un rapporto informativo con le istituzioni, in particolare quella Regionale
5. ricevere i reclami verbali o scritti dando risposta immediata o indicando le procedure per le necessarie verifiche ed assicurando che entro 30 giorni l'azienda comunicherà le proprie determinazioni.

- Il terzo livello riguarda il personale a diretto contatto con l'utenza e cioè conducenti e rivendite dei titoli di viaggio. Si tratta della parte più consistente dell'azienda dal cui comportamento deriva spesso l'immagine del servizio o la possibilità di intervento correttivo per le piccole disfunzioni che si possono generare. Al personale raggruppato in tale livello compete la buona esecuzione degli interventi programmati al secondo livello ed il parametro standard da utilizzare può essere definito in funzione del giudizio degli utenti in merito alla pulizia ed al decoro delle infrastrutture e degli autobus e ad altri fattori di gradimento o meno del servizio. Evidentemente il rispetto degli standard potrà essere garantito da un comportamento diligente ed attento del personale. In particolare si deve curare il rispetto dell'orario in fase di avvio del servizio, la presenza presso l'autobus almeno due minuti prima della partenza. Attenzione si presterà alla corretta esposizione degli indicatori di linea ed al rispetto delle fermate in presenza di utenza in attesa. In sintesi sul piano qualitativo si dovrà operare in sinergia tra i tre livelli affinché le esigenze dell'utenza possano essere soddisfatte.

1.2 Validità della carta della mobilità

1.2.1 Aggiornamento

I rapporti con l'utenza scaturenti dalla presente Carta della Mobilità dovranno essere annualmente aggiornati in presenza di modifiche di legge o suggerite dall'esperienza.

1.2.2 Modifiche

Potranno essere apportate solo modifiche più favorevoli all'utenza.

2. SEZIONE I

2.1 La Azienda ed i suoi Servizi:

2.1.1. *Presentazione e breve sintesi sulla storia dell'azienda*

La Autonoleggio Follesa Group nasce a Pula (CA) in data 01 Aprile 1976. Segnalandosi negli anni per la propria professionalità e serietà nell'attività di trasporto locale, la nostra azienda ha conquistato un ruolo sempre più prestigioso nell'attività di noleggio e servizi di Bus Operator in Sardegna. La Autonoleggio Follesa Group ha oggi in organico di una decina di dipendenti circa ed una flotta di 24 autobus di piccola, media e grande capienza, più 9 macchine in modo da dare la migliore risposta alle diverse esigenze dei nostri clienti, 3 Pullman e 3 Scuolabus.

2.1.2. *Tipologia dei servizi forniti*

Servizi di trasporto pubblico erogati dall'azienda

Linea Nora Pula Parco Tecnologico

ANDATA - Pula -> Nora -> Is Molas -> Caserma Cc.Ff

RITORNO - Caserma Cc.Ff -> Is Molas -> Nora -> Pula

Linea Pula Santa Margherita

ANDATA - Pula - >> S.Margherita

RITORNO - S.Margherita - >> Pula

Le nostre linee di trasporto pubblico locale collegano:

COMUNI SERVITI: Pula, Nora,

Popolazione residente nei comuni serviti:

Il Personale dell'azienda al 31.12.2010

Conducenti di Autobus	n.	5
Settore amministrativo	n.	4
Totale dipendenti	n.	11

Il parco autobus al 31/12/2010

Tipologia		Totale	Note
AutoBus	35 Posti	1	
	28 Posti	2	
	55 Posti	10	
	16 Posti	1	
Minibus	Mercedes Viano	2	
	Mini Opel Vivaro	8	
Autovetture n.c.c.	Mercedes Classe E	5	
	Volvo s80	3	
	Mercedes Classe S	1	
Scuolabus	Iveco Fiat- 31 posti	3	
Pullman di Linea	Iveco Fiat	3	
Tot. automezzi		39	
Totale di Linea		3	

Percorrenze chilometriche:

Autolinee Urbana Km./annui 131811,40

Gli uffici al servizio dei clienti:

Sedi Aziendali S.r.l - Strada St. 195, 09010 Pula (CA)

Tel.: 070 9209026

fax : 070.924.5099

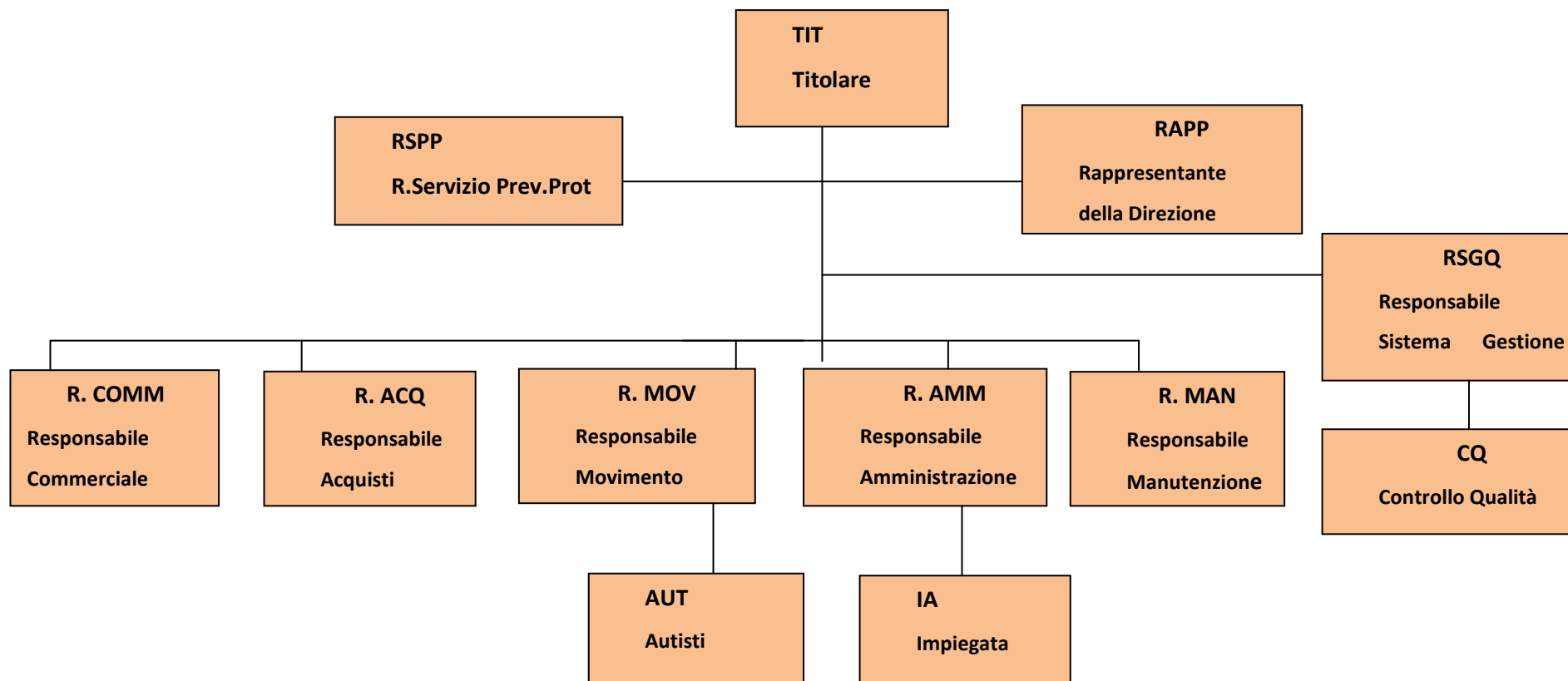
e.mail: info@follesa.com

sito Web : www.follesa.com

Uffici di interesse pubblico

Tipologia servizio	Telefono	Nome Addetto
Informazioni Generali Amministrativi , Biglietti ed abbonamenti, Uffici Sinistri, Noleggio con conducente, Relazione con il pubblico, Segnalazioni reclami	Tel.: 070 9209026	Elena Follesa

