

Natura della modifica:	Riesame (<i>Responsabile Qualità</i>)	Approvazione (<i>CdA</i>)
Prima Emissione		

CARTA DELLA MOBILITÀ 2011

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

SOMMARIO

SEZIONE A: Aspetti generali	3
1. Premessa	3
2. Finalità della Carta	4
3. Riferimenti legislativi	4
4. Principi ispiratori della Carta:	5
5. Pubblicazione della Carta	6
6. Presentazione dell'Azienda	6
6.1. Origine, forma societaria e breve sintesi sulla "storia" dell'Azienda	6
6.2. Breve sintesi sulla sua strategia ed obiettivi ("mission")	7
6.3. Organigramma aziendale	9
6.4. Servizi erogati	9
6.4.1 Dati statistici	9
6.5. Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti	10
6.6. Monitoraggio del servizio	10
SEZIONE B: Fattori e indicatori di qualità	11
SEZIONE C: Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti	16
7. Diritti e doveri del viaggiatore	16
8. I nostri titoli di viaggio	17
9. Informazione agli utenti	20
9.1. Procedura di reclamo	20
9.2. Copertura assicurativa per danni alle persone e alle cose	21
9.3. Rimborsi	22
9.4. Oggetti smarriti	22
9.5. Trasporto bambini	22
9.6. Trasporto animali	22
9.7. Trasporto bagagli	23
9.8. Sanzioni	23
10. Riferimenti	24

SEZIONE A: Aspetti generali

1. Premessa

L'azienda DONATO DI FONZO & F.lli S.p.A. si pone da sempre il fine di fornire ai propri clienti un servizio che sia il più vicino possibile alle loro esigenze.

In particolare, la DI FONZO è consapevole di quanto sia importante un rapporto cordiale, corretto e costante con la propria clientela per poter migliorare il servizio che si vuole fornire e per soddisfare le attese di chi decide di viaggiare con gli automezzi aziendali.

Proprio per raggiungere l'ambizioso obiettivo di coinvolgere i propri passeggeri in maniera tale che si trasformino da semplici utenti in clienti veri e propri, l'azienda intende rafforzare la rete di ascolto di chi viene considerato da tutto il personale DI FONZO come il centro di ogni decisione assunta e di ogni iniziativa lavorativa intrapresa: il CLIENTE.

L'azienda, infatti, offre un servizio di trasporto "pubblico" che, in quanto tale, non avrebbe la sua ragion d'essere senza un orientamento al viaggiatore.

A tal fine, la DI FONZO intende adottare la presente Carta della Mobilità; un documento volto a rendere più sincere e trasparenti le intenzioni aziendali relative alle qualità del servizio erogato, all'attenzione all'ambiente, alle premure verso il territorio ed i cittadini che la DI FONZO si onora di servire.

La Carta della Mobilità nasce dalla Carta dei Servizi (è la Carta dei Servizi applicata al settore dei trasporti), attraverso un percorso regolato da precise disposizioni di legge, il cui obiettivo fondamentale è la riqualificazione, di anno in anno, del rapporto che intercorre fra Azienda e utenti. In questa prospettiva, l'analisi accurata delle variazioni della domanda di servizio e delle esigenze della clientela rappresenta lo strumento di lavoro adeguato per perseguire l'eccellenza.

La presente Carta è stata adottata dall'Azienda DONATO DI FONZO & F.lli S.p.A. 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 Presidente del Consiglio dei Ministri del 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 (G.U. n° 26 del 2/2/99).

Sulla base delle citate disposizioni normative, la DI FONZO si impegna a:

- Individuare i fattori che incidono sulla qualità del servizio;
- Adottare e pubblicare gli standard qualitativi che si promette di rispettare;
- Programmare annualmente un progressivo incremento degli standard qualitativi assicurati.

Riassumendo, con tal documento l'azienda vuole perseguire i seguenti fondamentali obiettivi:

- Migliorare il rapporto con i viaggiatori, facilitando il dialogo con gli stessi e assicurando loro degli standard qualitativi che siano facilmente verificabili;
- Coinvolgere il personale aziendale nella definizione, nel raggiungimento e nel mantenimento degli obiettivi di qualità;
- Migliorare la qualità delle proprie prestazioni.

