

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

Autolinee ordinarie, nazionali e internazionali

Noleggio autobus con conducente

Soc. Marino s.r.l.

PREMESSA

SEZIONE I: PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

- 1.1 SERVIZI IN AUTORIZZAZIONE
- 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 INFORMAZIONI DI VIAGGIO
- 4.2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO
- 4.3 TRASPORTO MINORI
- 4.4 IL BAGAGLIO
- 4.5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO
- 4.6 IL TRASPORTO DI ANIMALI
- 4.7 CONDIZIONI CONTRATTUALI NON DISCRIMINATORIE
- 4.8 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA
- 4.9 DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO
- 4.10 RISARCIMENTO E ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE
- 4.11 INFORMAZIONE E RECLAMI
- 4.12 REGOLAMENTO DI VETTURA (ESCLUSO SERVIZIO PER NAPOLI)
- 4.13 IL MONITORAGGIO

SEZIONE V: INDICATORI QUALITA'

- 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

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 Soc. Marino 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 la Soc. Marino 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 1986 – ma la sua storia è molto più vecchia – come azienda individuale, allo scopo di assolvere le esigue esigenze di trasporto nei 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; su tutti i servizi di linea e di noleggio vengono impiegati autobus di recentissima costruzione e dotati di tutti i comfort: radio, televisione, videoregistratore, aria climatizzata, toilette, sedili reclinabili.

Il percorso fino ad oggi seguito, sebbene con innumerevoli difficoltà e grazie alla caparbia ed all'impegno profuso, ci ha portato alla creazione di un servizio di trasporto su gomma efficiente che si snoda dalla Basilicata e Puglia per i grossi centri del Nord e di alcune città europee. Con un pizzico di orgoglio ricordiamo che sono oltre 14.000 i chilometri percorsi giornalmente dai ns. servizi di linea, senza contare il settore noleggio da rimessa e trasporti speciali.

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 "europeo" della ns. Azienda.

Attualmente la Soc. Marino s.r.l. è amministrato da un Amministratore Unico ed ha la propria sede legale, deposito ed officina attrezzata ad Altamura (BA), in Carpentino c.s. 1063, un ufficio con deposito annesso a Torino oltre che ad un Terminal Bus a Cerignola per l'effettuazione dell'operazione di coincidenza. Essa dispone inoltre di n.380 recapiti per la vendita dei biglietti di viaggio e punti di informazione per gli Utenti.

La soc. MARINO s.r.l. mantiene dal 2006 la certificazione del Sistema Qualità previsto secondo le normative UNI EN ISO 9001.

1.1 SERVIZI IN AUTORIZZAZIONE

L'azienda è autorizzata per l'esercizio delle seguenti autolinee ministeriali:

ORDINARIE

1. Gallipoli - Arezzo
2. Gallipoli – Milano
3. Nardò – Torino (diurna)
4. Ceglie – Torino
5. Gallipoli – Torino
6. Nardò – Montecatini (stagionale)
7. Altamura – Livorno
8. Matera – Napoli
9. Bologna – Bolzano
10. Gallipoli – Napoli
11. San Giovanni Rotondo – Roma – Fiumicino

INTERNAZIONALI

12. Nardò – Singen
13. Matera – Koln
14. Santeramo – Liegi
15. Santeramo - Lyon

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 della Soc. Marino 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.

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 della Soc. Marino s.r.l. vengono calcolati e riportati nelle tabelle riepilogative alla Sezione V.

3.2 FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ DELLA SOC. MARINO

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 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

Soc. Marino srl 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.marinobus.it
- presso le biglietterie autorizzate
- tramite call center al numero +39 080 3112335
- social network.

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, Wi-Fi, prese elettriche, prese USB)
- Modificazione di linee, soppressione di corse, etc.
- Eventuali interruzioni o ritardi del servizio
- Procedure per i reclami, annullamento titoli, rimborso.

Soc. Marino srl, inoltre, si impegna a trasportare la persona munita di valido documento di viaggio sulla tratta acquistata. È severamente proibito il trasporto di: merci pericolose, materiali esplosivi o infiammabili.