2.1.3. Organigramma



3. SEZIONE II

3.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

La materia della qualità dei servizi pubblici è regolata dalle seguenti disposizioni:

- 2 ottobre 2010 - 163, convertito dalla *legge 11 luglio 1995*, n. --- della carta dei servizi pubblici del settore trasporti. Ai sensi dell'*art. 2, comma 202*, della *legge 23 dicembre 2009*;

- Art. 16- Costituzione italiana;

- **Art. 8**-Trattato di Maastricht;

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri**

27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

- **Art. 2** del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";

- **Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri**

19 maggio 1995 e 2 Dicembre 1997, che individuano i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;

- **Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri**

30 dicembre 1998 recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti".

Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.94 "Principi sull'erogazione dei pubblici servizi" che dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici;

- **Legge 281** del 30 Luglio 1998 "Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti"

- **Legge regionale** 7 dicembre 2005, n. 21 "Disciplina e organizzazione del trasporto pubblico locale in Sardegna" che, nell'ambito della riorganizzazione e dello sviluppo del trasporto collettivo pubblico nell'ambito regionale, prevede l'adozione della Carta regionale dei servizi di mobilità;

- **Deliberazione n. 49/14** del 28.11.2006 - L.R. 7 dicembre 2005, n.21 – Direttive di applicazione e atto preliminare alla definizione e alla progettazione dei servizi minimi.

3.2 Principi generali - I principi fondamentali:

La Autonoleggio Follesa Group si obbliga ad erogare il servizio pubblico di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza ed Imparzialità**

- **Continuità**

- **Partecipazione**
- **Efficienza ed efficacia**
- **Libertà di scelta**

3.2.1 Eguaglianza ed imparzialità

La Autonoleggio Follesa Group si impegna ad improntare l'erogazione del pubblico servizio di trasporto al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

Si impegna, altresì, a garantire:

- la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse categorie o fasce di utenti;
- l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture senza distinzione alcuna tra utenti e fasce di utenti;
- l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone invalide, adottando le necessarie iniziative volte ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di tali categorie di utenti.

3.2.2 Continuità

La Autonoleggio Follesa Group, si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità indipendente dalla volontà dell'azienda, ed, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice del settore.

Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minore disagio possibile.

3.2.3 Partecipazione

La Autonoleggio Follesa Group si impegna a garantire e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine l'azienda fornisce informazioni all'utenza e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano l'utenza tra cui prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e inoltrare reclami. L'azienda, poi, acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utenza circa la qualità del servizio erogato.

3.2.4 Efficienza ed efficacia

La Autonoleggio Follesa Group si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso. A tal fine adotta tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi od al miglioramento degli stessi.

3.2.5 Libertà di scelta

La Autonoleggio Follesa Group garantisce, per la sua parte unitamente a tutti gli altri enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità (Comuni, Province, Regione) il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

3.3 Disposizioni regolanti il trasporto dei viaggiatori e dei bagagli

3.3.1 Ammissione dei viaggiatori

3.3.2 Calcolo delle distanze ai fini della formazione della tariffa

3.3.3 Documenti di viaggio

3.3.4 Comportamento in vettura ed in fermata

3.3.5 Avvisi ed orari al pubblico

3.3.6 Registro dei reclami e dei suggerimenti

3.3.7 Trasporto di cose

3.3.8 Trasporto di animali

3.3.9 Sanzioni amministrative per irregolarità nei titoli di viaggio

3.3.10 Avvertenza per gli abbonati

3.3.11 Disciplina dei rimborsi

3.3.1 Ammissione dei viaggiatori

Il passeggero è tenuto ad acquistare il documento di viaggio a bordo dell'autobus o presso le rivendite autorizzate. Il personale di servizio, compreso il conducente, può richiedere al passeggero l'esibizione del documento di viaggio al fine di accertare la regolarità dello stesso.

Il biglietto potrà essere acquistato anche in autobus richiedendolo al conducente. Non è consentito l'uso di più biglietti per comporre la tariffa relativa al percorso da effettuare. Il documento di viaggio deve essere convalidato nell'apposita "obliteratrice" a bordo, va conservato per l'intera durata del viaggio, non è cedibile e deve essere esibito in qualsiasi momento a richiesta del personale della Follesa Group o di altri agenti preposti per legge alla verifica sulla regolarità e la sicurezza del trasporto pubblico di persone. L'attività di controllo verrà espletata da personale aziendale sia in divisa che in borghese dotato di regolare documento di identificazione. La mancata

convalida del documento di viaggio per avaria o cattivo funzionamento dell'"obliteratrice" va segnalata tempestivamente al conducente. Il diritto a viaggiare cessa al termine della tratta corrispondente al valore del documento di viaggio e non sono ammesse fermate intermedie facoltative, fatte salve quelle effettuate per coincidenza. In caso di proseguimenti oltre alla fermata corrispondente al titolo di viaggio il passeggero dovrà munirsi di ulteriore documento di viaggio in rapporto alla nuova destinazione.

3.3.2 Calcolo delle distanze ai fini della formazione della tariffa

Ai fini dell'applicazione tariffaria la distanza viene calcolata sulla base degli scalari chilometrici a disposizione dei clienti presso le agenzie e la sede aziendale. I passeggeri che salgono o scendono ad una fermata intermedia non indicata nel tariffario (fermata secondaria), sono soggetti alla tariffa chilometrica calcolata dalla fermata dello scalare precedente a quella di salita ed alla fermata dello scalare successiva a quella di discesa.

3.3.3 Documenti di viaggio

I titoli di viaggio della Autonoleggio Follesa Group sono così raggruppati:

- a) biglietti di corsa semplice;
- b) abbonamenti eseguibili su richiesta;

Esenzioni

- I bambini di altezza inferiore al metro, se accompagnati da un viaggiatore pagante, purché non occupino un posto a sedere.
- Ciascun viaggiatore pagante non può accompagnare più di un bambino gratuitamente;
- Il cane guida che accompagni un passeggero non vedente, munito quest'ultimo di tessera di riconoscimento.

Per i vari documenti di viaggio sopra indicati sono a disposizione presso le agenzie aziendali le specifiche normative di richiesta e utilizzo.