2. Finalità della Carta

La Carta della Mobilità costituisce per gli utenti:

■ strumento di conoscenza

In quanto:

- Fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico, sulla struttura e sull'organizzazione dell'Azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'Azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della Carta;
- Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della Carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

■ strumento di partecipazione

In quanto:

- Mette a disposizione dell'utenza uffici di relazione con il pubblico, che rappresentano i canali istituzionali di comunicazione tra l'Azienda e i propri clienti;
- Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.

• strumento di tutela

In quanto:

- Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'Azienda dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'Azienda con la presente Carta.

3. Riferimenti legislativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/94) "Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici";
- Norma UNI 10600 (luglio 1997) "Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell'ambito di applicazione della Carta della Mobilità";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (30/12/98) "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)".

4. Principi ispiratori della Carta:

Eguaglianza e imparzialità

- E' esclusa ogni forma di discriminazione: l'Azienda garantisce l'accessibilità ai servizi e alle strutture gestite a tutti gli utenti, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali;
- Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri oggettivi e noti;
- Il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative a ciò finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda, e considerando le azioni di miglioramento indicate nella presente Carta.

Continuità

- L'Azienda garantisce l'erogazione del servizio in modo continuo e regolare, secondo l'orario applicabile pubblicato e diffuso (questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili);
- L'Azienda garantisce la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi secondo i piani di comunicazione all'utenza definiti;
- In caso di necessità l'Azienda si impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio, dandone, del pari, tempestiva comunicazione;
- In caso di sciopero degli operatori, l'Azienda si impegna a dare tempestiva, capillare e diffusa comunicazione del medesimo, garantendo l'effettuazione dei "servizi minimi" esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

Trasparenza e partecipazione

- L'Azienda assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente Carta;
- L'Azienda si impegna a istituire uffici e funzioni per la cura delle relazioni con il pubblico;
- L'Azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori), quale strumento indispensabile al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato;
- L'Azienda intende mantenere gli impegni assunti e verificare costantemente il livello di qualità erogata, rispettando le regole stabilite e aggiornando la Carta dei Servizi, dando atto dei risultati conseguiti in riferimento al livello di qualità promesso, secondo le modalità indicate nella presente Carta.

Efficienza ed efficacia

- L'Azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard stabiliti nella presente Carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella Carta medesima;
- L'Azienda si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico - gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

Attenzione all'ambiente

- L'Azienda, consapevole del ruolo svolto nell'ambito della mobilità, si impegna a migliorare continuamente l'impatto ambientale.

5. Pubblicazione della Carta

La Carta della Mobilità viene pubblicata e (contestualmente) comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica.

La Carta della Mobilità è altresì comunicata agli utenti mediante distribuzione delle copie, e rimane a disposizione del pubblico presso gli uffici preposti della sede aziendale. Essa, inoltre, viene pubblicata sul sito internet dell'azienda (www.difonzobus.com).

6. Presentazione dell'Azienda

6.1. Origine, forma societaria e breve sintesi sulla "storia" dell'Azienda

La **Donato Di Fonzo & F.lli S.p.A.** trae le sue origini dall'attività di "carrozze porta effetti postali" esercitata in Scerni da Emidio Di Fonzo fin dagli anni venti. I figli di Emidio (Donato, Giovanni, Alfonso, Giuseppe e Panfilo), hanno proseguito quella attività integrandola e trasformando l'originaria impresa familiare prima in una società in nome collettivo (era il 1934), e poi, con successive modifiche, nell'attuale forma di società per azioni.

Nel corso degli anni la Società ha rappresentato un punto di sicuro riferimento non solo per la clientela, ma anche per la Pubblica Amministrazione; infatti prima è risultata affidataria del collegamento automobilistico Scerni – Roma, poi, nel 1947, assegnataria della licenza n. 1 del noleggio da rimessa concessa dal Comune di Lanciano ed ancora, nel 1957, è stata rilasciata dal Comune di Vasto, a favore della Società, la licenza n. 1 per il noleggio da rimessa con conducente.

