

CARTA DELLA MOBILITÀ

ed. 2017



Via Carpentino c.s. 1063

70022 ALTAMURA (BA)

TEL.080.3112335 – FAX 0803117537

www.marinobus.it e-mail: info@marinobus.it

Servizio interregionale - T.P.L.

Autolinee Marino Michele s.r.l.

PREMESSA

SEZIONE I: PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

1.1 SERVIZI IN CONCESSIONE

1.2 SERVIZI TPL

SEZIONE II: PARTE GENERALE

2.1 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

2.2 NORME E PRINCIPI ISPIRATORI

2.3 PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE III: FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

3.1 GENERALITA'

3.2 FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ AZIENDALI

SEZIONE IV: TUTELA DEL CLIENTE

4.1 RAPPORTI CON L'UTENZA

4.2 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI PROCEDURA DI RIMBORSO

4.3 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO (solo servizio per Napoli)

5.1 TITOLI DI VIAGGIO.

6.1 SOSPENSIONE - CAMBIO – RICONVALIDA DEL TITOLO DI VIAGGIO (per le sole corse dirette a Napoli)

7.1 BAGAGLI

8.1 TRASPORTO ANIMALI

9.1 CONDIZIONI CONTRATTUALI NON DISCRIMINATORIE

10.1 DIRITTI PASSEGGERI CON DISABILITA'

11.1 DIRITTI DEL PASSEGGERO **in ottemperanza al Regolamento (UE) n. 181/2011**

12.1 INFO E RECLAMI

13 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO PER TPL E SCUOLABUS

14 REGOLAMENTO DI VETTURA (ESCLUSO SERVIZIO PER NAPOLI)

15 IL MONITORAGGIO

SEZIONE V: INDICATORI QUALITA' DEL GRUPPO MARINO

5.1 RISULTATI DELLE ANALISI DI SOFFISFAZIONE DEI CLIENTI AUTOLINEE

5.2 RISULTATI DELLE ANALISI DI SOFFISFAZIONE DEI CLIENTI NOLEGGIO

5.3 RISULTATI DELLE ANALISI DI SOFFISFAZIONE DEI CLIENTI URBANO/TPL

PREMESSA

Questo documento, denominato **Carta della mobilità**, è redatto in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998.

La **Carta della mobilità** è stata comunicata agli utenti mediante pubblicazione sul sito web aziendale e distribuzione delle copie presso le biglietterie convenzionate, e rimane a disposizione del pubblico presso la sede aziendale di Altamura (BA); essa è altresì inviata al Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica.

Poiché la carta è soggetta a revisione, è messa a disposizione di tutti gli utenti sempre la versione aggiornata.

Il presente documento è costituito da questa **premessa** e da **5 Sezioni**:

1. la **Sezione I** è costituita dalla presentazione dell'azienda, della struttura aziendale e dei servizi forniti;
2. la **Sezione II** descrive i principi fondamentali della carta e il recepimento di tali principi da parte della Autolinee Marino Michele s.r.l.;
3. la **Sezione III** descrive i fattori e gli indicatori di qualità aziendali e le modalità di fornitura dei servizi;
4. la **Sezione IV** descrive gli impegni che il Autolinee Marino Michele s.r.l. assume nei confronti dei propri clienti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e risarcimento danni;
5. la **Sezione V** descrive in dettaglio la carta dei servizi, con i relativi parametri monitorati e gli indicatori specifici calcolati.

SEZIONE I: PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

La Società Marino nasce nel 1998 – ma la sua storia è molto più vecchia – come azienda individuale, allo scopo di assolvere le esigue esigenze di trasporto nel territorio lucano - pugliese, oltre che al noleggio da rimessa con autovetture ed autobus.

Ha percorso un lungo cammino che l'ha vista crescere e trasformarsi per proporsi oggi come azienda del trasporto pubblico, in particolare nel settore di autolinee a lungo raggio, adeguandosi alle radicali mutazioni della società che sempre più numerosa riscopre l'utilità e la convenienza dell'autobus, quale mezzo di trasporto collettivo sia per brevi che per lunghi collegamenti.

L'esperienza vissuta in tutti questi anni ha contribuito alla formazione di un parco autobus omogeneo e di qualità elevata che rispondono anzitutto alle attese dei clienti, clienti sempre più esigenti in un mercato dei trasporti aperto e competitivo.

L'obiettivo da raggiungere, non è solo l'economicità del servizio o l'efficienza dell'azienda, ma soprattutto la soddisfazione del cliente, che diventa ormai il punto su cui si svilupperanno le attività Aziendali. Ciò comporta l'adozione di nuovi strumenti di lavoro, che acquisiranno un ruolo sempre più importante delle funzioni dell'azienda, che guarderà con attenzione ai bisogni dell'Utenza destinataria del prodotto offerto, al fine di poter ragionare in termini di concorrenza con gli altri mezzi di trasporto nel mercato della mobilità e quindi poter guardare con serenità al futuro .

La società Autolinee Marino Michele s.r.l. è di proprietà della famiglia Marino, i cui componenti sono fra l'altro anche i soci fondatori.

Ha la propria sede legale, deposito ed officina attrezzata ad Altamura (BA), in Carpentino c.s. 1063,

La società Autolinee Marino Michele s.r.l. mantiene dal 2006 la certificazione del Sistema Qualità previsto secondo le normative UNI EN ISO 9001.

1.1 SERVIZI TPL

I servizi TPL svolti riguardano:

1. Altamura – Napoli; Fasano - Napoli
2. Altamura – San Nicola di Melfi (PZ)
3. Altamura – Z.I. La Martella (MT)
4. Altamura – Jesce – Matera
5. Servizio Urbano Altamura

SEZIONE II: PARTE GENERALE

2.1 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo elaborato non solo per illustrare al pubblico i propri servizi, ma soprattutto per creare un'unione stabile fra azienda e utenti.

La Carta è redatta infatti con un duplice scopo:

- da una parte, la Carta rappresenta il "contratto" che l'azienda stipula con l'utente e che si impegna a rispettare rigorosamente garantendo un servizio improntato all'efficienza ed adeguato alle effettive esigenze dei cittadini – utenti;
- dall'altra parte, la Carta diventa lo strumento mediante cui gli utenti possono controllare la bontà del servizio offerto e evidenziare gli eventuali disservizi.

La qualità dei servizi erogati è controllata da azienda e utenti mediante una serie di *indicatori di qualità*, definiti e calcolati nei paragrafi successivi.