Le tariffe in vigore sono quelle approvate dalle Autorità competenti e pubblicate dalla Autonoleggio Follesa Group con appositi avvisi.

3.3.4 Comportamento in vettura ed in fermata

In considerazione del carattere facoltativo della maggior parte delle fermate, il passeggero in attesa, all'approssimarsi dell'autobus su cui vuole salire, deve segnalare con un cenno della mano tale sua richiesta. Viceversa, all'approssimarsi alla fermata di arrivo si deve azionare per tempo il segnale

sonoro e/o luminoso di "richiesta fermata". Nei casi in cui il viaggio o parte dello stesso avvenga in piedi il passeggero deve sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie.

I viaggiatori sono tenuti a cedere il posto ai mutilati ed invalidi del lavoro, per i quali sono riservati i relativi posti (art. 27 legge 30.3.1971, n. 118), nonché favorire le persone anziane e quelle con bambini.

E' fatto divieto ad ogni passeggero di:

- a) salire o scendere dall'autobus da parti diverse da quelle prescritte, sulla base delle indicazioni poste all'interno ed all'esterno del veicolo e quando questo è in movimento.
- b) occupare più di un posto a sedere senza averne titolo o ingombrare uscite o passaggi in contrasto con le indicazioni del personale aziendale.
- c) aprire i finestrini dell'autobus senza l'assenso di tutti i viaggiatori interessati.
- d) gettare oggetti dai finestrini.
- e) fumare a bordo degli autobus o nei locali aziendali in cui tale divieto sia esplicitamente indicato;
- f) azionare, salvo casi di grave ed incombente pericolo, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte, nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato sull'autobus e come tale evidenziato.
- g) arrecare danno di qualsiasi tipo o natura ai veicoli o ai locali aziendali.
- h) depositare nei locali aziendali o trasportare sugli autobus bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti, materiali esplosivi di qualsiasi natura, infiammabili, nocivi, corrosivi o contaminanti;
- i) accedere in vettura con animali, armi, materiali, oggetti ed involucri che, per volume forma o natura, possano risultare molesti o pericolosi per i viaggiatori e/o arrecare danno agli stessi;
- l) distrarre il conducente durante la guida, impedire od ostacolare lo stesso nell'esercizio delle sue funzioni;
- m) chiedere al conducente di salire o scendere dall'autobus in luogo diverso da quello stabilito come fermata;
- n) cantare, suonare, schiamazzare o tenere comportamento sconveniente o molesto, tale da arrecare in qualsiasi modo disagio o disturbo;
- o) accedere in autobus in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il corretto utilizzo del servizio o da arrecare danno a se ed agli altri;
- p) accedere in autobus con abbigliamento sudicio o indecente o con segni evidenti di malattie contagiose o ferite che possano arrecare danno o molestia agli altri passeggeri, salvo il caso di pronto soccorso.

Per le infrazioni per le quali è prevista l'applicazione di una sanzione amministrativa si procederà secondo la vigente normativa regionale.

3.3.5 Avvisi ed orari al pubblico

Il passeggero è tenuto a leggere attentamente gli avvisi esposti all'interno degli autobus e alle fermate. La Autonoleggio Follesa Group non risponde degli orari pubblicati da soggetti terzi. Gli orari esposti al pubblico e quelli indicati nelle pubblicazioni della Autonoleggio Follesa Group possono essere variati senza alcun preavviso qualora subentrino cause di forza maggiore.

La clientela sarà informata, con preavviso di 5 giorni, su interruzioni del servizio dovute a scioperi. L'Azienda declina ogni responsabilità per mancate coincidenze, dovute a cause di forza maggiore, rispetto all'orario esposto. Sono considerate coincidenze unicamente quelle previste negli orari ufficiali e quelle per le quali l'intervallo temporaneo tra la corsa in arrivo e quella in partenza è almeno pari a 15 minuti. In caso di mancata coincidenza per cause dovute a responsabilità aziendale si autorizzerà la prosecuzione del viaggio per altra via per permettere di giungere a destinazione con il minor ritardo senza pagamento di alcuna differenza di prezzo per il maggior percorso. Qualora vi sia interruzione del servizio per avaria del mezzo, la Autonoleggio Follesa Group si impegna al ripristino del servizio stesso in un tempo pari a quello fissato per la percorrenza della linea calcolato tra il capolinea di estremità. Le deviazioni temporanee e provvisorie di percorso di una determinata linea dovuta a provvedimenti delle Autorità competenti in materia non daranno luogo a variazioni tariffarie.

3.3.6 Registro dei reclami e dei suggerimenti

Presso la Direzione della Autonoleggio Follesa Group è messo a disposizione del pubblico un registro per reclami e suggerimenti riguardanti il servizio aziendale.

Tale strumento di comunicazione può essere utilizzato anche per i ricorsi contro sanzioni amministrative purché sia espressamente indicato quale oggetto la dizione "Ricorso contro sanzione amministrativa n... del". In caso di semplice comunicazione da parte dell'utente lo stesso riceverà risposta nel termine di 30 giorni, ma detta comunicazione non ha valore ai fini dell'interruzione dei termini di legge per la relativa sanzione.

3.3.7 Trasporto di cose

E' consentito il trasporto gratuito di non più di una valigia, pacco o collo a mano aventi dimensioni di ingombro inferiore a cm. 50 x 45 x 25.

Di norma è ammesso dietro pagamento della relativa tariffa chilometrica il trasporto fino a due bagagli per passeggero pagante, delle dimensioni di ingombro massime di cm. 80 x 45 x 25. Il passeggero deve acquistare un biglietto bagaglio per ciascun collo soggetto a pagamento.

E' consentito previo pagamento della tariffa bagaglio per ciascun collo, il trasporto di carrozzine per bambini, sci, strumenti musicali di dimensioni superiori di cm. 50 x 45 x 25 ed attrezzature per caccia e pesca purché non pericolose e contenute in apposite custodie. Non sono, in ogni caso, ammessi al trasporto oggetti ingombranti, sudici o pericolosi.

Tutte le cose che rimangono presso il passeggero restano sempre ed esclusivamente sotto la sua custodia e risponde altresì dei danni che le stesse dovessero eventualmente recare alle persone o all'autobus. La Autonoleggio Follesa Group risponde di tali cose soltanto se rimangono danneggiate o distrutte e vanno disperse durante il viaggio per causa di sinistro ad essa imputabile.

Le cose che vengono trasportate negli appositi vani bagaglio, per le quali è stato corrisposto il regolare biglietto, sono soggette a responsabilità del vettore nei limiti della legge 22.8.1985, n. 450. Agli effetti della responsabilità la Autonoleggio Follesa Group non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli, quali numerario, carte valori, oggetti d'arte o di antichità, oggetti preziosi od assimilabili.

3.3.8 Trasporto di animali

E' ammesso il trasporto di piccoli animali domestici tenuti in apposite ceste o gabbie; i cani di piccola taglia devono essere muniti di museruola. I cani da caccia possono essere trasportati purché muniti di museruola ed accompagnati da cacciatore in possesso di regolare licenza. In ogni caso si dovrà corrispondere la tariffa ordinaria per passeggeri, per ciascun animale o cesta/gabbia trasportato.