L'attività della Società è sempre stata quella del trasporto pubblico locale, prevalentemente svolto nel territorio della provincia di Chieti, ma con concessioni anche comunali esercitate per il tramite di società controllate. A Vasto per i collegamenti con la Zona industriale di San Salvo era attiva la Vasto Bus Srl, mentre a Lanciano, per il servizio urbano, operava la Autoservizi Di Fonzo Srl. Queste due società, rispettivamente nel 1997 e 1998, sono state assorbite dalla DI FONZO Spa con operazioni di fusione per incorporazione.

Oggi la Società ha sede legale in Vasto ed una succursale a Lanciano; è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da 10 membri, tutti appartenenti alla Famiglia Di Fonzo.

La Società è dotata di patrimonio immobiliare e mobiliare, tra questi il parco auto formato da 137 automezzi, ed ha alle sue dipendenze un personale composto da 165 lavoratori.

Con il fine dello sviluppo aziendale, la Società ha allargato, integrando gli uni con gli altri, i settori di intervento, che oggi comprendono i servizi comunali, i servizi regionali, i collegamenti con Roma, il noleggio da rimessa con conducente e l'attività delle agenzie viaggi.

I servizi comunali vengono erogati a Lanciano, San Salvo, Scerni e Paglieta con una percorrenza annua complessiva di circa 652.000 chilometri.

I servizi regionali coprono l'area territoriale del "vastese", di Lanciano e comprendono più collegamenti celeri giornalieri con Pescara, Chieti e Roma, per una percorrenza annua complessiva di circa 4.933.000 chilometri. Di conseguenza, accorpando tutte le tipologie di servizi di trasporto erogati, l'Azienda ha percorso un totale di circa 5.585.000 chilometri.

In merito ai collegamenti per Roma, l'Azienda ha di recente introdotto delle promozioni vantaggiose, volte a premiare gli utenti che viaggiano con costanza sugli automezzi aziendali, nonché a fidelizzare nuovi clienti ed a promuovere l'utilizzo degli autobus per i collegamenti da e verso la Capitale.

E sempre in riferimento ai collegamenti con Roma, da poco è stata posta in essere una collaborazione con SISAL, per consentire di acquistare il titolo di viaggio presso le ricevitorie di tale Società.

Al noleggio da rimessa con conducente sono dedicati 29 automezzi.

L'attività dell'agenzia viaggi è svolta presso gli uffici sia di Lanciano che di Vasto sotto l'insegna "Di Fonzo Viaggi". Il ventaglio dei servizi forniti da tali agenzie è stato da poco ampliato e comprende oggi anche l'attività di rivendita autorizzata "TicketOne".

Quelle che precedono rappresentano le attività "esterne" svolte dalla DI FONZO; all'interno, invece, sono praticate tutte quelle attività di servizi alle aziende, quali le manutenzioni e le revisioni degli automezzi che, per strutture, attrezzature e professionalità acquisite, e con il conseguimento nel marzo 2004 del mandato di "Service Partner" EVOBUS ITALIA (assistenza autobus Mercedes - Setra del gruppo DAIMLER CHRYSLER), possono costituire un nuovo settore di autonoma attività.

Dal 2010, infine, la Di Fonzo è stata partner costitutiva del neonato Consorzio ATI Cerella, che ingloba cinque vettori (Di Fonzo, Cerella, Di Giacomo, Sati, Tessitore), e che ha come obiettivo l'ottimizzazione del collegamento Vasto-Napoli.

La DI FONZO, inoltre, detiene le seguenti partecipazioni esterne:

- Biglietto unico Pescara - Roma (Arpa - Di Fonzo - Capuani);
- TIBUS srl, società che gestisce il terminal bus alla stazione Tiburtina di Roma;
- C.T.I. Consorzio Trasporti Intermodali (Di Fonzo, Satam, La Panoramica, Staur, Baltour);
- Paoli Bus srl;
- Sistema S.P.A.;
- BCC Banco di Credito Cooperativo Valtrigno;
- Consorzio ATI Cerella.

