

CARTA DELLA MOBILITÀ

ed. 2022



Via Carpentino c.s. 1063

70022 ALTAMURA (BA)

TEL.080.3112335 – FAX 0803117537

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

Servizio interregionale - T.P.L. - Urbano

Autolinee Marino Michele s.r.l.

PREMESSA

SEZIONE I: PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

- 1.1 SERVIZI TPL E URBANO

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 PROCEDURA DI RECLAMO
- 4.2 PROCEDURA DI RIMBORSO
 - 4.2.1 PROCEDURA DI RIMBORSO (solo servizio per Napoli)
- 4.3 RAPPORTI CON L'UTENZA
- 4.4 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI
- 4.5 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO
- 4.6 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO PER TPL E SCUOLABUS
- 4.7 REGOLAMENTO DI VETTURA (ESCLUSO SERVIZIO PER NAPOLI)
- 4.8 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 E URBANO

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 QUALITÀ

3.1 GENERALITÀ

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 imminente 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

VALIDE A DECORRERE DAL 1/10/2013

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. Gli orari pubblicati possono subire variazioni e pertanto si è tenuti a chiedere conferma al momento della prenotazione. Il programma di esercizio di tutte le linee potrà inoltre subire riduzioni / intensificazioni / modifiche di orari nei periodi di Natale, Capodanno e Pasqua.

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. 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. (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.

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

Fino a 18 ore prima dell'orario programmato di partenza dell'autobus, il passeggero può chiedere, senza pagamento di alcun supplemento, la sospensione del titolo di viaggio con possibilità di riconvalida (sempre sulla stessa tratta e non in quella inversa) per un periodo massimo di 12 MESI decorrenti dalla data della corsa acquistata. Il passeggero può altresì richiedere, prima dell'orario programmato di partenza, il cambio (anticipo o posticipo) della data e dell'orario di partenza.

Si raccomanda il viaggiatore, per preservare intatta nel tempo la stampa del biglietto Sisal che, come noto, è riprodotto su carta chimica, che lo stesso venga fotocopiato o scansionato.

Il passeggero può richiedere la sospensione, il cambio e la riconvalida del titolo di viaggio esclusivamente tramite il call center +39 080 3112335 (attivo tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 20.30); solo al di fuori di tale fascia oraria è consentito trasmettere la richiesta per e.mail all'indirizzo info@marinobus.it. In entrambi i casi è necessario che il passeggero fornisca il codice del titolo di viaggio ed il proprio nominativo.

Il passeggero non ha diritto di riutilizzare il titolo di viaggio se la comunicazione di sospensione / cambio data / cambio orario, viene effettuata (secondo le modalità di cui sopra) dopo l'orario di partenza.

5.8. Rimborso del titolo di viaggio (per le sole corse dirette a Napoli)

Qualora il passeggero rinunci al trasporto, potrà richiedere il rimborso secondo le modalità di seguito previste. Il passeggero avrà diritto al rimborso del prezzo corrisposto per il servizio di trasporto non utilizzato, con una decurtazione del 30 % del prezzo del

biglietto stesso. Non sono rimborsabili i titoli di viaggio emessi con offerte promozionali (salvo deroghe previste nell'ambito della singola promozione e pubblicate su www.marinobus.it) o relativi ad abbonamento n. 10 corse.

La richiesta di rimborso va comunicata, entro 48 ore prima dell'orario di partenza, all'indirizzo e.mail rimborsi@marinobus.it, compilando il modulo scaricabile nell' Area Clienti dal sito internet www.marinobus.it; in alternativa, può essere inoltrata via fax al n. +39 080 3104553. Richieste di rimborso pervenute oltre tale termine non verranno accettate, sarà solo possibile richiedere la sospensione secondo le modalità di cui all'art.5.7.

Alla richiesta dovrà essere allegata copia del titolo di viaggio del quale viene chiesto il rimborso riportante il nominativo del passeggero ed indicato il codice Iban del c/c bancario sul quale eseguire il rimborso.

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

La richiesta di rimborso va formalizzata entro e non oltre 10 giorni dalla data di comunicazione, inviando per posta raccomandata al seguente indirizzo: Soc.- Marino – Uff. Rimborsi – Via Carpentino c.s. 1063 70022 Altamura (Ba), allegando la copia del titolo di viaggio e l'indicazione del codice Iban.

In presenza di un titolo di viaggio di "andata/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, decurtata del 30%.