3.3.9 Sanzioni amministrative per irregolarità nei titoli di viaggio

Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale sorpresi a viaggiare sprovvisti di documento di viaggio, ovvero muniti di documento di viaggio comunque non valido, sono tenuti oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria, calcolato dal capolinea di partenza alla fermata di arrivo dell'utente, anche al pagamento delle sanzioni amministrative fissate dalle Autorità competenti. Per le procedure di accertamento, notifica e riscossione si rinvia alla legge 24.11.1981, n. 689 ed a quanto riportato nel sommario processo verbale redatto dal personale di controllo.

L'attività di accertamento sarà espletata nel rispetto della Legge Regionale da parte di "agenti accertatori" che in tale veste ricoprono la funzione di polizia amministrativa, comportando ciò i

diritti ed i doveri del "pubblico ufficiale". L'utente cui venga elevata sanzione amministrativa per irregolarità di titoli di viaggio è tenuto a fornire all'agente controllore le proprie generalità e valido documento di identità personale. Si pone all'attenzione dell'utenza che: In base all'articolo 496 del Codice Penale, "chiunque interrogato sull'identità ..., fa mendaci dichiarazioni ad un pubblico ufficiale o a persona incaricata di pubblico servizio, nell'esercizio delle funzioni o del servizio è punito con la reclusione fino ad un anno o con l'ammenda fino a Euro 516,46; i trasgressori hanno facoltà di conciliare l'illecito con effetto liberatorio, versando all'agente controllore l'importo della sanzione di legge, oltre all'importo del titolo di viaggio. L'agente rilascerà copia del relativo sommario processo verbale; qualora l'utente non possa o non intenda pagare all'agente accertatore, lo stesso redigerà il relativo verbale riportando le generalità desunte da documento di identità valido. In base agli articoli 494, 495 e 496 del Codice Penale, le generalità devono essere correttamente fornite. L'utente ha diritto di inserire nel verbale la propria dichiarazione, che sottoscriverà ricevendone copia; il mancato versamento della sanzione o la mancata corretta identificazione può dar luogo alla discesa forzata dall'autobus nella prima fermata o all'intervento dell'Autorità di Polizia. L'uso di biglietti falsificati o l'alterazione degli stessi potrà comportare l'applicazione degli art. 465 e 466 del Codice Penale.

3.3.10 Avvertenza per gli abbonati

Le condizioni generali e speciali di trasporto riservate agli abbonati vengono sottoscritte ed accettate dall'abbonato contestualmente alla presentazione della domanda di abbonamento; per quanto riguarda le sanzioni amministrative si applica il disposto del punto 9. Il tagliando di rinnovo periodico di abbonamento, obliterato in occasione del primo giorno di utilizzo del periodo, deve essere esibito al personale di servizio a bordo dell'autobus all'atto della salita, congiuntamente alla tessera di abbonamento. Un utilizzo irregolare abbonamento (tagliando o tessera) può comportare il ritiro del documento stesso fatte salve le possibili ulteriori azioni di legge. In caso di smarrimento, sottrazione o dimenticanza dell'abbonamento si rinvia alla speciale disciplina prevista dalla normativa aziendale portata a conoscenza dell'utenza mediante appositi avvisi.

3.3.11 Disciplina dei rimborsi

Si darà corso al rimborso agli utenti, limitatamente alla tariffa pagata, nei casi in cui per colpa grave dell'azienda il servizio sia stato:

- a. sospeso senza una preventiva informazione all'utenza mediante giornali o avvisi presso la sede dell'azienda;
 - b. non garantito il proseguimento del viaggio fino alla destinazione pagata entro un tempo pari al tempo di percorrenza della linea a causa di guasti al mezzo;
 - c. provocato grave e palese danno al cliente per ritardo imputabile ad inefficienze aziendali;
- L'entità del rimborso (per i punti a, b, c) sarà pari al valore del documento di viaggio pagato;
- d. causato lo smarrimento di bagaglio per il quale è stato regolarmente pagato il biglietto.

Per tali rimborsi si adotteranno le norme di legge in materia.

La responsabilità del vettore, disciplinata dall'art. 1681 del Codice Civile, ha inizio all'atto della salita in autobus e cessa alla discesa.

3.4 Codice di comportamento del personale Autonoleggio Follesa Group

La Autonoleggio Follesa Group, esercente servizi di T.P.L., ha adottato il documento denominato "Carta della mobilità" in attuazione dell'art. 2, comma 2, della legge 12 luglio 1995, n. 273, sulla base dei principi della direttiva del PCM del 27 gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore dei trasporti allegato al DPCM del 30 dicembre 1998.

In adempimento a quanto previsto dal predetto DPCM del 30 dicembre 1998, parte prima, al punto titolato "Aspetti relazionali/Comunicazioni del personale a contatto con l'utenza", la Autonoleggio Follesa Group ha predisposto ed adotta il presente codice di comportamento del proprio personale, d'ora in poi denominato "Codice". Il Codice è adottato tenuto anche conto delle vigenti disposizioni regolanti il rapporto di lavoro del personale.

ART. 1- Campo di applicazione

1. Le disposizioni del Codice si applicano nei confronti dei lavoratori dipendenti, dei lavoratori con contratto per prestazioni di lavoro temporaneo, dei titolari, soci, familiari e dei collaboratori che prestino la loro attività a favore dell'azienda e che si trovino normalmente in diretto contatto con gli utenti. I soggetti di cui al precedente periodo sono d'ora in poi denominati "personale".

ART. 2 - Finalità

1. Il codice assume la finalità di strumento di supporto della Carta della Mobilità, adottata con lo scopo di migliorare la qualità dei servizi di trasporto erogati ed il rapporto tra gli utenti e l'azienda.
2. Le disposizioni del Codice integrano e non sostituiscono i contenuti dei previgenti regolamenti aziendali e non modificano i contenuti dei doveri di diligenza e degli obblighi delle mansioni del personale stabiliti dalle vigenti disposizioni di legge e del contratto collettivo.

3. Il Codice stabilisce, in particolare, per il personale in diretto contatto con gli utenti, i contenuti dei modi e dei comportamenti in servizio, i contenuti del linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni al pubblico, le modalità sulla riconoscibilità e sulla presentabilità in servizio.

ART. 3- Disposizioni di carattere generale

1. I principi ed i contenuti del Codice costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi di diligenza, lealtà ed imparzialità che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa.

2. Il personale è tenuto al rispetto del Codice e assumendo servizio s'impegna ad osservarlo in ogni parte.

3. Gli uffici che hanno competenza in materia di personale vigilano sulla corretta applicazione del Codice. L'amministratore unico e gli impiegati sono responsabili dell'osservanza delle norme del Codice.

ART. 4- Principi

1. Il comportamento del personale è tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra gli utenti e l'Azienda.

2. Nell'espletamento delle proprie funzioni, il personale antepone il rispetto delle norme e l'interesse pubblico agli interessi privati propri ed altrui; ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse del pubblico servizio di trasporto di cui è incaricato.