4.2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte dell'Azienda solo se in possesso di valido titolo di viaggio emesso 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. I nostri biglietti sono acquistabili presso:

- le agenzie di viaggio
- le biglietterie convenzionate
- sul sito www.marinobus.it alla voce "biglietteria on line"
- presso ricevitorie SISAL, previo numero di prenotazione rilasciato dal call center 0803112335

4.2.1. Tipologia dei documenti di viaggio

A) Biglietto

È il documento emesso da Soc. Marino srl, o in suo nome e per suo conto da agenti autorizzati, denominato "Biglietto Passeggero", comprendente un estratto delle C.G.T., per le quali si rimanda al sito www.marinobus.it, e le altre informazioni necessarie.

Il biglietto riporta il nome e l'indirizzo del Vettore, il luogo e la data di emissione, numero del posto (che per motivi di forza maggiore potrebbe subire variazioni), il luogo e l'ora di partenza e di destinazione del trasporto, il prezzo del viaggio, il nome del passeggero. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, prima di completare la transazione, se trattasi di acquisto on-line o presso rivendite dell'Azienda, 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 e all'ora di partenza, assicurandosi altresì che sia stata applicata la riduzione tariffaria spettante (laddove prevista) e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

Il biglietto può consistere:

- in un documento "cartaceo", comprendente il tagliando per il passeggero;
- in tutti i diversi documenti che attestano l'emissione di un biglietto "elettronico", quali, ad esempio, la ricevuta di itinerario via email, il tagliando elettronico su smartphone o tramite l'applicazione MarinoBus.

B) Biglietto eccedenza bagaglio

È il documento emesso da Soc. Marino srl, o in suo nome e per suo conto da agenti autorizzati (autisti), come ricevuta di pagamento per il trasporto di bagaglio in eccedenza rispetto alla franchigia (vedi art. 4) e per il trasporto di animali (vedi art. 6). Il biglietto eccedenza bagaglio viene emesso autonomamente.

4.2.2. Validità del documento di viaggio

Il titolo di viaggio emesso ha validità esclusivamente per il giorno, l'ora e la corsa indicata e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di servizio.

Se sprovvisto di titolo di viaggio (cartaceo e/o elettronico) il passeggero può essere ammesso a bordo, nel limite dei posti disponibili, ed il biglietto verrà emesso dal personale di bordo con supplemento di prezzo di euro 3.

Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile.

Il titolo di viaggio è a tutti gli effetti un documento fiscale. Per richiedere la fattura, si consulti il punto 2.4

Per i servizi di trasporto svolti in ambito internazionale, è condizione essenziale del trasporto che il passeggero sia munito di documento valido per l'espatrio (passaporto e/o carta di identità e per i cittadini extra UE devono essere muniti di permesso/carta di soggiorno) nonché dei visti necessari per l'ingresso e il transito nei Paesi attraversati dal servizio di trasporto. Conseguentemente nessun passeggero sarà accettato a bordo in assenza di validi e regolari documenti e nessun rimborso sarà effettuato a favore di chi, privo di tali documenti, si presentasse all'imbarco, ovvero fosse costretto ad interrompere il viaggio.

4.2.3. Furto e smarrimento del titolo di viaggio

I biglietti smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili. In caso di smarrimento, furto, distruzione o deterioramento del titolo di viaggio già acquistato, il passeggero potrà viaggiare sulla corsa per la quale era nominativamente prenotato previa consegna ad una biglietteria della denuncia all'autorità ovvero semplice autocertificazione con allegata copia del 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

4.2.4. Fatturazione del titolo di viaggio

Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 legge 30.12.1991 n. 413. Il biglietto emesso online è già una ricevuta fiscale detraibile in contabilità ed il pagamento con carta di credito ne certifica l'acquisto. L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero entro 24 ore dalla data di acquisto all'indirizzo e-mail fatturazione@marinobus.it, compilando l'apposito modulo scaricabile dall'Area Clienti del sito dell'Azienda. Alla richiesta va allegata copia del titolo di viaggio. La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero.

4.2.5 Privacy

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati da Soc. Marino srl su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del D.Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza, per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Ai viaggiatori spettano i diritti ex art. 7 D. Lgs. n. 196/2003 che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero telefonico +39 080 3142335, specificando all'operatore la natura della richiesta. I viaggiatori interessati possono prendere visione dell'informativa sul rispetto della privacy disponibile sul sito www.marinobus.it.