2.2 NORME E PRINCIPI ISPIRATORI

I principi generali che ispirano la Carta dei Servizi traggono fondamento dall'art. 16 della Costituzione Italiana che stabilisce che *"ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale...Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi..."*, concetto poi ripreso dall'art. 8 del Trattato di Maastricht nella parte in cui fissa che *"ogni cittadino dell' Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli stati membri..."*.

Tali principi generali sono stati accolti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 concernente i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dal Decreto Legge 12/05/95 n° 163 convertito in Legge 11/07/95 n° 273, artt. 2 e 3 ter e dallo schema generale di riferimento valido per il settore trasporti, pubblicato in allegato al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30/12/98.

2.3 PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi dell'Autolinee Marino Michele s.r.l. si basa sul rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Uguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Accessibilità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia
- Libertà di scelta

Uguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti.

L'uguaglianza si traduce nel divieto di ogni tipo di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, stato sociale, capacità fisica.

Inoltre, l'uguaglianza è perseguita favorendo l'accessibilità al servizio di trasporto mediante idonee infrastrutture, e migliorando il rapporto con alcune fasce di clientela (anziani e giovani), per cui sono previste delle agevolazioni economiche.

Imparzialità

Vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, per tutti gli utenti.

Continuità

L'azienda assicura l'effettuazione del servizio secondo gli orari e gli avvisi pubblicizzati o accordati con i committenti del servizio di noleggio da rimessa, fatti salvi i casi di forza maggiore, casi fortuiti o stati di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda. In tali casi, vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata degli eventuali disservizi e il disagio per i passeggeri...

L'azienda si impegna ad effettuare un'ampia divulgazione preventiva dei servizi minimi programmati in caso di sciopero. Inoltre, in caso di necessità o interruzioni programmate, saranno garantiti dei servizi sostitutivi, dandone tempestiva comunicazione.

Accessibilità

Su tutti i frontali degli autobus è indicata, ben visibile dall'esterno, l'identificazione dell'autolinea. Nelle principali località di fermata sono disposte le apposite paline.

I titoli di viaggio possono essere acquistati presso le Autostazioni, le biglietterie convenzionale, le agenzie di viaggio ed eccezionalmente nelle località laddove non è possibile acquistare il titolo di viaggio, è consentita la prenotazione direttamente presso la sede della Marino. Inoltre è possibile l'acquisto on line con pagamento con carta di credito, oltre che mediante la rete di esazione della Sisal con oltre 20.000 punti vendita in Italia, grazie a convenzione con la Ibus di cui la Soc. Marino è socio.

Partecipazione

L'utente ha il diritto di partecipare alla prestazione del servizio pubblico, al fine di verificare la corretta erogazione del servizio fornito e collaborare al miglioramento dello stesso.

Per tale motivo l'azienda si impegna a tenere sempre informati gli utenti sul servizio che eroga e a rispondere ad ogni loro richiesta; inoltre provvede a raccogliere e valutare periodicamente le informazioni di ritorno dall'utenza (suggerimenti, proposte di miglioramento, reclami, ecc...).

Inoltre la Marino è impegnata ad assicurare particolare attenzione nei confronti di utenze particolari, quali anziani o portatori di handicap, disponendo posti prenotati nelle prime file.

Efficienza ed efficacia

L'azienda adotta le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali al fine di perseguire il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio. In particolare, essa si impegna a implementare in azienda un Sistema Qualità conforme alla norma ISO 9002, ottenendone la certificazione da parte di un Ente terzo.

Libertà di scelta

L'azienda garantisce il diritto alla mobilità degli utenti, fornendo un'ampia gamma di soluzioni possibili e provvedendo ad istituire corse suppletive in casi di richieste eccezionali.

SEZIONE III: FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

3.1 GENERALITA'

Nella Carta dei Servizi vengono generalmente delineati:

- i fattori di qualità,
- gli indicatori di qualità,
- gli standard.

I fattori di qualità rappresentano gli elementi base che determinano la qualità del servizio; essi sono definiti mediante indicatori di qualità aziendali, che vengono rappresentati da variabili quantitative o da parametri qualitativi in grado di rappresentare in concreto, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrisponde:

- una particolare modalità di rilevazione che potrà essere effettuata tramite osservazione sul campo, sistema informatico, sondaggio, ecc... ;
- una unità di misura (se l'indicatore è quantitativo), espressa in percentuale o con frazioni.

I valori misurati, che sono determinati attraverso un riscontro periodico, permettono di identificare il livello del servizio offerto, fotografando e scandagliando quindi la realtà aziendale.

Gli indicatori permettono inoltre di stabilire il livello del servizio da promettere, cioè lo standard, considerando le potenzialità dell'azienda e le aspettative degli utenti.

Lo standard, se riferito a indicatori quantitativi, può essere a sua volta generale o specifico: è generale se si riferisce a un valore medio delle prestazioni riferite a un medesimo indicatore, è specifico se riferito alla singola prestazione. Gli standard specifici sono quelli che si prestano meglio alla verifica da parte di clienti e utenti.

Fattori, indicatori e standard del Autolinee Marino Michele s.r.l. vengono calcolati e riportati nelle tabelle riepilogative alla Sezione V.

3.2 FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ

I fattori di qualità del servizio erogato sono di seguito elencati:

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi;
- comfort del viaggio;
- servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei nodi);
- informazioni alla clientela;
- aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- attenzione all'ambiente.

Tutti gli indicatori sopraelencati vengono calcolati su base annua e riportati in un'apposita tabella.

SEZIONE IV: TUTELA DEL CLIENTE

4.1 RAPPORTI CON L'UTENZA

Le informazioni riguardanti i percorsi delle autolinee, le fermate, gli orari, le tariffe, i punti vendita di biglietti, sono contenute nell'Orario Ufficiale delle Autolinee Marino, in dotazione presso tutti i punti vendita dei biglietti di viaggio. Le principali informazioni che riguardano una specifica autolinea sono comunicate al pubblico tramite internet dal sito www.marinobusurbano.it presso le biglietterie e, per quanto possibile, a bordo degli automezzi. Le stesse informazioni sono comunicate anche:

- mediante mezzi di comunicazione (pubblicità su reti, radio e giornali locali, sito web, volantini distribuiti porta a porta);
- verbalmente o tramite e-mail, all'atto della richiesta di informazioni in agenzia o presso la Marino.

All'atto della vendita del biglietto di viaggio, e prima della sua consegna all'Utente, il personale incaricato della vendita deve accertarsi di averne compreso le esigenze, in modo da applicare la tariffa più appropriata e da poter segnalare le informazioni più significative ai fini della corretta fruizione del servizio. In particolare, occorre assicurarsi che l'Utente abbia compreso:

- il percorso dell'autolinea, con i relativi luoghi di fermata;
- gli orari di partenza e arrivo;
- le tariffe applicate;
- la data della corsa.