3. Nel rispetto dell'orario di lavoro, il personale dedica la giusta quantità di tempo e di energie allo svolgimento delle proprie funzioni, s'impegna a svolgerle nel modo più semplice ed efficiente nell'interesse degli utenti ed assume le responsabilità connesse alle proprie funzioni.

4. Il dipendente usa, conserva e custodisce con cura i beni e i mezzi aziendali affidati per motivi di servizio.

5. Nei rapporti con gli utenti, il personale dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola la fruizione del servizio di trasporto.

6. Il personale non chiede, per sé o per gli altri, né accetta, neanche in occasione di festività, regali o altre utilità in denaro, per scopi attinenti a rapporti di servizio o d'ufficio.

7. Il personale non svolge senza autorizzazione scritta della direzione alcuna attività che possa contrastare con il corretto adempimento delle funzioni assegnate.

ART. 5- Comportamento in servizio

1. Il personale svolge con la necessaria diligenza il proprio servizio, osservando le prescrizioni delle leggi dei regolamenti e delle istruzioni in vigore.

2. Il personale osserva l'orario di lavoro e prende visione degli ordini di servizio o degli altri avvisi esposti nei luoghi di lavoro.
3. Durante l'orario di lavoro, il personale non può assentarsi senza preventiva autorizzazione del responsabile del servizio.
4. Il personale viaggiante si attiene altresì agli orari e agli itinerari indicati e avverte in tempo utile la direzione, prima dell'inizio del servizio, per la tempestiva sostituzione.
5. Il personale ai fini delle dovute segnalazioni, si accerta della perfetta efficienza e della dovuta pulizia, all'interno e all'esterno, del veicolo assegnato; segnala sul foglio di corsa i guasti, i danni, le inefficienze di qualunque genere riscontrati sul veicolo; si trattiene sul luogo dell'incidente fino a che non siano stati ultimati tutti gli accertamenti del caso e presta immediato soccorso alle persone infortunate. Quanto sopra sia di coinvolgimento diretto che indiretto.
6. Nella prestazione del servizio il personale indossa un abbigliamento decoroso e pulito e provvede con particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.
7. Il personale viaggiante presta servizio indossando la divisa prescritta e la mantiene sempre pulita ed in ordine.
8. Il personale a contatto con il pubblico è fornito di un cartellino di riconoscimento, da portare in modo visibile, contenente le indicazioni della mansione assegnata, del nome e cognome, del numero di matricola e della fotografia, al fine di garantire la rispondenza tra dati di identificazione personale ed il dipendente.

ART. 6- Rapporti con il pubblico

1. Il personale in diretto rapporto con gli utenti presta adeguata attenzione alle richieste di ciascuno e fornisce le spiegazioni che gli siano richieste.
2. Nei rapporti e in tutte le comunicazioni con gli utenti, il personale mantiene un contegno cortese e premuroso e adotta un linguaggio chiaro e comprensibile.
3. Il personale viaggiante non si intrattiene in conversazioni e non si produce in discussione polemiche con i viaggiatori o con persone a terra.
4. A tutti gli utenti il personale presta la propria collaborazione, con pari rispetto e senza preferenza per alcuno, attivandosi, con prontezza e disponibilità, per la risoluzione dei problemi dei viaggiatori che dovessero eventualmente insorgere.
5. Il personale in viaggio di servizio o fuori servizio garantisce la precedenza ai passeggeri per l'occupazione del posto a sedere.

6. Il personale viaggiante riferisce all'ufficio di direzione ogni elemento ed informazione relativi all'andamento dei servizi che possano essere utili per il miglioramento della qualità del trasporto.

7. Nell'espressione pubblica delle valutazioni personali e nella diffusione delle informazioni, il personale mantiene un approccio positivo con gli utenti e con i vari soggetti che interagiscono con il servizio di trasporto, idoneo al mantenimento di elevati standard di immagine aziendale.

ART. 7- Valutazione dei risultati

1. Sulla base delle informazioni raccolte, l'azienda procede ad una valutazione dei risultati conseguiti dalle varie strutture organizzative in applicazione al presente Codice in relazione agli standard di qualità e di quantità dei servizi fissati nella Carta della Mobilità adottata dall'azienda.

ART. 8- Aggiornamento del Codice

Ogni quattro anni o quando se ne ravvisi la necessità, l'azienda procede alla verifica delle disposizioni contenute nel presente Codice tenendo pure conto dei suggerimenti che provengono anche dalle Organizzazioni sindacali, dagli utenti e dagli organi istituzionali.

4 SEZIONE III (Azienda e Utenti)

4.1 Procedura di dialogo tra l'azienda e gli utenti

4.1.1 Segnalazioni e reclami

Ogni utente può inviare all'azienda comunicazioni, segnalazioni, istanze, e suggerimenti indirizzandoli all'Ufficio Reclami, precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare, in caso di reclamo, per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'eventuale accaduto. L'azienda si impegna a fornire una risposta scritta tempestivamente e comunque entro un periodo di tempo non superiore a trenta giorni decorrenti dalla data di ricezione della lettera o dalla presentazione verbale o telefonica del suggerimento o del reclamo presso gli uffici dotati, a tal fine, di apposito registro.

4.1.2 Le responsabilità da disservizio

La Autonoleggio Follesa Group si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente alle condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera (traffico, viabilità,-ecc...). In tale quadro la Autonoleggio Fratelli Follesa fornisce alla propria utenza tutte le informazioni afferenti le polizze di assicurazione esistenti a copertura del trasporto di persone e le modalità di accesso alle procedure di risarcimento ove previste. La Autonoleggio Follesa Group, inoltre, risponde nei confronti dell'utenza dei danni derivanti dalla mancata realizzazione degli standard di servizio descritti nella presente Carta, laddove tale inadempienza derivi da colpa

dell'azienda stessa. Tale responsabilità di natura contrattuale vale esclusivamente nei confronti di quegli utenti che siano in grado di dimostrare il loro rapporto contrattuale mediante esibizione di idoneo e valido titolo di viaggio. Per coloro che siano sprovvisti di titolo di viaggio l'azienda risponde esclusivamente ai sensi dell'art. 2043 del Codice Civile e, cioè, a titolo di responsabilità extracontrattuale già coperta con la polizza RCT generale dell'azienda. L'entità dei danni subiti dovrà, peraltro, essere dimostrata dall'utente danneggiato. Nel caso che questi rivendichi il risarcimento dei danni indiretti e/o del lucro cessante, dovrà essere dall'utente dimostrato anche il nesso causale fra l'inadempimento agli standard di servizio dell'azienda ed il pregiudizio subito. La Autonoleggio Follesa Group risponde nei confronti dell'utenza per tutti i danni derivanti dalla circolazione e per gli standard di servizio previsti dalla presente Carta laddove si ravvisi titolo di responsabilità a suo carico anche a livello di concorso di colpa con altri Enti incaricati della tutela della circolazione. In quest'ultimo caso l'azienda ha successivamente titolo per agire in rivalsa nei confronti degli altri enti responsabili, dopo aver pagato l'intero danno all'utente che, nell'atto di quietanza, cede all'azienda i propri diritti di azione nei confronti degli altri corresponsabili. In caso di sinistro l'azienda assicura tutta la necessaria assistenza ai danneggiati. Ove sia accertata la responsabilità da parte dell'azienda attraverso l'Ufficio Sinistri provvederà autonomamente ad espletare ogni formalità. Per ogni eventuale segnalazione in merito occorrerà precisare luogo, ora e data del sinistro, e comunque ogni altro particolare utile per identificare con precisione termini e circostanze del fatto. *Per trattare i sinistri rivolgersi a:* Gianni Follesa 070 9209026 –
Email: info@follesa.com