Le informazioni relative ad eventuali cancellazioni o ritardi alla partenza di un servizio regolare saranno fornite ai passeggeri secondo quanto stabilito all'art. 6 delle presenti condizioni di trasporto, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta all'atto della prenotazione/acquisto del titolo di viaggio ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato. La mancata comunicazione di tali dati personali renderà impossibile adempiere agli obblighi di informazione all'utenza.

4.2.6. Sospensione – cambio – riconvalida

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 per quella inversa), per un periodo massimo di 12 mesi decorrenti dalla data della corsa acquistata. Il passeggero può altresì richiedere, sempre fino a 18 ore prima dell'orario programmato di partenza, il cambio (anticipo o posticipo) della data e dell'orario di partenza. Il passeggero può richiedere la sospensione, il cambio e la riconvalida del titolo di viaggio esclusivamente tramite call center al n. +39 080 3112335 (attivo tutti i giorni dalle ore 8:00 alle 21:00); solo al di fuori di tale orario è consentito trasmettere la richiesta per email 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.

Per le richieste di sospensione, cambio data o cambio orario di partenza del titolo di viaggio, comunicate successivamente alle 18 ore prima della partenza e fino all'orario di partenza è dovuto un supplemento di Euro 5,00 per ogni cambio data. Sono consentite massimo due richieste di modifica del titolo di viaggio.

Il passeggero non ha diritto di riutilizzare il titolo di viaggio se la comunicazione di sospensione/cambio data/cambio orario, viene effettuata dopo l'orario di partenza.

4.2.7 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 la sospensione del titolo secondo le modalità previste dall'art 2.6.

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 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).

4.3 TRASPORTO DI MINORI

L'Azienda presta particolare attenzione al trasporto sui propri servizi di passeggeri minorenni. Prima di acquistare il servizio di trasporto è necessario verificare le condizioni alle quali il minorenne è ammesso al trasporto sui servizi dell'Azienda e comunque previo adempimento delle prescrizioni di legge. La validità della dichiarazione di autorizzazione al viaggio ovvero di accompagnamento è circoscritta al singolo viaggio (da intendersi come andata e/o ritorno) fuori dal luogo di residenza del minore di 14 anni, con destinazione determinata.

4.3.1. Sistemi di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus

I passeggeri bambini di età non superiore a 3 anni possono essere trasportati (sui minibus e sugli autobus di cui alle categorie internazionali M2 ed M3) soltanto in sediolini omologati per bambini piccoli. Detti sediolini devono essere portati con sé dagli accompagnatori e, durante il viaggio, devono essere fissati, a due punti, con le cinture di sicurezza presenti nell'autobus. La Soc. Marino srl non assume alcuna responsabilità in ordine all'idoneità e conformità alla legge dei sediolini portati dagli accompagnatori.

I passeggeri bambini di età superiore a 3 anni, invece, devono essere trasportati utilizzando i sistemi di ritenuta per bambini (di cui l'autobus o il minibus è dotato) per i quali sia compatibile l'impiego da parte dei bambini stessi e devono essere assicurati con sistemi di ritenuta per bambini solo se di tipo omologato (art. 172, comma 6 Codice della Strada). In assenza di sistema di ritenuta per bambini, devono essere utilizzate le cinture, solo se compatibili con il bambino. Tale disposizione è valevole soltanto per i bambini di peso inferiore a kg. 36 così come previsto dalla normativa comunitaria, che limita l'utilizzo dei dispositivi di ritenuta per bambini a tali soggetti.

In caso di inosservanza di tali prescrizioni risponde la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente sul veicolo. I passeggeri di peso fino a kg. 36 ed altezza fino a mt. 1,50 che viaggiano su autobus e minibus adibiti a servizio di linea possono non essere assicurati con i sistemi di ritenuta per bambini, a condizione che non occupino un sedile anteriore e siano accompagnati da almeno un passeggero di età non inferiore ad anni 16.

E' fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus.

4.3.2 Trasporto di minori accompagnati

I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne. I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di età inferiore a 14 anni che viaggino non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione ad una persona fisica diversa devono sottoscrivere la dichiarazione di accompagnamento che resterà agli atti della questura.

4.3.3. Trasporto di minori non accompagnati

Per minori di età compresa tra i 14 e 18 anni, deve essere rilasciata una autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori, da allegare al titolo di viaggio. Il modulo è scaricabile nell'Area Clienti dal sito www.marinobus.it.