Tutto il personale a contatto diretto con il pubblico, compresi gli autisti, è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni con chiarezza e competenza, stabilendo un rapporto di fiducia e di collaborazione.

Gli autisti di ruolo, in particolare, devono indossare la divisa aziendale e curare il loro aspetto fisico, evitando forme di trascuratezza.

Il comportamento del personale è descritto in appositi documenti denominati 'Regolamento Interno Aziendale' e 'Manuale dell'autista', entrambi approvati dalla Direzione e distribuiti a tutto il personale.

4.2 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Diritti degli utenti

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

Doveri degli utenti

1. Essere muniti di regolare titolo di viaggio;
2. Non occupare più di un posto a sedere;
3. Non fumare a bordo degli automezzi;
4. Non sporcare e danneggiare i mezzi;
5. Agevolare le persone anziani ed i disabili, cedendo loro il posto e non occupando quelli riservati;
6. Mantenere un comportamento corretto nei confronti degli altri passeggeri e del personale viaggiante;
7. Non trasportare oggetti fra quelli riportati sul retro del biglietto o indicati come pericolosi o nocivi;
8. Usare i dispositivi di allarme solo ed esclusivamente in caso di grave necessità ed incombente pericolo;
9. Rispettare le norme per il trasporto dei bagagli e degli animali, nonché tutte le disposizioni per la fruizione del servizio.

4.3 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

ART. 1 OBBLIGO DI TRASPORTO

Marino si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata. E' severamente proibito il trasporto di:

- Merci pericolose, materiali esplosivi o infiammabili;
- Animali domestici (quali cani, gatti, ecc.) di peso superiore a 10 kg. ad eccezione dei cani guida per i non vedenti;
- Animali non domestici;
- Liquidi in genere all'interno del bagaglio, fatto salvo quanto previsto all'art. 7 delle presenti Condizioni Generali di Viaggio. In caso di violazione di dette prescrizioni, la Marino potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

ART. 2 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

Marino garantisce l'informazione sui propri servizi di linea.

Le informazioni vengono fornite per mezzo dell'orario ufficiale, sul sito www.marinobusurbano.it o sul sito www.marinobus.it (per le linee Napoli), presso le biglietterie autorizzate e tramite call-center al numero +39 080 3112335.

È possibile ottenere informazioni relative a:

- Condizioni di viaggio;
- Orari, costi e promozioni in atto;
- Condizioni di accesso al servizio per gli animali di piccola taglia;
- Disponibilità dei servizi a bordo (w.c.);
- Modificazione di linee, soppressione di corse, etc.;
- Eventuali interruzioni o ritardi del servizio;
- Procedure per reclami, annullamento titoli, rimborso.

ART. 3 NORME COMPORTAMENTALI

3.1. E' fatto obbligo al passeggero di:

- a) conformarsi alle prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità, dogana, autorità amministrative, alle norme sanitarie, etc.;
- b) controllare preventivamente i dati indicati sul biglietto (data di viaggio, orario, tariffa, luogo di partenza e di arrivo);
- c) di attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale di bordo emanate per la sicurezza e regolarità del servizio;
- d) restare seduto quando l'autobus è in movimento;
- e) non fumare a bordo dell'autobus, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette), ivi comprese le sigarette elettroniche;
- f) non consumare alcolici o sostanze in genere che possano alterare le proprie capacità psicomotorie;
- g) tenere una condotta improntata alle regole del buon comportamento;
- i) esibire al personale di controllo un documento di identità per accertare il diritto allo sconto tariffario;
- l) usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla propria sicurezza ed incolumità e delle persone, animali e dei bagagli che siano sotto la sua custodia.

m) il passeggero che viaggia con un bambino di piccolissima età è tenuto a premunirsi dell'apposito sediolino che va fissato alle cinture di sicurezza dell'autobus.

L'azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai passeggeri che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

3.2 Il passeggero non è ammesso al viaggio, e nel corso del viaggio stesso può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per il biglietto, nel caso in cui rappresenti pericolo per la sicurezza dell'attività dell'autolinea e dei passeggeri o arrechi grave disturbo agli altri passeggeri.

3.3 Il passeggero è responsabile nei confronti della Marino per qualsiasi danno arrecato all'autobus; in caso di danneggiamento volontario, la Marino si riserva la facoltà di sporgere eventuale denuncia a norma di legge.

3.4 Il passeggero ha la responsabilità di:

- a) presentarsi al punto di partenza almeno 10 minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore nei periodi di alta stagione;
- b) verificare sul sito internet o tramite il Call Center l'orario di partenza e di arrivo;
- c) custodire con attenzione il titolo di viaggio per evitare la perdita, la distruzione ed il furto.

ART. 4 TRASPORTO MINORI

I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne. Per minori di età compresa tra i 14 e 18 anni, deve essere rilasciata una autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori (il modulo è scaricabile nell'Area Clienti dal sito www.marinobus.it)

Il personale di bordo potrà richiedere al passeggero l'esibizione di un valido documento di identità.

ART. 5 TITOLI DI TRASPORTO

5.1. Introduzione

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte della Marino solo se in possesso di valido titolo di viaggio a suo nome, per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione del percorso. Il Passeggero non ha pertanto diritto ad un servizio di trasporto diverso da quello indicato sul titolo di viaggio.

Il biglietto può essere richiesto per un singolo viaggio, per un viaggio di andata e ritorno o per un abbonamento. Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie a definire il contenuto del contratto di trasporto. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, prima di completare la transazione, se trattasi di acquisto on-line o presso rivendite Sisal, il Passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, con particolare riferimento al nominativo indicato, al prezzo corrisposto, alla tratta, alla data ed ora di partenza; deve altresì assicurarsi che sia stata applicata la riduzione tariffaria spettante (laddove prevista) e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

5.2. Condizioni di utilizzo:

Il titolo di viaggio:

- deve essere esibito all'atto della salita sull'autobus e ad ogni richiesta del personale di bordo per il controllo e l'obliterazione;
- è valido per il giorno e la corsa indicata;
- è valido solo se è integro e completo in ogni sua parte;
- i titoli emessi manualmente devono contenere il timbro, se emesso da una biglietteria, o il nome del personale se emesso dal personale di bordo;
- deve essere acquistato presso le rivendite convenzionate o on-line sul sito www.marinobus.it; solo in caso di disponibilità di posti, l'acquisto del biglietto può essere eseguito a bordo dell'autobus.