L'azienda, infine, possiede sei autorimesse, così dislocate:

- Vasto (autorimessa + officina);
- Lanciano (autorimessa + officina);
- Scerni;
- Torino di Sangro;
- Casalbordino;
- Gissi.

6.2. Breve sintesi sulla sua strategia ed obiettivi ("mission")

L'Azienda "Donato Di Fonzo & F.lli S.p.A." persegue costantemente una politica aziendale volta al raggiungimento dei principi espressi nella seguente Mission:

- Essere il punto di riferimento del bisogno di mobilità, espresso e latente, delle Istituzioni pubbliche e dei cittadini che si muovono in Abruzzo. Essere sempre all'avanguardia, sempre impegnata nella ricerca e nello sviluppo di nuove tecnologie, ponendosi come obiettivi: qualità, sicurezza, competitività ed economicità, in armonia con l'ambiente e con l'evoluzione socio – territoriale.

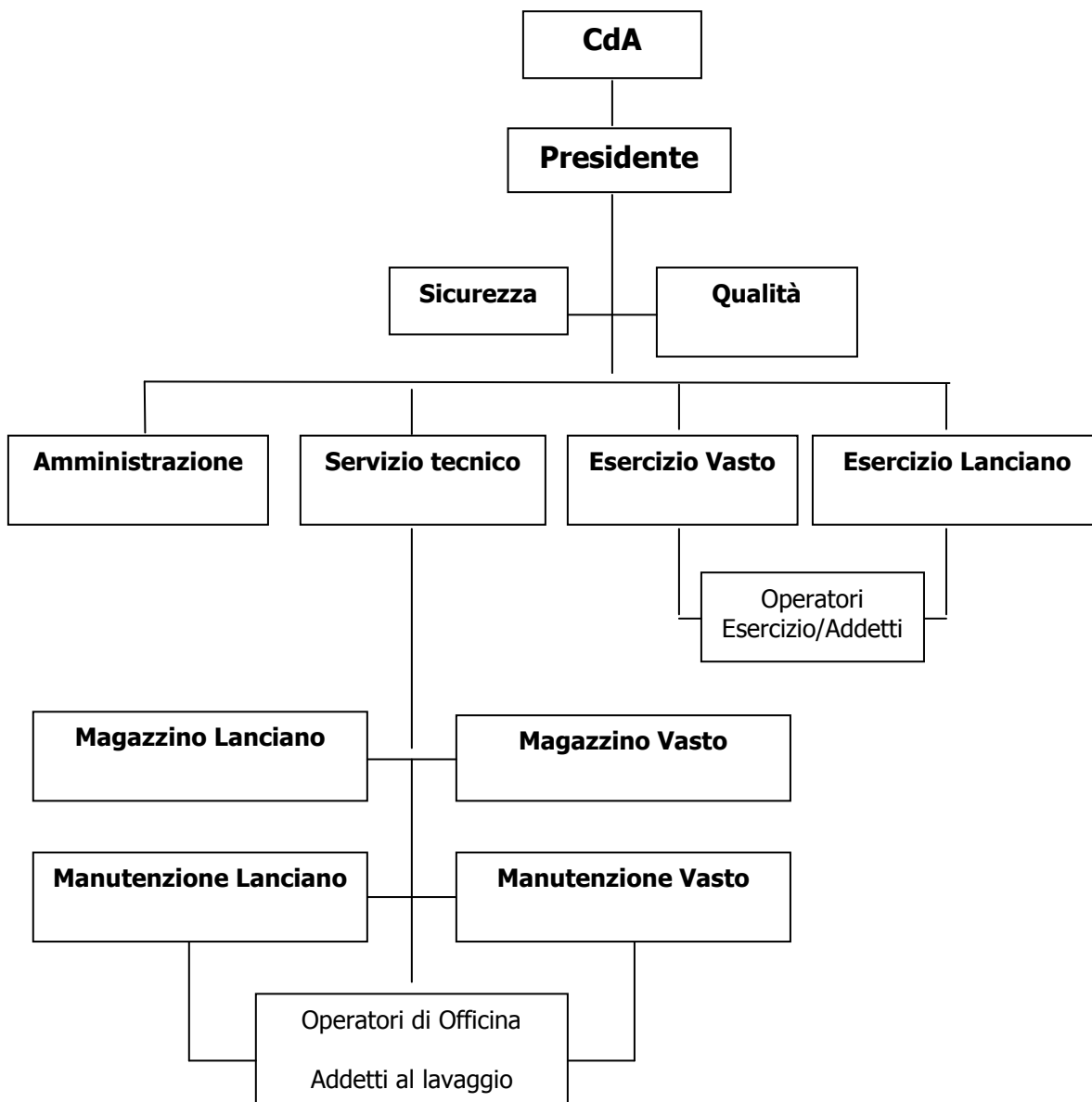
L'Azienda si orienta verso tale Mission concentrandosi sul conseguimento dei seguenti obiettivi:

- Istaurare un rapporto privilegiato con la clientela istituzionale e privata che esprime la domanda di Trasporto Pubblico Locale, attraverso la predisposizione delle migliori condizioni di esercizio dei servizi. Al riguardo, l'Azienda pone attenzione alla qualità sia dei suoi dipendenti, sia dei propri automezzi. In particolare:
 - Per migliorare la competenza dei propri dipendenti, promuove costantemente attività di formazione ed aggiornamento;

- Promuove la qualità degli automezzi destinati al trasporto pubblico, investendo in maniera rilevante su un costante e programmato ammodernamento del parco autobus. Ciò al fine di garantire alla propria utenza un viaggio contraddistinto da un elevato comfort (mediante l'acquisto di autobus dotati di climatizzatori, pianali ribassati, diffusori per radio, cd, tv o dvd), e di assicurare la presenza a bordo delle più recenti tecnologie, che aiutino a monitorare l'automezzo, a renderlo più facilmente localizzabile, ed a garantire una maggiore sicurezza del viaggio;
- Essere attenti alle problematiche ambientali del territorio servito, mediante l'acquisto di autobus elettrici da dedicare ai trasporti urbani, ed attraverso l'installazione di impianti fotovoltaici in grado di garantire un'autonomia energetica, derivante da fonti rinnovabili non inquinanti, agli stabilimenti aziendali;
- Essere sensibile al sociale, con un riguardo particolare alle esigenze di quanti presentino delle ridotte capacità motorie, che rendono problematica la fruizione del servizio di trasporto. A tal fine l'Azienda si impegna ad acquistare, come da sempre avviene negli ultimi anni, autobus che siano dotati di pedana mobile, idonea a favorire la salita e la discesa dai mezzi ai portatori di handicap;
- Impegnarsi nel differenziare ed ampliare l'offerta di mobilità, integrandola con servizi complementari per i viaggiatori. A tal proposito, l'Azienda opera con la propria struttura di agenzie viaggi e tour organizer per rendere comoda, semplice e sicura l'esperienza di viaggio;
- Al fine di sviluppare l'innovazione tecnologica dei processi produttivi, l'Azienda mira a ricercare le migliori soluzioni offerte nel campo dei servizi di supporto ai bus operator. L'obiettivo è quello di offrire anche alle altre aziende di trasporto pubblico le migliori tecnologie nel campo delle manutenzioni e dell'assistenza, erogate tramite la propria esperienza professionale e tramite l'ausilio del suddetto mandato di "Service Partner" EVOBUS ITALIA (assistenza autobus Mercedes - Setra del gruppo DAIMLER CHRYSLER);
- Raggiungere il più alto livello di efficienza, efficacia ed economicità nello svolgimento dell'attività, al fine di garantire un'adeguata soddisfazione degli azionisti, dei clienti, del personale, e di tutta la comunità di riferimento.

La DI FONZO, inoltre, ha conseguito nel Maggio 2007, e confermato negli anni successivi, la **Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità**, secondo i dettati della **norma UNI EN ISO 9001:2008**. Questa scelta deriva direttamente dalla convinzione, da parte dell'intera Azienda, di voler offrire un servizio sempre migliore e rispondente alle aspettative dei propri clienti. L'Azienda è disponibile, a tal proposito, a rendere noto il contenuto del proprio Manuale della Qualità a chi volesse prenderne visione presso le stesse sedi aziendali nelle quali è possibile consultare la presente Carta.