Sulle linee autorizzate in ambito nazionale, i minori di età compresa fra i 14 ed i 17 anni compiuti possono viaggiare solo se in possesso dell'autorizzazione di cui sopra rilasciata da genitori o tutori.

Sulle linee autorizzate in ambito internazionale, i minori di anni 16 sono ammessi al trasporto solo se accompagnati, mentre i soggetti di età compresa fra i 16 ed i 17 anni compiuti, possono viaggiare non accompagnati provvisti di documento di riconoscimento valido e muniti di regolare 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.

4.4 TRASPORTO BAGAGLI

4.4.1. Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite

Il bagaglio si distingue in:

a) bagaglio a mano: è il bagaglio di dimensioni ridotte e/o di particolare valore es. cellulari, computer portatili, palmari, etc.

b) bagaglio consegnato al vettore, da depositare nel vano bagagli (valigie, borsoni, trolley) di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nei limiti.

I **passeggini** sono trasportati, a titolo gratuito, come bagaglio speciale (max. 1 passettino per ciascun passeggero) e devono essere pieghevoli. I passeggini 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.

4.4.2. 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.

Tipo bagaglio	Costo
Fino a cm.140 (lunghezza + profondità + larghezza)	Euro 20,00
Fino a cm.100 (lunghezza + profondità + larghezza)	Euro 15,00
Fino a cm. 60 (lunghezza + profondità + larghezza)	Euro 10,00
Busta commerciale e busta sacchetto (in carta)	Euro 10,00
Olio alimentare in contenitore metallico a chiusura ermetica (accompagnato)	Euro 0,50 per kg

*suddetti prezzi possono subire variazioni

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

4.4.4 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.

4.4.5. Il furto e/o smarrimento del bagaglio

Fermo quanto al punto precedente, il passeggero che ha subito il furto, lo smarrimento e/o lo scambio del bagaglio riposto nella bauliera/stiva dell'autobus, deve far constatare, a pena di decadenza, la perdita o l'avaria al personale di bordo al momento dell'arrivo alla fermata. Dovrà quanto prima contattare l'Azienda al n. +39 080 3142335 (tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 21:00) ovvero inviare una mail a reclami@marinobus.it.

4.5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

Il cliente è chiamato a collaborare con l'Azienda per la sicurezza del viaggio ed il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi e alle strutture. L'utenza che fruisce dei servizi erogati dall'Azienda è obbligata a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione e comunque che rispettino le comuni regole del vivere civile.

A bordo dell'autobus, il viaggiatore è tenuto al rispetto delle istruzioni impartite dal personale conducente e di accompagnamento e, in ogni caso, delle seguenti regole di carattere generale:

- divieto di parlare o distrarre in altro modo il conducente durante la guida dell'autobus;
- divieto di arrecare disturbo agli altri passeggeri;
- obbligo di occupare un solo posto a sedere;
- obbligo di indossare le cinture di sicurezza ed eventuali altri dispositivi di ritenuta;
- obbligo di rispettare la pulizia dell'autobus e delle attrezzature ivi presenti;
- divieto di compromettere in qualsiasi modo la regolarità e la sicurezza del viaggio e il livello del servizio.

4.5.1. Responsabilità del passeggero per danni

Il passeggero è responsabile nei confronti dell'Azienda per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale dell'Azienda; nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di danneggiamento doloso, Soc. Marino srl si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

4.5.2. Fumo/soste di ristoro/toilette

E' vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, cabina, ecc.). L'inosservanza dà luogo all'applicazione di sanzione amministrativa, salvo che il fatto costituisca più grave reato, ai sensi delle disposizioni penali vigenti. In caso di reato, l'Azienda provvederà a segnalarlo alle Autorità giudiziarie e a fornire le generalità dei trasgressori.

Qualora gli autobus siano dotati di toilette di bordo, queste sono a disposizione dei passeggeri. Nei viaggi notturni e/o con tempi di viaggio superiori alle 6 ore è prevista una (o più) sosta presso un'area di servizio attrezzata, ove i passeggeri possono usufruire dei servizi. I viaggiatori devono rispettare scrupolosamente la durata della sosta; ove non diversamente annunciato dal personale di bordo, la durata della sosta è fissata in 15 minuti.

4.6 IL TRASPORTO DI ANIMALI

4.6.1. 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, 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.

4.6.2. 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.

4.6.3. 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.

4.7 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.

4.8 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.

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.