5.3. Non utilizzabilità del titolo di viaggio:

il titolo di viaggio non è utilizzabile, quindi il passeggero non ha diritto al trasporto né può pretendere di proseguire il viaggio, nel caso in cui:

- il titolo di viaggio sia stato abusivamente ceduto o commercializzato;
- il prezzo del trasporto non sia stato pagato in tutto o in parte;
- il passeggero non disponga di tessera di riconoscimento (per i servizi di Tpl Cotrap)

5.4. **Regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio.**

Il viaggiatore privo di titolo di viaggio o comunque non regolare è assoggettato alla sanzione amministrativa prevista dall'art.32 della L.R. 18/2002

Gli utenti che all'atto del controllo risultano sprovvisti di valido titolo di viaggio sono tenuti al pagamento, oltre che al pagamento del biglietto di corsa semplice, anche ad una sanzione amministrativa pecuniaria di €.100,00, ridotta a €.50,00 se l'utente estingue l'illecito entro trenta giorni successivi alla data di contestazione o della sua notifica.

5.5. **Furto - smarrimento del titolo di viaggio:**

In caso di furto o smarrimento del titolo di viaggio, è possibile viaggiare solo previa consegna al personale di bordo una autocertificazione che attesti l'avvenuto furto o smarrimento del titolo, con allegato valido documento di identità. In ogni caso, prima della partenza va data informazione telefonica al n. +39 080 3112335, inviando contestualmente copia dell'autocertificazione al n. di fax +39 080 3104553 o all'indirizzo email info@marinobus.it

5.6. **Tipologia dei titoli di viaggio**

Con riferimento alle linee Napoli:

Il biglietto può essere acquistato per un singolo viaggio (corsa semplice) o per un viaggio di andata e ritorno.

I titoli di andata/ritorno su linee nazionali sono emessi necessariamente con l'indicazione della data di ritorno.

Con riferimento alle linee T.P.L. (Coptrap) ed Urbano:

Il biglietto va obliterato singolarmente.

Il biglietto di corsa semplice è valido solo dopo l'obliterazione.

L'abbonamento va obliterato nella prima corsa della settimana o del mese ed è valido solo se accompagnato e se corrispondente 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 su servizi utilizzabili per non più di cinque giorni alla settimana.

L'abbonamento mensile a tariffa ordinaria è valido dal primo al 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 su servizi utilizzabili per non più di cinque giorni alla settimana.

6.1. **Sospensione - Cambio – Riconvalida del titolo di viaggio (per le sole corse dirette a Napoli)**

Cambio data

Tramite portale marinobus.it (necessita iscrizione)

- costo nuovo biglietto maggiore, pagamento della differenza al termine dell'operazione di cambio;
- costo nuovo biglietto inferiore, riaccredito della differenza nel "BORSELLINO" da poter riutilizzare successivamente per altri acquisti;
- costo identico, portare a termine solo l'operazione di cambio;

se il cambio effettuato nelle 18 ore prima dell'orario di partenza viene applicata in tutti e tre i casi una penale di 5€;

la penale dei 5€ non è applicabile sui biglietti da puglia e matera per napoli

Tramite call-center allo 080/3112335

- costo nuovo biglietto maggiore, pagamento della differenza da pagare a bordo;
- costo nuovo biglietto inferiore, riaccredito della differenza nel "BORSELLINO" da poter riutilizzare successivamente per altri acquisti (**per utenti registrati**);
- costo nuovo biglietto inferiore, riaccredito della differenza tramite "COUPON" che verrà inviato sul numero di cellulare comunicato in fase di acquisto, da poter riutilizzare successivamente per altri acquisti (**per utenti non registrati**);
- costo identico, a termine dell'operazione dell'operatore call center, ti sarà inviato un sms o email con la conferma di avvenuta modifica;

se il cambio effettuato nelle 18 ore prima dell'orario di partenza viene applicata in tutti e tre i casi una penale di 5€;

la penale dei 5€ non è applicabile sui biglietti da puglia e matera per napoli

Tramite agenzia presso cui si è acquistato il biglietto

- costo nuovo biglietto maggiore, pagamento della differenza da pagare in agenzia;
- costo nuovo biglietto inferiore, riaccredito della differenza tramite "COUPON" che verrà inviato sul numero di cellulare comunicato in fase di acquisto, da poter riutilizzare successivamente per altri acquisti;
- costo uguale, a termine dell'operazione l'agenzia ti consegnerà il biglietto aggiornato senza alcun costo aggiuntivo;

Riaccredito/Rimborso del titolo di viaggio

Qualora il passeggero rinunci al trasporto, potrà richiedere il rimborso o riaccredito secondo le modalità di seguito previste.

Per utenti registrati portale marinobus.it

Prima delle 48 ore dall'orario di partenza:

- Il passeggero avrà diritto al rimborso pari al 70% del prezzo corrisposto a mezzo bonifico secondo le modalità previste nel punto 2.8 delle condizioni di viaggio;
- Riaccredito del 100% del costo della corsa nel "BORSELLINO" qualora utente registrato selezionando nella propria area riservata "annullamento" e confermando;

prima delle 18 ore dall'orario di partenza:

- Riaccredito del 100% del costo della corsa nel "BORSELLINO";
- Non è previsto il rimborso;

Nelle 18 ore prima della partenza:

- Riaccredito dell'80% del costo della corsa nel "BORSELLINO"

Per utenti non registrati che acquistano tramite call-center o Agenzia

Prima delle 48 ore dall'orario di partenza:

- Il passeggero avrà diritto al rimborso pari al 70% del prezzo corrisposto a mezzo bonifico secondo le modalità previste nel punto 2.8 delle condizioni di viaggio;

prima delle 18 ore dall'orario di partenza:

- Riaccredito del 100% del costo della corsa tramite "COUPON" che verrà inviato sul numero di cellulare comunicato in fase di acquisto, da poter riutilizzare successivamente per altri acquisti;

Nelle 18 ore prima della partenza:

- Riaccredito dell'80% del costo della corsa tramite "COUPON" che verrà inviato sul numero di cellulare comunicato in fase di acquisto, da poter riutilizzare successivamente per altri acquisti;

Rimborso del titolo di viaggio

Qualora il passeggero rinunci al trasporto, potrà richiedere il rimborso secondo le modalità di seguito previste. Il passeggero avrà diritto al rimborso pari al 70% del prezzo corrisposto. Non sono rimborsabili i titoli di viaggio emessi con offerte promozionali (salvo deroghe previste nell'ambito della singola promozione e pubblicate sul sito www.marinobus.it) o relativi ad abbonamento.