4.1.3 Responsabilità dell'utente

L'utente è responsabile dei danni che arreca all'azienda durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti che ai verificatori di titoli di viaggio e ad ogni altro dipendente dell'azienda. L'utente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio. L'utente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose. Per i danni causati da utenti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

4.1.4 Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali

Il conducente risponde personalmente per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o con colpa grave. Per tali danni l'azienda è responsabile in via oggettiva ma è fatta salva, in ogni caso, l'azione di regresso nei confronti del dipendente. La Autonoleggio Follesa Group risponde secondo equità, con

un indennizzo lasciato al libero apprezzamento del giudice, per i danni arrecati ai passeggeri dall'autista che si trovi in stato di necessità.

4.1.5 Esimenti della responsabilità

L'azienda erogatrice del servizio è presunta in colpa per la responsabilità vettoriale salvo che non dimostri che il danno è derivato da forza maggiore, da caso fortuito, da colpa esclusiva di un terzo, da stato di necessità. In tale ultimo caso l'esonero da responsabilità è parziale. Di analoghi esoneri fruiscono anche gli altri soggetti sopra citati (utenti, terzi, dipendenti..) anche se, nelle diverse situazioni, muta il regime probatorio processuale.

4.2 I rapporti con gli utenti

Cos'è il viaggio:

Il viaggio deve essere inteso nella sua accezione più ampia. Esso, infatti, inizia nel momento in cui sorge l'esigenza di spostarsi e termina quando si giunge alla destinazione finale - assieme con i beni che accompagnano il viaggiatore. La Autonoleggio Follesa Group è direttamente responsabile dei livelli prestazionali - qualitativi e quantitativi - del ventaglio di servizi offerti e conseguentemente è tenuta ad intervenire per gli aspetti di competenza. Inoltre, la Autonoleggio Follesa Group quale "soggetto competente" si impegna a monitorare le problematiche connesse con i momenti di confine tra due o più vettori/segmenti modali, al fine di evitare che si realizzino gravose discontinuità (e/o criticità) nel viaggio, con il restante universo dei servizi e degli altri vettori.

4.2.1 I diritti del viaggiatore (vedi punto 3.3)

All'utente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio
- facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle pensiline; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;

- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

4.2.2 I doveri del viaggiatore

L'utente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisti del titolo di viaggio regolarmente vidimato;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi nonché pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi;
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le indicazioni/ limitazioni stabilite dall'azienda;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'azienda nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate — insieme a quelle del vivere civile — non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori.

4.2.3 I documenti di viaggio

I documenti di viaggio validi, sono i seguenti:

Biglietti:

di Corsa semplice e di Andata e Ritorno

Sono rilasciati dal nostro personale sugli autobus per il percorso richiesto, in base alle Tariffe Regionali e sono validi il giorno di emissione per effettuare una Corsa Semplice o di Andata e Ritorno.

Abbonamenti:

Sono rilasciati su richiesta, presso la nostra sede.

Vedi Normativa generale per il rilascio e l'uso di abbonamenti in uso presso la Autoleggio Follesa Group.

4.3 Le informazioni sul servizio ed i rapporti con il personale

4.3.1 Informazioni all'utenza

La Autoleggio Follesa Group assicura, attraverso tutte le forme ed i mezzi disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio.

4.3.2 Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti sugli autobus e ritrovati dal personale dell'azienda saranno conservati per 60 giorni.

4.3.3 Aspetti relazionali / comunicazionali del personale a contatto con l'utenza

La Autoleggio Follesa Group assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico attraverso la dotazione di appositi cartellini o distintivi aziendali di riconoscimento riportanti, in modo visibile, le generalità o il numero di matricola del personale medesimo. Per il personale operante ai centralini la risposta deve essere preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza o, comunque, da una sigla di identificazione univoca del soggetto. Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve indossare la divisa aziendale ed è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale è, in ogni caso, tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra azienda ed utenti.

5 SEZIONE IV

5.1 I fattori di qualità e gli standard del servizio

5.1.1 Fattori di qualità e standard

La Autonoleggio Follesa Group, per migliorare la qualità e la quantità del servizio erogato, definisce, in corrispondenza a ciascun indicatore di qualità, gli standard di prestazione che si impegna a rispettare. A tal fine è considerato standard generale il livello quantitativo e qualitativo dei servizi minimi erogati con riferimento a ciascuno dei seguenti fattori di qualità:

- 1. sicurezza del viaggio*
- 2. sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore*
- 3. regolarità del servizio e puntualità dei mezzi*
- 4. pulizia e condizioni igieniche dei mezzi*
- 5. comfort del viaggio*
- 6. servizi aggiuntivi*
- 7. servizi per viaggiatori portatori di handicap*
- 8. informazioni alla clientela*
- 9. aspetti relazionali / comunicazionali del personale a contatto con l'utenza*
- 10. livello di servizio nelle operazioni di sportello*
- 11. attenzione all'ambiente.*

Gli standard di cui sopra saranno individuati per mezzo di una relazione illustrativa redatta ai sensi del titolo II, paragrafo 1, comma 3 della direttiva del 1994 e sono sottoposti a verifica ed a periodico monitoraggio ed aggiornamento (almeno annuale) al fine di adeguarli alle esigenze del servizio. Essi saranno riportati nelle apposite schede che saranno allegate alla presente carta dei servizi, vengono ora enunciati e nei prossimi paragrafi dettagliati.

1- Sicurezza del viaggio

Il rischio di incidenti (sicurezza attiva) e soprattutto la loro gravità (sicurezza passiva) sono nettamente inferiori a quelli connessi all'uso dell'auto privata, grazie alle caratteristiche dei veicoli e dei metodi di lavoro e alla professionalità del personale.

La Autonoleggio Follesa Group intende consolidare lo standard di sicurezza, ha una polizza assicurativa per i danni a persone o cose derivante a terzi dalla circolazione dei veicoli, oppure occorsi ai passeggeri nell'uso del servizio. In caso di sinistro il conducente presenta rapporto all'Azienda, che denuncia al più presto l'evento alla compagnia di assicurazione. Se il sinistro non è

rilevato subito, il danneggiato può rivolgersi agli uffici di Autonoleggio Fratelli Follesa snc o alla compagnia di assicurazione.

2- Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

La Autonoleggio Follesa Group consapevole dell'importanza della sicurezza del passeggero è impegnata ad esplorare ogni possibile provvedimento atto a ridurre situazione di disturbo e di rischio. Per la sicurezza a bordo degli autobus il conducente opera in base ad un codice di comportamento studiato in funzione della casistica di possibili problemi. All'occorrenza utilizza il collegamento di cellulari di telefonia mobile fra i veicoli e la Direzione aziendale con possibilità di contattare, per i casi più gravi, gli organi di P.S. Inoltre i conducenti sono in condizione di ricevere immediatamente le informazioni su eventuali comunicazioni inerenti il servizio o interferenze che si possono verificare durante la giornata, evitando ritardi dovuti a interruzioni stradali o fenomeni meteorologici di particolare gravità.

3- Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

Fondamentalmente è la garanzia che il veicolo parta dal capolinea e che la corsa non venga interrotta. Gli inconvenienti possono avere origine Aziendale (es. guasto al veicolo o sopraggiunta assenza di personale) oppure esterna (es. blocco della strada per incidente tra veicoli terzi). La Autonoleggio Follesa Group previene le cause di disservizio riesaminando il programma di collaudi e manutenzione ai veicoli. In caso di interruzione del servizio dovuti a guasti tecnici o particolari situazioni dovute a cause di forza maggiore la Autonoleggio Follesa Group provvederà comunque al ripristino del servizio, su segnalazione del personale di guida, con invio di una vettura di riserva dal capolinea più vicino.

4- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

La Autonoleggio Follesa Group si impegna ad effettuare:

- la pulizia giornaliera ha lo scopo di eliminare la sporcizia accumulatasi durante i viaggi all'interno dei mazzi e deve essere eseguita giornalmente a secondo necessità in funzione della frequenza e dei tempi di sosta.
- la pulizia ordinaria ha lo scopo di porre tutte le parti del mezzo in condizione di decoro, igiene e deve essere eseguita 1 volta alla settimana .Eventuali sopraggiunti problemi di integrità o decoro dei veicoli verranno rimossi entro un giorno.
- La pulizia radicale prevede il lavaggio completo di tutti i particolari dei mezzi al fine di ripristinare periodicamente ottimali condizioni di igiene e decoro e deve essere eseguita 1 volta al mese.

5- Confort del viaggio

Particolare attenzione è stato posto nella scelta dei tipi veicoli in modo da poter garantire un alto livello di confort di viaggio sulle linee interurbane esercitate. Tutti gli autobus sono dotati di sedili reclinabili a parte i 3 Pullman di linea e i 3 scuolabus, mentre circa il 100% del parco è dotato di aria condizionata. La Autonoleggio Follesa Group dispone di un parco macchine e autobus nuovi.

Particolare sforzo sarà rivolto alla puntualità dei passaggi alle fermate intermedie, rivedendo i tempi di percorrenza in funzione delle mutate caratteristiche del traffico veicolare privato ed alle fasce orarie con elevato traffico viaggiatori.

6- Servizi aggiuntivi

- 1-orari di passaggio alle fermate;
- 2-orari di partenza dai capolinea e di passaggio alle diverse tappe del percorso;
- 3-dichiarazione di vendita del biglietto su veicolo;
- 4-elenco e prezzo dei biglietti;
- 5-avvisi sulle variazioni di percorso almeno tre giorni prima delle variazioni programmate.

Informazioni sui veicoli:

- 1- Sono affissi in modo visibile dall'esterno dei bus l'indicazione della direzione della corsa identificata mediante l'indicazione del capolinea e nell'eventualità, di corsa a tragitto limitato oppure deviato.
- 2- All'interno degli autobus sono affissi avvisi e orari.
- 3- Tutti i veicoli hanno un sistema acustico che il conducente usa, secondo una casistica predeterminata, per dare ai passeggeri comunicazioni sul servizio.

Internet:

La Autonoleggio Follesa Group ha un sito internet, dove è quindi possibile visionare l'intera rete, gli orari ed i servizi offerti, e dove c'è la possibilità di inoltrare direttamente reclami o suggerimenti alla sede Direzionale per un rapido intervento e miglioramento del servizio.

7- Servizi per disabili

La Autonoleggio Follesa Group ha in programma l'acquisto di tre bus pollicino (L.18/6/99 n°194) appositamente attrezzati per il trasporto dei disabili.

8- Informazioni alla clientela

E' in progetto l'edizione di un libretto con la sintesi di questa carta da poter far visionare agli utenti.

9- aspetti relazionali / comunicazionali con il personale di contatto

La Autonoleggio Follesa Group articolerà il rapporto con i propri clienti secondo i seguenti principi:

Riconoscibilità

Gli addetti comunque a "contatto con il pubblico", saranno dotati di un cartellino di riconoscimento (da portare in modo ben visibile) contenente i dati identificativi dell'azienda, della mansione svolta e del proprio nome e cognome, numero matricola e fotografia che garantisca la rispondenza tra i dati di identificazione personale ed il dipendente.

Presentabilità

Il personale, nell'espletamento delle incombenze assegnate, avrà cura di indossare la divisa o per chi non ne ha l'obbligo un abbigliamento decoroso e pulito; particolare attenzione dovrà essere rivolta alla cura personale del fisico, evitando forme di trascuratezza e/o di eccessiva eccentricità.

Comportamenti, modi e linguaggio

Il personale di contatto con il pubblico deve mantenere comportamenti tali da stabilire "un rapporto di fiducia e di collaborazione tra i cittadini ed il soggetto erogatore"; il cittadino/utente deve essere trattato con rispetto e cortesia. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni - sia verbali che scritte tra cittadino ed azienda deve essere chiaro e comprensibile; tali cioè, da conseguire la massima accessibilità per l'utenza. Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche che dovessero eventualmente insorgere. Il personale aziendale si atterrà ai principi di lealtà, diligenza e imparzialità, secondo il "codice di comportamento" nel punto 3.4 della presente Carta.

10- Integrazione modale

La Autonoleggio Follesa Group promuove l'uso combinato del proprio servizio e dell'auto privata. Sulla base di tale presupposto ha in progetto di sensibilizzare i Comuni serviti al fine dell'integrazione predetta. Attualmente è stata già curata la localizzazione dei capolinea con le aree di parcheggio individuate dai vari Comuni nonché con fermate in prossimità delle stazioni F. S. esistenti sul territorio.

11- Rispetto dell'ambiente

Nello sviluppo e miglioramento del proprio servizio Autonoleggio Follesa Group dedica attenzione ai problemi di salvaguardia dell'ambiente. Gli autobus usano gasolio a basso tenore di zolfo e sono oggetto di una manutenzione costante che consente di mantenere le emissioni di gas di scarico al di sotto dei limiti imposti dalla legge vigente.