4.9 DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO

4.9.1 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:

- a) la continuazione o il reinstradamento verso la destinazione finale, non appena possibile, senza alcun onere aggiuntivo ed a condizioni simili;
- b) 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 reinstadamento 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.

4.9.2 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.

4.9.3 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.

4.10 RISARCIMENTO E ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE

Durante il servizio di trasporto, i passeggeri hanno diritto ad un risarcimento per il decesso, lesioni personali nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. Per le condizioni e l'importo del risarcimento si rimanda alla legislazione nazionale applicabile ed all'art. 7 del Regolamento UE 181/2011. Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Il passeggero – nell'ambito della normativa sopra richiamata ed entro i limiti ivi previsti – avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultino provati.

A seguito d' incidente derivante dall'utilizzo di autobus, il vettore presta un'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione della prima assistenza. L'assistenza prestata non costituisce riconoscimento di responsabilità.

4.11 INFORMAZIONE E RECLAMI

4.11.1 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.

4.11.2 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)
- via mail all'indirizzo: info@marinobus.it
- 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.

4.11.3 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.

4.11.4 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

4.12 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.

4.13 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.

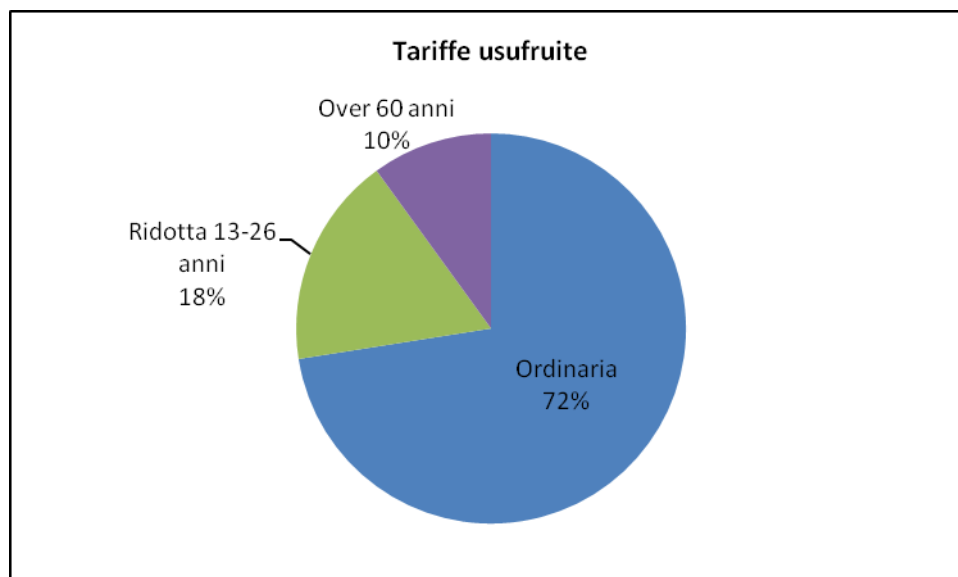
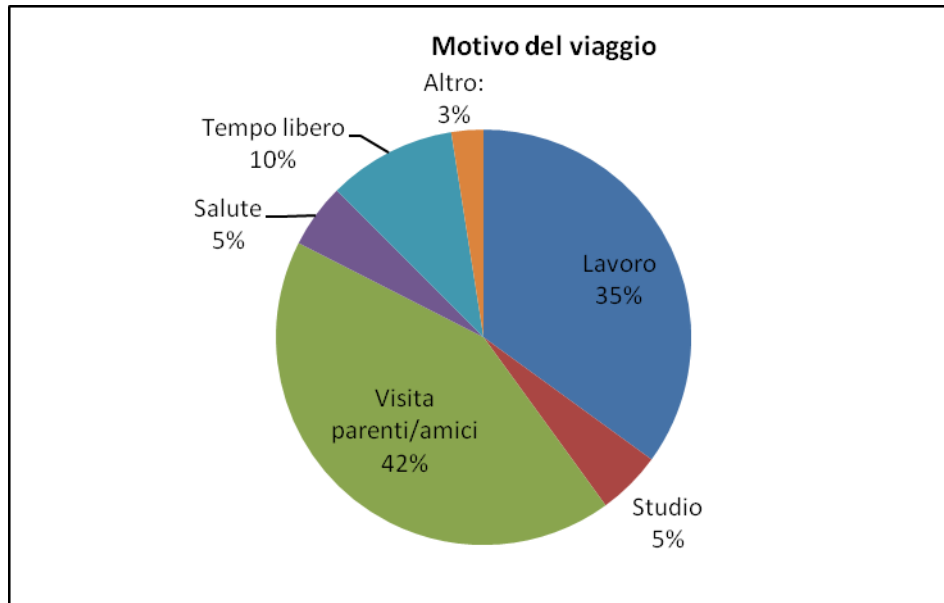
SOC. MARINO S.R.L.			ANNO DI ESERCIZIO: <u>2016</u>				