Il rimborso non è ammesso per 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, salvo casi che possano richiedere ulteriori informazioni.

ART. 6 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DELLA MARINO

6.1. Marino non è responsabile per ritardi, interruzioni o mancate coincidenze, dovute a cause alla stessa società non imputabili ed in genere per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà (come scioperi, maltempo, guasti meccanici, traffico, condizioni di percorribilità delle strade, controlli da parte della autorità, casi fortuiti e di forza maggiore).

6.2 Le cose e gli animali ammessi a bordo dell'autobus, restano sotto la custodia esclusiva del viaggiatore.

6.3 Marino non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli (ad esempio, denaro, carte valori, oggetti d'arte, oggetti preziosi ed assimilati).

ART. 7 BAGAGLIO

7.1 Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito a propri rischio di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 40x30x15 e di peso non superiore a kg. 5 da collocare, sotto la propria responsabilità, nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani.

7.2 Il passeggero ha altresì diritto al trasporto gratuito a proprio rischio di ulteriori due bagagli della dimensione massima per ognuno di cm. 140 (lunghezza + profondità + larghezza) e di peso non superiore a kg.15. 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.

7.3 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) solo in presenza, oltre della bici, di un solo bagaglio al seguito. Il costo per il trasporto della bicicletta è di €.20,00 da pagarsi direttamente a bordo dell'autobus.

7.4 E' fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno come liquidi in genere. Merci pericolose o nocive, nonché materiale infiammabile. La Marino si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dalla contenuto del suo bagaglio.

E' fatto altresì divieto di contenere nel bagaglio stivato, liquidi oggetti fragili, denaro, carte valori, oggetti d'arte, oggetti preziosi ed assimilati. La Marino non risponde del loro deterioramento o smarrimento.

7.5 Il passeggero è responsabile dei danni cagionati ad altri bagagli in conseguenza della violazione alle prescrizioni di cui ai punti precedenti.

7.6 Il passeggero che ha subito lo smarrimento / scambio del bagaglio riposto nella bauliera, deve far constatare, a pena di decadenza, la perdita o l'avaria al personale di bordo al momento dell'arrivo presso la fermata. Dovrà successivamente contattare la Marino al n. +39 080 3112335 (tutti i giorni dalle ore 8,30 alle 20,30) ovvero inviare una mail a reclami@marinobus.it.

7.7 Il passeggero, in mancanza di immediata risoluzione del problema con il personale di bordo, è tenuto a formalizzare alla Marino quanto accaduto, inviando, non oltre 5 giorni dal termine del viaggio, con raccomandata postale A/R da indirizzarsi a Soc. Marino s.r.l. – Via Carpentino c.s. 1063 – 70022 Altamura (Ba), ovvero con fax al n. +0039 080 3117537 o e.mail all'indirizzo reclami@marinobus.it; segnalazioni pervenute dopo tale termine non potranno essere considerate.

In caso di perdita o avaria addebitabili alla Marino, l'indennizzo è quello previsto dall'art. 2 della Legge n. 450 del 22.08.1985.

7.8 Il viaggiatore è tenuto personalmente a curare il ritiro del bagaglio recuperato presso l'ufficio assistenza che gli verrà comunicato.

ART. 8 TRASPORTO ANIMALI

8.1 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, eccezion fatta per i cani guida dei non vedenti. Il trasporto di animali non è consentito sulle linee internazionali.

8.2 Fatto 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).

8.3 E' consentito il trasporto di un solo trasportino per viaggiatore pagante.

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

8.5 In qualsiasi caso non è consentito l'occupazione del posto riponendo sullo stesso il trasportino: il sedile resta a disposizione del solo passeggero.

8.6 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.

8.5 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, periodi in cui non possono essere previsti sconti tariffari per fascia d'età. Il cane guida del non vedente non è soggetto al pagamento di alcun biglietto.

ART. 9 ABBONAMENTO 10 CORSE LINEE PER NAPOLI

9.1 L'abbonamento 10 corse è valido su tutte le linee nazionali della rete Marino

9.2 L'abbonamento è strettamente personale e non cedibile; è utilizzabile solo se accompagnato, al momento della salita a bordo dell'autobus, da valido documento di identità.

9.3 L'acquisto dell'abbonamento può essere effettuato on line sul sito www.marinobus.it; il pagamento può avvenire con carta di credito, con bonifico "Pagonline Unicredit".