5.2 Fattori e indicatori di qualità /standard

Per la Autonoleggio Follesa Group fare qualità significa allineare, modellare e personalizzare l'offerta di trasporto alle reali esigenze dei Clienti. Il primo passo per adeguare il servizio alle

esigenze del Cliente è la conoscenza delle stesse. La Autonoleggio Follesa Group è, quindi, impegnata nell'acquisizione e nell'aggiornamento della conoscenza delle esigenze dei Clienti. La Autonoleggio Follesa Group conduce indagini per la Clientela tramite un questionario di Soddisfazione del Cliente per monitorare appunto il loro grado di soddisfazione. Tali indagini, realizzate con metodologie quantitative e qualitative sono focalizzate sia sul servizio di trasporto, inteso nel suo complesso, sia su aspetti specifici del servizio. La segnalazione e i reclami che pervengono in azienda sono oggetto di monitoraggio continuo: oltre ad essere un'opportunità per instaurare un dialogo con la Clientela, offrono indicazioni preziose per indirizzare attività e progetti di miglioramento. Ogni segnalazione viene registrata ed inviata al settore di competenza che si attiva per verificare se sussistono, ed in quali termini, le condizioni economiche ed organizzative per soddisfarla. Ogni reclamo attiva una vera e propria procedura volta ad acquisire quegli elementi indispensabili per intraprendere azioni correttive e preventive. Partendo dal concetto che ogni viaggio inizia nel momento in cui nasce l'esigenza di raggiungere una determinata destinazione, si può affermare che il "servizio di trasporto" offerto dalla Autonoleggio Follesa Group si compone di una serie di aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dei Clienti. Gli aspetti del servizio rilevanti per il Cliente vengono chiamati **fattori di qualità**. Nell'ambito di ciascun fattore sono individuati alcuni specifici **indicatori di qualità**, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo fattore. Gli indicatori di qualità sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato. Ad ogni indicatore corrispondono:

- 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'azienda e delle aspettative dei Clienti (per l'anno di inizio è determinato in base alle reali potenzialità dell'azienda);
- una modalità di rilevazione dei risultati.

I fattori di qualità individuati dalla Autonoleggio Follesa Group sono:

- sicurezza del viaggio;
- regolarità del servizio;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi;
- comfort del viaggio;
- informazioni alla Clientela;
- aspetti relazionali e comportamentali del personale.

- livello del servizio allo sportello;
- attenzione per l'ambiente.

Per ciascun fattore di qualità riportiamo l'obiettivo che si vuole raggiungere. In corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, sulla base delle aspettative della Clientela e delle potenzialità aziendali (risorse disponibili), verrà indicato l'obiettivo che l'azienda si è posta per l'anno successivo. Gli indicatori-obiettivo sono sottoposti a continuo monitoraggio e sono aggiornati annualmente in ottica di miglioramento della qualità.

5.3 Sicurezza del viaggio

L'impegno dell'azienda verso la sicurezza del viaggio si traduce nel rinnovo del parco mezzi e in un'attività volta a dotare gli autobus di dispositivi di sicurezza.

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ MISURA	REALTÀ AZIENDA 20__	STANDARD 20__	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Incidentalità mezzo di trasporto	N° sinistri / Corse effettuate	%	Mantenimento	Rilevazione
Vetustà mezzi	% mezzi con oltre 5 anni	%	Mantenimento	Rilevazione
% di Clienti soddisfatti per la sicurezza del viaggio	% Soddisfatti	%	%	Sondaggio

5.4 Regolarità del servizio

È obiettivo prioritario dell'azienda garantire un servizio regolare negli orari e nei percorsi. In ogni caso la Autonoleggio Follesa Group si impegna a prendere quelle iniziative volte a ridurre il disagio derivante da eventuali irregolarità, siano esse imputabili a motivi organizzativi che a cause esterne all'azienda.

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ MISURA	REALTÀ AZIENDA 20__	STANDARD 20__	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Regolarità complessiva del servizio	Corse Effettuate/ corse programmate	%	Mantenimento	Rilevazione
	Corse deviate nei percorsi / corse programmate	%	Mantenimento	Rilevazione
% di Clienti soddisfatti per la regolarità del servizio		%	%	Sondaggio

5.5 Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

La Autonoleggio Follesa Group si impegna a garantire che venga rispettata la periodicità per le pulizie dei mezzi e si impegna a controllare che vengano rispettati gli standard qualitativi fissati.

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ MISURA	REALTÀ AZIENDA 20____	STANDARD 20____	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Pulizia Ordinaria	N° interventi giornalieri / N° mezzi	%	Mantenimento	Rilevazione
Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	giorni	Mantenimento	Rilevazione
% di Clienti soddisfatti per la pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	% soddisfatti	%	%	Sondaggio

5.6 Comfort del viaggio

Per migliorare il comfort del viaggio, la Autonoleggio Follesa Group si impegna ad utilizzare mezzi confortevoli.

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ MISURA	REALTÀ AZIENDA 20____	STANDARD 20____	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Climatizzazione	% mezzi sul totale % su mezzi n.c.c.	%	Mantenimento	Rilevazione
Televisore	% mezzi sul totale % su mezzi n.c.c.	%	Mantenimento	Rilevazione
Frigo	% mezzi sul totale% su mezzi n.c.c	%	%	Rilevazione
% di Clienti soddisfatti per la confortevolezza del viaggio	% Soddisfatti			Sondaggio

5.7 Informazioni alla clientela

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ MISURA	REALTÀ AZIENDA 20____	STANDARD 20____	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Diffusione delle informazioni	Sito INTERNET	Attivato	Aggiornare	Rilevazione
	Fascia oraria di operatività	ore	Mantenimento	Rilevazione
% Clienti soddisfatti per l'informazioni alla Clientela	% Soddisfatti	%	%	Sondaggio

5.8 Aspetti relazionali e comportamentali del personale

La Autonoleggio Follesa Group assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico, ed è assicurata anche dalla divisa aziendale. Tutto il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, è tenuto a trattare i Clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro le informazioni richieste ove ne sia a conoscenza. Il personale è tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra azienda e Clienti.

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ MISURA	REALTÀ AZIENDA 20____	STANDARD 20____	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
% di Clienti soddisfatti per la Riconoscibilità degli Autisti 95 %	% Soddisfatti	%	%	Sondaggio
% di Clienti soddisfatti per la Presentabilità	% Soddisfatti	%	%	
% di Clienti soddisfatti per la Competenza e cortesia degli Autisti	% Soddisfatti	%	%	Sondaggio
Competenza e cortesia del personale in sede	% Soddisfatti	%	%	Sondaggio

5.9 Livello di servizio allo sportello

La Autonoleggio Follesa Group si impegna a garantire tempi di risposta ai reclami certi ed adeguati.

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ MISURA	REALTÀ AZIENDA 20____	STANDARD 20____	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Riscontro reclami	N° giorni	Entro 15 giorni	Mantenimento	Rilevazione

5.10 Attenzione per l'ambiente

L'attenzione all'ambiente si traduce nella graduale sostituzione del parco mezzi con veicoli dotati di motorizzazione che hanno un basso impatto ambientale.

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ MISURA	REALTÀ AZIENDA 20____	STANDARD 20____	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard	N. mezzi Euro 2 o 3 Euro/ totale mezzi	%	%	Rilevazione