Segmento modale/settore: AUTOLINEE NAZIONALI E INTERNAZIONALI NOLEGGIO AUTOBUS CON CONDUCENTE							
Fattori di qualità	INDICATORI DI QUALITÀ						
	Tipologia	Unità di misura	Valore indicatore 2014	Valore indicatore 2015	Valore indicatore 2016	Obiettivo di qualità 2016	Obiettivo di qualità 2017
Sicurezza del viaggio	Incidentalità diretta dei mezzi di trasporto	n. incidenti passivi/ km totali percorsi	6/ 14mln	12/ 16 mln	29/ 18 mln	6/ 18mln	10/ 20mln
	Coinvolgimento passeggeri in incidenti	n. feriti gravi	0	10	1	0	0
	Parco autobus	N. totale mezzi	87	100	118	120	140
	Età dei mezzi	% bus con oltre 10 anni	13%	10%	6%	8 %	5 %
Sicurezza personale e patrimoniale	Reclami per smarrimento, furti, danni	n. denunce	14	16	19	5	5
	Reclami per disservizio	n. denunce	18	13	14	6	6
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate rispetto a quelle programmate	99%	99%	98%	99%	99%
	Puntualità del servizio	% corse in orario sul totale (tra 0' e 15'')	91%	94%	94%	95%	95%
Pulizia dei mezzi	Pulizia ordinaria (al rientro dal servizio)	n. interventi giornalieri/tot mezzi	97%	97%	98%	98%	98%
Comfort del viaggio	Autobus dotati di chaise - longue	% bus	-	-	-	30%	30%
Informazioni alla clientela	Tempo medio di risposta reclami	giorni	11,72	14	13,3	12	12
Aspetti relazionali e comportamentali	Presentabilità degli autisti	n. rapporti negativi (dal Personale di Controlleria o Ufficio)	5	0	2	0	0
Livello di servizio	Viaggiatori	n. viaggiatori all'anno	1.175.000	1.250.000	1.350.000	1.300.000	1.400.000
	Incidenza reclami	reclami rispetto a 100.000 viaggiatori	3,2	2,9	2,44	2,5	2,35
	Ritardo risoluzione reclami	n. reclami con risposta sup. a 30 gg.	-	2	1	3	3
Attenzione all'ambiente	Mezzi con standard EURO 3	% mezzi sul totale	24%	16%	8%	7%	7%
	Mezzi con standard EURO 4	% mezzi sul totale	8%	7%	4%	5%	3%
	Mezzi con standard EURO 5	% mezzi sul totale	60%	52%	41%	60%	30%
	Mezzi con standard EURO 6	% mezzi sul totale	8%	25%	47%	28%	60%
Noleggi	N. noleggi	N. noleggi all'anno	385	392	380	400	400