La domanda di rimborso dei biglietti va comunicata almeno 48 prima dell'orario di partenza all'indirizzo email rimborsi@marinobus.it, compilando il modulo scaricabile nell'area clienti del sito internet www.marinobus.it; una volta scaricato, tale modulo dovrà essere stampato e inviato entro e non oltre giorni 10 dalla data di comunicazione per racc. al seguente indirizzo: Soc. Marino srl – Uff. Rimborsi – S.P. 41 Km 1,500 - 70022 Altamura (BA), allegando il biglietto in originale, debitamente annullato, indicando l'intestazione e il codice IBAN del c/c ove effettuare l'accredito.

Non si procederà al rimborso in mancanza della comunicazione dei dati innanzi richiesti.

Le richieste di rimborso pervenute oltre tali termini non verranno accettate; sarà solo possibile richiedere il riaccredito come previsto al punto 2.7;

In presenza di un titolo di viaggio di "andata e ritorno", per il quale viene richiesto il rimborso di una sola tratta, il valore del rimborso è dato dalla differenza fra il costo complessivo del titolo di A/R e il costo del titolo di viaggio di corsa semplice, decurtato del 30%.

Il rimborso o Riaccredito non è ammesso per i titoli smarriti, deteriorati, già sospesi per cambio data, cambio orario o per titoli acquistati in promozione.

Il rimborso del titolo di viaggio verrà effettuato entro tre mesi dalla data di ricezione della richiesta.

Il vettore non è tenuto al rimborso della parte del biglietto non fruita a causa di impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero, dovute al mancato rispetto da parte di questo delle disposizioni di legge, ovvero per causa imputabile al medesimo (ad esempio se non si ripresenta all'appuntamento fissato dopo la sosta di ristoro ovvero deve scendere dall'autobus per motivi personali o di salute ovvero viene fatto discendere dal personale di bordo o dall'autorità per molestie o ubriachezza etc).

ART. 7 TRASPORTO BAGAGLI

7.1 Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite

Il bagaglio si distingue in:

- l) **bagaglio a mano**: è il bagaglio di dimensioni ridotte e/o di particolare valore es. cellulari, computer portatili, palmari, etc.
- m) **bagaglio consegnato** al vettore, da depositare nel vano bagagli (valigie, borsoni, trolley) di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nei limiti.

I **passaggini** sono trasportati, a titolo gratuito, come bagaglio speciale (max. 1 passeggino nucleo familiare) e devono essere pieghevoli. I passaggini non pieghevoli non potranno essere trasportati.

Dimensioni consentite

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria custodia, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 40 x 30 x 15 e di peso non superiore a kg. 5 da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani.

Il passeggero ha altresì diritto al trasporto gratuito di ulteriori due bagagli della dimensione massima per ognuno di cm. 140 (lunghezza + profondità + larghezza) e di peso non superiore a kg. 12. I bagagli vengono riposti nella bauliera dell'autobus e devono recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico del passeggero, oltre che della data e tratta del viaggio acquistato.

7.2. Bagaglio ulteriore

E' possibile accettare bagagli ulteriori solo in caso di disponibilità di spazio nella bauliera e previo pagamento a bordo di un supplemento come da tariffe in uso al personale viaggiante. È consentito il trasporto di una bicicletta (smontata in due pezzi e riposta in apposita sacca con individuazione del proprietario) solo in presenza di un solo bagaglio al seguito oltre alla bicicletta. Il costo per il trasporto della bicicletta è di Euro 20 da pagarsi direttamente al personale presente a bordo dell'autobus.

Per quanto riguarda la tariffa per il trasporto del bagaglio al seguito, oltre ai due previsti in franchigia, in presenza di un ulteriore bagaglio, si è predisposto il seguente tariffario.

codice	Tipo bagaglio	Costo
XS	Busta commerciale e busta sacchetto (in carta)	Euro 5,00
S	Fino a cm. 60 (lunghezza + profondità + larghezza)	Euro 10,00
M	Fino a cm.100 (lunghezza + profondità + larghezza)	Euro 15,00
L	Fino a cm.140 (lunghezza + profondità + larghezza)	Euro 20,00
XL	Fino a cm. 180 (lunghezza + profondità + larghezza)	Euro 30,00
BICI	Bicicletta	Euro 15,00
Olio	Olio alimentare in contenitore metallico a chiusura ermetica (accompagnato)	Euro 0,50 per kg.

*suddetti prezzi possono subire variazioni

7.3 Oggetti contenuti nel bagaglio

E' fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile e liquidi in genere. La Soc. Marino srl si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni cagionati a terzi e/o ad altri bagagli dal contenuto del suo bagaglio.

In caso di violazione di dette prescrizioni constatate al momento della partenza, l'Azienda potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

E' severamente vietato trasportare nel bagaglio stivato, oggetti di elevato valore e oggetti delicati, non soggetti a compressione.

La Soc. Marino srl non risponde del loro deterioramento o smarrimento, salvo ne sia stata fatta consegna al vettore con apposita dichiarazione di valore.

7.4 La responsabilità del bagaglio

Salvo quanto disposto dal successivo art. 10, Soc. Marino s.r.l. è responsabile della perdita e delle avarie del bagaglio che gli è stato consegnato chiuso entro il limite massimo di euro 6,20 per chilogrammo o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore del passeggero ed accettata dal vettore. Se il peso del bagaglio del passeggero non viene registrato, si ritiene che esso non superi il peso massimo consentito di Kg. 12.

Per i bagagli e gli oggetti non consegnati, Soc. Marino s.r.l. non è responsabile della perdita o delle avarie se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile al vettore stesso.

Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Il passeggero – nell'ambito della normativa sopra richiamata ed entro i limiti ivi precisati – avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultano provati.

La perdita o le avarie devono essere fatte constatare, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita o di avarie apparenti, ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita o di avarie non apparenti. Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso l'Ufficio Assistenza che gli sarà comunicato.

ART.8 IL TRASPORTO DI ANIMALI

8.1. Gli animali ammessi a bordo

Il passeggero può portare con sé, previa prenotazione, animali domestici vivi, non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia) e di peso non superiore a Kg. 10, obbligatoriamente muniti di libretto sanitario, eccezion fatta per i cani guida da accompagnamento dei passeggeri non vedenti per i quali la Legge 14 febbraio 1974, n. 37 stabilisce che il soggetto privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane-guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di trasporto pubblico, senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa.