9.4 La prenotazione della corsa deve essere effettuata on line dal sito www.marinobus.it, digitando il numero e la password di accesso all'abbonamento. In entrambi i casi è fatto obbligo di stampare il titolo di prenotazione utile per la validazione a bordo dell'autobus.

9.5 In caso di dimenticanza della prenotazione e della stampa della medesima, l'utente è tenuto ad acquistare a bordo il regolare biglietto di corsa semplice.

9.6 L'abbonamento è valido per 10 corse semplici (di andata o di ritorno); può essere utilizzato solo sulla tratta acquistata.

9.7 La scadenza dell'abbonamento è di 120 giorni dalla data di acquisto; non sono ammesse deroghe a tale scadenza.

ART. 10 RECLAMI

Il passeggero può presentare suggerimenti o reclami, sia sul sito www.marinobus.it, Area Clienti, compilando l'apposito modulo, o inoltrando una mail a reclami@marinobus.it. Il diritto di promuovere reclami e/o azioni derivanti dalle presenti Condizioni di Viaggio spetta esclusivamente al passeggero munito di regolare titolo di viaggio, il cui codice va indicato nel reclamo medesimo. La Marino potrà richiedere al passeggero copia conforme all'originale della documentazione che il passeggero allega al reclamo. Entro il termine massimo di tre mesi dall'avvenuto ricevimento del reclamo, la Marino fornirà il proprio motivato e definitivo riscontro.

ART. 11 RICHIESTA FATTURA

La emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero entro 24 ore dalla data di acquisto al seguente indirizzo e.mail fatturazione@marinobus.it, compilando l'apposito modulo scaricabile dall'Area Clienti sito internet www.marinobus.it. Alla richiesta va allegata la copia del titolo di viaggio. La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo email fornito dal passeggero.

4.4 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO PER TPL E SCUOLABUS

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 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

È 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).

È 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. È 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.

4.5 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.

4.6 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 predisponde una relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente.

AUTOLINEE MARINO MICHELE S.R.L.			ANNO DI ESERCIZIO: <u>2021</u>				
Segmento modale/settore: TRASPORTO PUBBLICO LOCALE							
Fattori di qualità	INDICATORI DI QUALITÀ						
	Tipologia	Unità di misura	Valore indicator e 2019	Valore indicator e 2020	Valore indicator e 2021	Obiettivo di qualità 2021	Obiettivo di qualità 2022
Sicurezza del viaggio	Incidentalità diretta dei mezzi di trasporto	N. incidenti/mln km percorsi	9/ 1,5 mln = 6	4/ 1,1 mln = 3,64	11/0,73 mln = 15,07	0,45	0,45
	Coinvolgimento passeggeri in incidenti	n. feriti gravi	0	0	0	0	0
	Parco autobus TPL/Urbano	N. totale mezzi	20	20	19	22	20
	Età dei mezzi	% bus con oltre 10 anni	45%	45%	47,4%	20%	20%
		% bus con meno di 5 anni	65%	65%	20%	70%	70%
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate rispetto a quelle programmate	99%	99%	99%	99%	99%
	Puntualità del servizio	% corse in orario sul totale (tra 0' e 15'')	99%	99%	99%	99%	99%
Pulizia dei mezzi	Pulizia ordinaria (al rientro dal servizio)	n. pulizie giornalieri/tot pulizie preventivate	99%	99%	99%	99%	99%
Servizi aggiuntivi	Ausili disabili	% autobus attrezzati con pedana per accesso disabili	70%	70%	70%	80%	80%
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	0	0	1	0	0
Livello di servizio	Viaggiatori	n. viaggiatori all'anno	187.000	57.000	38.000	200.000	200.000
	Incidenza reclami	n. reclami/100 viaggiatori	0,03	0,01	0	0,01	0
Attenzione all'ambiente	Mezzi con standard EURO 3	% mezzi sul totale	35%	35%	35%	30%	30%
	Mezzi con standard EURO 5	% mezzi sul totale	35%	35%	35%	35%	35%
	Mezzi con standard EURO 6	% mezzi sul totale	30%	30%	30%	35%	35%

5.1 RISULTATI DELLE ANALISI DI SOFFISFAZIONE DEI CLIENTI URBANO/TPL

ANNO DI RIFERIMENTO: 202

N. questionari pervenuti nel 2021 (tramite sito web): 22

Grado di soddisfazione