5.1 RISULTATI DELLE ANALISI DI SOFFISFAZIONE DEI CLIENTI AUTOLINEE

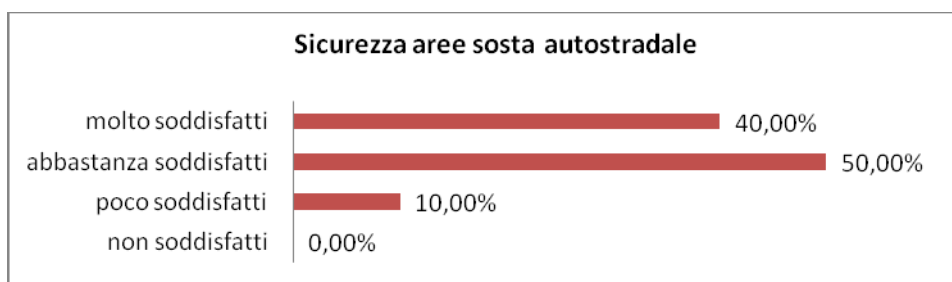
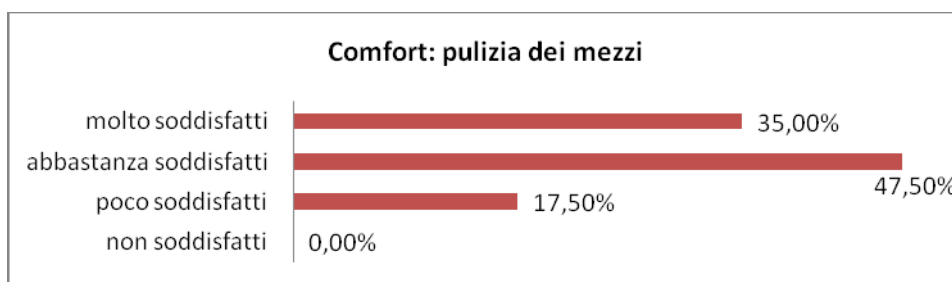
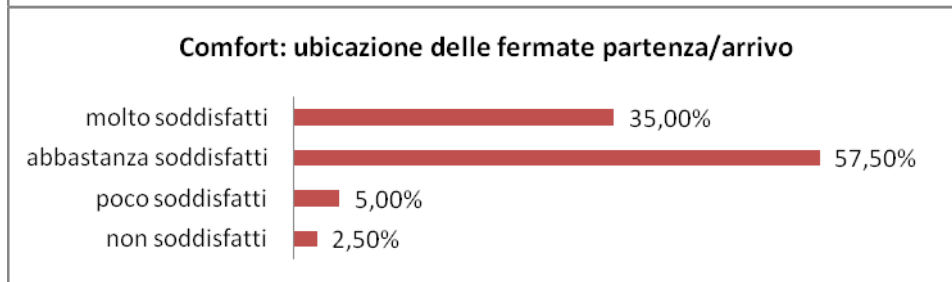
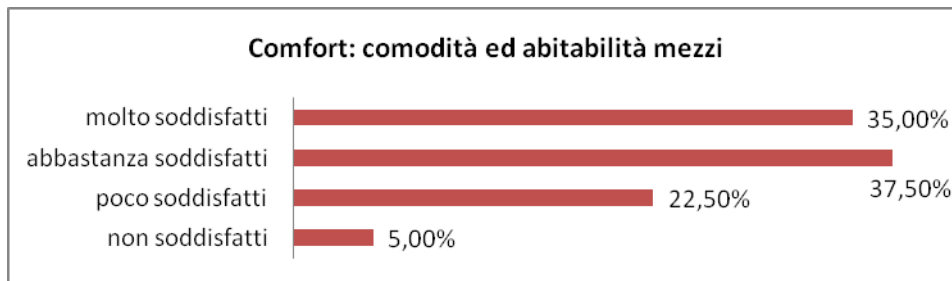
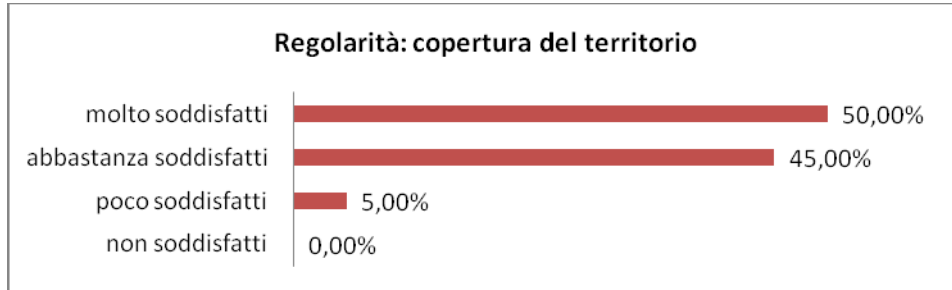
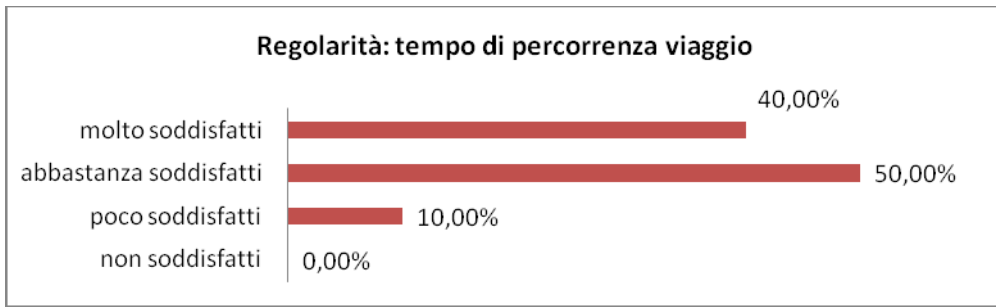
ANNO DI RIFERIMENTO: 2016