Fatta eccezione per i cani guida di passeggeri non vedenti, gli animali devono essere collocati in apposito trasportino che va posizionato a terra, di fianco al sedile prenotato dal viaggiatore, in modo da non comportare intralcio al normale passaggio di altri passeggeri, ovvero tenuto sulle ginocchia del passeggero. **Le dimensioni del trasportino non possono superare i cm. 30 / 30 / 40 (larghezza / altezza / profondità).** I trasportini non dovranno presentare spigoli vivi, non dovranno essere sudici e/o maleodoranti, privi di becchime e con gli abbeveratoi non colmi.

Nei servizi di linea internazionali non sono ammessi animali al seguito.

8.2. Le responsabilità

Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto; egli è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale.

Non è mai consentita l'occupazione del posto a sedere riponendo sullo stesso il trasportino; il sedile resta a disposizione

del solo passeggero. La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza.

Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo ad altri passeggeri (per problemi di allergia, ecc.) su indicazione del personale di bordo, il passeggero, con il suo animale, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile.

8.3. Il costo del trasporto

Al trasporto di animali si applica la tariffa scontata del 40%, corrispondente alla fascia tariffaria 0/11 anni, fatte salve diverse disposizioni tariffarie nei periodi di alta stagione, in cui non possono essere previsti sconti tariffari per fascia d'età. Il cane guida del passeggero non vedente non è soggetto al pagamento di alcun biglietto.

La Soc. Marino s.r.l., poi, in ottemperanza al Regolamento (UE) n. 181/2011 garantisce la tutela dei diritti fondamentali del passeggero.

ART. 9 CONDIZIONI CONTRATTUALI NON DISCRIMINATORIE

Soc. Marino s.r.l. applica condizioni contrattuali e tariffe dei servizi non discriminatorie né in forma diretta e né in forma indiretta, in base alla nazionalità dei passeggeri o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nell'Unione.

ART. 10 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA

Soc. Marino s.r.l. garantisce il trasporto di passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta senza costi aggiuntivi per le prenotazioni e i biglietti, salvo ragioni di sicurezza e nel caso in cui la configurazione del veicolo o delle infrastrutture non permettano di trasportare tale persona in condizioni di sicurezza o concretamente realizzabili

Se i problemi di sicurezza sopra indicati, per i quali al passeggero in questione viene rifiutata una prenotazione o l'imbarco, possono essere risolti dalla presenza di una persona in grado di fornire l'assistenza necessaria, il passeggero può chiedere di essere accompagnato da una persona di sua scelta a titolo gratuito. Tale gratuità sarà concessa su invio di documentazione all'indirizzo mail info@marinobus.it attestante invalidità al 100% con necessità di assistenza continua non essendo in grado di compiere atti quotidiani della vita e con impossibilità di deambulare senza l'aiuto permanente di un accompagnatore.

E' inoltre previsto il risarcimento (pari al costo della riparazione o sostituzione) da parte di Soc. Marino s.r.l. in caso di perdita o danneggiamento di attrezzature per la mobilità (sedie a rotelle e altri dispositivi di assistenza) ascrivibili al vettore.

Se necessario, il vettore si adopera nei limiti del possibile per sostituire temporaneamente la perdita o l'attrezzatura per la mobilità perduta o danneggiata.

ART. 11 DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI CANCELLAZIONE O

RITARDO 11.1 Continuazione, reinstradamento e rimborso

In caso di servizi regolari - nazionali ed internazionali – il cui punto di imbarco e/o sbarco sia situato nel territorio di uno Stato membro e per cui la cui distanza prevista del servizio sia pari o superiore a 250 Km (fatta eccezione per i passeggeri con biglietti aperti finché l'orario di partenza non è specificato, salvo per i passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento), Soc. Marino s.r.l., quando prevede ragionevolmente che un servizio regolare subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre 120 minuti o in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, offre immediatamente al passeggero la scelta tra:

- la continuazione o il reinstradamento verso la destinazione finale, non appena possibile, senza alcun onere aggiuntivo ed a condizioni simili;
- il rimborso del prezzo completo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

Qualora Soc. Marino srl non sia in grado di offrire al passeggero tale scelta, quest'ultimo ha il diritto di ricevere un risarcimento pari al 50% del prezzo del biglietto (da corrispondersi entro un mese dalla presentazione della richiesta di risarcimento), oltre il rimborso del prezzo del biglietto (da corrispondersi in denaro – salvo che il passeggero non accetti altra forma di pagamento) entro quattordici giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della relativa domanda.

Quando l'autobus diventa inutilizzabile durante il viaggio, Soc. Marino s.r.l. assicura o la continuazione del servizio con altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile o il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire.

Quando un servizio regolare subisce una cancellazione o un ritardo superiore a 120 minuti alla partenza dalla fermata, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al reinstradamento o al rimborso del prezzo del biglietto da parte di Soc. Marino s.r.l. come sopra indicato.

Tale disposizione non si applica ai passeggeri con biglietti aperti finché l'orario di partenza non è specificato, salvo per i passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento.

In caso di servizi regolari - nazionali ed internazionali – il cui punto di imbarco e/o sbarco non sia situato nel territorio di

uno Stato membro e/o per cui la cui distanza prevista del servizio sia inferiore a 250 Km ed in caso di servizi occasionali (noleggio autobus con conducente), Soc. Marino s.r.l. non assume responsabilità alcuna per ritardi, interruzioni o mancate coincidenze dovuti a cause ad essa non imputabili (come scioperi, maltempo, guasti meccanici, traffico, condizioni di percorribilità delle strade, controlli da parte dell'Autorità, casi fortuiti e di forza maggiore) quando siano tali da determinare l'impossibilità della prestazione.

11.2 Diritto all'assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza

Per un viaggio la cui durata prevista supera le tre ore, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza da una stazione superiore a 90 minuti, Soc. Marino srl offre al passeggero a titolo gratuito: a) spuntini, pasti e bevande in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano disponibili sull'autobus o nella stazione o possano essere ragionevolmente forniti; b) sistemazione in albergo o altro alloggio nonché assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo dell'alloggio qualora si renda necessario un soggiorno di una o più notti. Per ciascun passeggero, Soc. Marino srl può limitare il costo di alloggio ad Euro 80,00 a notte e per un massimo di due notti. A tali fini viene prestata particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori.

Soc. Marino s.r.l. non è tenuta ad adempiere all'obbligo di cui al punto b) quando la cancellazione o il ritardo sono dovuti a condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus.

11.3 Diritto all'informazione

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare, l'Azienda informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile.

Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza in base all'orario a causa di una cancellazione o di un ritardo, l'Azienda compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Tali informazioni vengono assicurate in formati accessibili alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

ART. 12 INFORMAZIONE E RECLAMI

12.1 Informazione sul viaggio

Tutti i passeggeri che viaggiano mediante servizi di autobus regolari di Soc. Marino s.r.l. hanno diritto a ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. Tali informazioni includono i diritti dei passeggeri ad essi conferiti dal Reg. UE 181/2011 ed i dati necessari per contattare gli organismi nazionali responsabili del controllo. Ove possibile, tali informazioni sono fornite, su richiesta, in formati accessibili, con particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta.

12.2 Segnalazione disservizi

Per segnalazione si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse.

La segnalazione può essere inoltrata all'Azienda tramite i seguenti canali:

- compilando l'apposito modulo per segnalazioni, accedendo all'Area Clienti sul sito www.marinobus.it;
- inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo Soc. Marino – S.P. 41 Km 1,500; 70022 Altamura (BA) ovvero via mail all'indirizzo: info@marinobus.it ovvero a mezzo fax al n. +39 080 3117537.

Al fine di poter eventualmente dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, chiaramente la segnalazione con tutti gli elementi utili. L'Azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla normativa sulla tutela della privacy.

12.3 Reclami per violazione dei diritti del passeggero

Per reclamo si intende ogni atto con cui un cliente (oppure il legale o l'associazione di consumatori che lo rappresenta) chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'Azienda un suo comportamento o un'omissione.

L'Azienda dispone di un sistema per il trattamento dei reclami che il passeggero può presentare, tramite i seguenti canali:

- compilando l'apposito modulo per reclami, accedendo all'Area Clienti sul sito www.marinobus.it;
- inoltrando una mail all'indirizzo: reclami@marinobus.it;
- contattando gli uffici allo +39 080 3142335

I passeggeri possono trasmettere un reclamo al vettore entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. Il vettore dovrà fornire una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo.

I suddetti termini non si applicano alle questioni relative al risarcimento in caso di decesso, lesioni personali o danni e perdite di bagagli in caso di incidenti.

12.4 Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale.

L'organismo nazionale per l'applicazione del regolamento sui diritti dei passeggeri può essere contattato con le seguenti modalità:

Autorità di Regolazione dei Trasporti

Via Nizza 230, 10126 Torino

PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

Email: reclami.bus@autorita-trasporti.it

13 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO PER TPL E SCUOLABUS

IN VIGORE DAL 1.12.2007

1. Obbligo al trasporto

L'azienda esegue il trasporto di persone da essa esercitate con i mezzi prescritti e quando non ostino circostanze straordinarie o di forza maggiore.

2. Ammissione della clientela a bordo

Il cliente deve essere al punto di partenza almeno 3 minuti prima dell'orario ufficiale. Il possesso del titolo di viaggio non garantisce il posto a sedere. La Marino si riserva il diritto di precedenza di salita a bordo agli abbonati, laddove le richieste esaurissero la capacità di portata dell'autobus, pertanto la Marino può riservare corse specificatamente ai viaggiatori muniti di abbonamenti.

3. Tipologia dei titoli di viaggio

Con riferimento alle linee Napoli:

Il biglietto può essere acquistato per un singolo viaggio (corsa semplice) o per un viaggio di andata e ritorno. Sono inoltre previsti abbonamenti di n. 10 corse per le sole linee nazionali.

La tariffa dei titoli di viaggio di A/R è scontata del 10% rispetto al costo delle corse acquistate singolarmente. La corsa di ritorno va effettuata entro 120 giorni dalla corsa di andata.

I titoli di andata/ritorno su linee nazionali sono emessi necessariamente con l'indicazione della data di ritorno.

Con riferimento alle linee T.P.L. ed

Urbano: Il biglietto va obliterato singolarmente.

Il biglietto di corsa semplice è valido solo dopo l'obliterazione.

L'abbonamento va obliterato nella prima corsa della settimana o del mese ed è valido solo se accompagnato e se corrispondente 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 su servizi utilizzabili per non più di cinque giorni alla settimana.

L'abbonamento mensile a tariffa ordinaria è valido dal primo al 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 su servizi utilizzabili per non più di cinque giorni alla settimana.

4. Uso e convalida dei titoli di viaggio

Il titolo di viaggio è personale e non può essere ceduto.

Il biglietto è valido solo se convalidato a bordo per mezzo di apposita obliterazione o manualmente.

L'abbonamento (escluso il servizio per Napoli) è convalidato mediante esibizione al personale di bordo dello stesso unitamente alla tessera di riconoscimento (per solo servizi t.p.l. Cotrap)

Per il servizio per Napoli, la convalida dell'abbonamento avviene mediante il ritiro della parte del titolo di viaggio ad uso aziendale. Il cliente trovato in possesso di documenti di viaggio contraffatti, oltre al pagamento della sanzione prevista, sarà denunciato alle autorità giudiziaria competente.

I titoli di viaggio di TPL e urbano non sono rimborsabili, né sostituibili.

Nell'ambito del TPL, i bambini di età inferiore ai 10 anni non pagano se accompagnati da un adulto.

5. Oggetti smarriti

La Marino non è responsabile degli oggetti riposti all'interno dell'autobus.

Lo smarrimento di oggetti dovrà essere immediatamente comunicato, tuttavia non oltre 2 giorni dal termine del viaggio, alla sede centrale della Marino di Altamura (BA) ; qualora venga ritrovato, il passeggero dovrà personalmente provvedere al ritiro presso l'ufficio di zona comunicatogli.

6. Trasporto animali

E' consentito il trasporto di animali (cani e gatti) di piccola taglia riposti in apposito trasportino e solo se muniti di museruola (cane), previo pagamento del costo del biglietto ORDINARIO (tariffa intera).

E' vietato il trasporto di animali sui servizi internazionali. Tale trasportino deve essere riposto ai piedi del sedile, a fianco a quello occupato dal proprietario dell'animale. E' vietato appoggiare il trasportino sulla poltrona.

7. Reclami

L'azienda, nella prospettiva di un continuo miglioramento della qualità del servizio, mette in atto un sistema per la raccolta, registrazione e analisi di reclami e suggerimenti.