N. questionari pervenuti nel 2016 (tramite sito web): 40

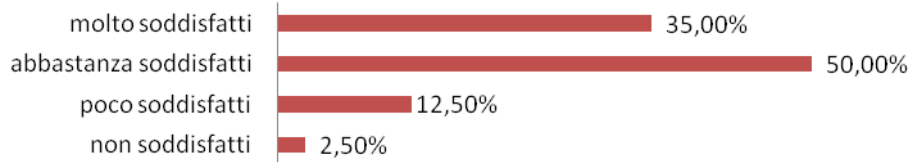
Dati utenza



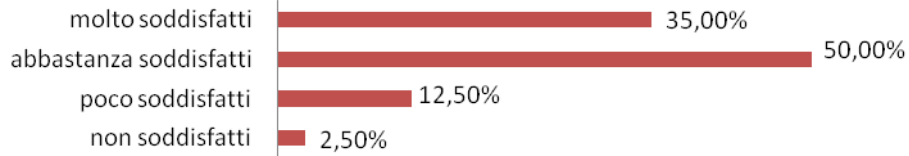
Grado di soddisfazione



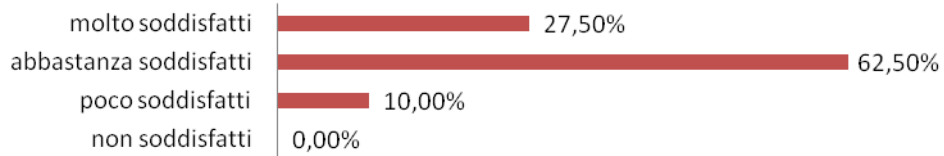
Sicurezza sito fermata di partenza



Sicurezza sito fermata di partenza



Accessibilità: raggiungibilità della fermata in partenza e in arrivo



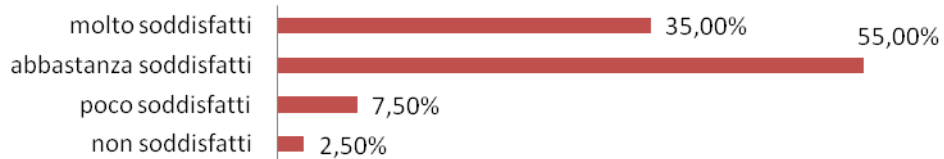
Informazione sugli orari e percorsi



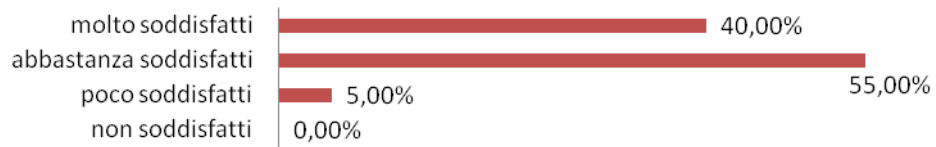
Reperibilità biglietti



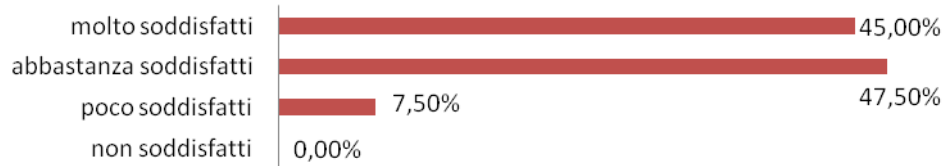
Cortesia: rapporto con i conducenti



Cortesia: rapporto con gli addetti al pubblico (agenzie viaggi, biglietterie, etc.)



Cortesia: rapporto con gli addetti al pubblico (call center, centralino, segreterie, etc.)



Cortesia: risposta tempestiva ai reclami