Il reclamo è un'azione dell'utente (cliente), presentata con le modalità di cui sotto, all'Azienda per comunicare una non coerenza con le proprie aspettative di uno o più requisiti definiti dalla Carta della mobilità, il suggerimento è invece un'azione dell'utente (cliente) presentata all'Azienda per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporto più vicino alle aspettative dell'utente stesso

Episodi spiacevoli che possono accadere durante il viaggio, eventuali segnalazioni e consigli possono essere inoltrati a: Autolinee Marino Via Carpentino c.s. 1063 70022 Altamura (BA) inviati per posta, per fax al n. +39 . 080.3104553, per e.mail:

info@marinobus.it.

L'Azienda si impegna a dare riscontro all'utente, a mezzo lettera, entro 90 gg. dalla data del ricevimento del reclamo o del suggerimento.

14 REGOLAMENTO DI VETTURA

Il cliente è tenuto al rispetto al regolamento aziendale di vettura:

1. ad agevolare il lavoro degli autisti
2. a salire sull'autobus dalla parte anteriore e scendere da quella centrale o posteriore, e ad autobus fermo
3. ad esibire il documento di viaggio al personale di servizio
4. a fornire le proprie esatte generalità all'addetto al controllo
5. a non parlare all'autista durante la marcia dell'autobus
6. a utilizzare non più di un posto a sedere
7. ad osservare il divieto di fumare
8. a non ingombrare il corridoio dell'autobus e la porta di accesso
9. a non arrecare disturbo ad altri passeggeri
10. a non gettare rifiuti dall'autobus, sporcare il mezzo
11. a mantenere un comportamento dignitoso nel rispetto degli altri
12. a non effettuare volantinaggio, se non preventivamente autorizzato
13. a non abbandonare il veicolo in caso di fermate intermedie
14. a segnalare al personale di servizio eventuali oggetti smarriti, e ad avvisare tempestivamente gli autisti o l'azienda dello smarrimento di un proprio oggetto.

15 IL MONITORAGGIO

L'azienda, coerentemente con quanto previsto dalla già richiamata direttiva del Presidente del Consiglio del 27/01/94, si impegna a svolgere periodiche misurazioni per il calcolo degli indicatori di qualità, al fine di:

- verificare i valori dei singoli indicatori ed accertare se vi è rispondenza con il livello di servizio promesso (gli standard di qualità) che la Carta si è posta quale obiettivo;
- adeguare continuamente gli standard alle richieste dei clienti;
- rilevare la soddisfazione del cliente, per ciascuno dei fattori base della qualità, tramite un sondaggio sistematico dell'opinione pubblica;
- misurare e controllare l'andamento del fenomeno reclamo.

La verifica dei livelli di qualità del servizio è attuata con un monitoraggio interno, riguardo alla qualità erogata dall'azienda, e con un monitoraggio esterno, sulla qualità percepita dai clienti.

Il monitoraggio è condotto a cadenze prefissate, ogni tre mesi per le verifiche interne e ogni sei mesi per quelle esterne.

I risultati vengono rilevati attraverso questionari, rilevazioni a campione, sondaggi, ecc....

Dall'analisi combinata di misurazioni interne ed esterne si possono calcolare gli indicatori di qualità e allo stesso tempo individuare le criticità, adottando di conseguenza le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi per raggiungere gli standard prefissati.

I risultati conseguiti rispetto agli obiettivi saranno 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 sulla Carta). In particolare entro il 31 marzo di ogni anno la Marino predispone una relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente.

SEZIONE V: INDICATORI QUALITA'

MARINO MICHELE S.R.L.			ANNO DI ESERCIZIO: 2015				
Segmento modale/settore: TRASPORTO PUBBLICO LOCALE							
Fattori di qualità	INDICATORI DI QUALITÀ						
	Tipologia	Unità di misura	Valore indicatore 2015	Valore indicatore e 2014	Valore indicatore e 2013	Obiettivo di qualità 2015	Obiettivo di qualità 2016
Sicurezza del viaggio	Incidentalità diretta dei mezzi di trasporto	n. incidenti passivi/ km totali percorsi	2/ 1.450.00 0 km	0/ 1.400.00 0 km	1/ 1.400.00 0 km	0	0
	Coinvolgimento passeggeri in incidenti	n. feriti gravi	0	0	0	0	0
	Parco autobus TPL/Urbano	N. totale mezzi	29	26	21	26	30
	Età dei mezzi	% bus con oltre 10 anni	55%	58%	62%	40%	40%
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate rispetto a quelle programmate	99%	98%	97%	99%	99%
	Puntualità del servizio	% corse in orario sul totale (tra 0' e 15'')	98%	98%	95%	98,5%	98,5%
Pulizia dei mezzi	Pulizia ordinaria (al rientro dal servizio)	n. interventi giornalieri/tot mezzi	95%	95%	94%	98%	98%
Servizi aggiuntivi	Ausili disabili	% autobus attrezzati con pedana per accesso disabili	50%	30%	20%	50%	60%
Informazioni alla clientela	Tempestività delle informazioni	% avvisi comunicati entro 4 giorni	100%	100%	100%	100%	100%
Aspetti relazionali e comportamentali	Presentabilità degli autisti	n. rapporti negativi del Personale di Controlleria	3	0	0	0	0
Livello di servizio	Viaggiatori	n. viaggiatori all'anno	182.000	170.000	155.000	180.000	185.000
	Incidenza reclami	n. reclami	0	1	0	1	1
	Punti vendita sul territorio	N. biglietterie TPL/Urbano	15	16	22	16	16
	Mezzi con standard EURO 0	% mezzi sul totale	3%	4%	5%	0	0
	Mezzi con standard EURO 1	% mezzi sul totale	0	4%	-	0	0

Attenzione all'ambiente	Mezzi con standard EURO 2	% mezzi sul totale	17%	4%	24%	4%	2%
	Mezzi con standard EURO 3	% mezzi sul totale	25%	38%	47%	38%	20%
	Mezzi con standard EURO 4	% mezzi sul totale	10%	4%	5%	4%	3%
	Mezzi con standard EURO 5	% mezzi sul totale	38%	19%	19%	19%	40%
	Mezzi con standard EURO 6	% mezzi sul totale	7%	8%	-	35%	35%

5.1 RISULTATI DELLE ANALISI DI SOFFISFAZIONE DEI CLIENTI URBANO/TPL

ANNO DI RIFERIMENTO: 2015

Quest'anno non è stata svolta una campagna di indagine, ma sono stati analizzati solo i questionari pervenuti in maniera spontanea (N. 2).

Gli utenti risultano abbastanza soddisfatti, con suggerimenti sul rinnovo parco mezzi urbani per servizio scolastico, e sull'incremento di corse per l'Ospedale della Murgia.