6.3. Organigramma aziendale



6.4. Servizi erogati

6.4.1 Dati statistici

La DI FONZO, con il suo servizio di trasporto pubblico locale, copre una superficie di circa 2.800 km², servendo una popolazione pari a circa 3.000.000 di persone.

Con le sue autolinee, ed i relativi comuni serviti, l'Azienda copre una vasta parte del territorio della provincia di Chieti, estendendo la sua attività anche sul territorio di Pescara e di Roma.

Il parco automezzi aziendale è composto da 137 autobus, ripartiti nel seguente modo:

- Servizio URBANO: 29 autobus;
- Servizio EXTRAURBANO: 79 autobus;
- Servizio di NOLEGGIO: 29 autobus.

L'età media dei bus destinati ai servizi di noleggio, al 31/12/2010, è pari a 6,1 anni; i mezzi destinati al trasporto pubblico locale, invece, hanno una vetustà media di 11,6 anni per quanto concerne il servizio urbano, e di 12,8 anni per i mezzi destinati al trasporto extraurbano.

I passeggeri trasportati complessivamente, invece, sono 3.032.289.

L'Azienda, infine, svolge la sua attività avvalendosi della collaborazione di 165 dipendenti.

6.5. Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti

Un punto che la DI FONZO, coerentemente con la legislazione di riferimento e le norme per la Gestione della Qualità aziendale, considera importante è la riconoscibilità del proprio personale a diretto contatto con gli utenti.

Oltre a ciò, senza dubbio la presentabilità del personale aziendale è un altro degli obiettivi prioritari che l'Azienda da sempre si pone.

Tutto il personale a contatto con l'utenza indossa abbigliamento decoroso e pulito (divisa aziendale) e mantiene sempre una corretta cura personale, evitando qualsiasi forma di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.

L'Azienda cura le comunicazioni, sia verbali che scritte, in modo che esse avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti, ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti.

6.6. Monitoraggio del servizio

L'Azienda ha adottato un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

- Gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- Il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- L'andamento del fenomeno del reclamo (vedi Sezione C).

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso) nella Carta.

In particolare, entro il 31 marzo di ogni anno, l'Azienda predispose una Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente.

La Relazione è prevista nel Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva 27.1.94 e viene da parte dell'Azienda comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici costituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

SEZIONE B: *Fattori e indicatori di qualità*

All'interno della presente Carta, si distinguono i *fattori di qualità*, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

Il **fattore di qualità** costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

I *fattori* sono:

- 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);
- Servizi per viaggiatori con handicap;
- Informazioni alla clientela;
- Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- Livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- Integrazione modale;
- Attenzione all'ambiente.

SICUREZZA DEL VIAGGIO

Nel corso del 2010, i sinistri causati dagli automezzi dell'Azienda sono stati 8, con un'incidentalità media pari ad un sinistro causato ogni 698.000 km percorsi.

Sicurezza del viaggio, inoltre, vuol dire anche monitorare e tenere sotto controllo la vetustà degli automezzi; al riguardo, per impedire un eccessivo invecchiamento del parco vetture, durante il 2010 l'Azienda ha acquistato 4 nuovi autobus dedicati al servizio urbano (di cui 3 sono elettrici), e 7 nuovi mezzi da destinare ai servizi di noleggio. Per il 2011, l'Azienda intende acquistare ulteriori nuovi automezzi al fine di ringiovanire il proprio parco vetture. Previsionalmente, l'intenzione è di rimpinguare la flotta destinata al servizio extraurbano di TPL, con l'acquisto di 6 nuovi bus, oltre all'acquisto di un nuovo automezzo da destinare ad i servizi di noleggio.

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE

L'Azienda intende garantire alla propria utenza, anche per il 2011, un viaggio tranquillo dal punto di vista della sicurezza personale e patrimoniale.

I bagagli dei passeggeri vengono custoditi in scomparti appositamente dedicati, e le operazioni di carico e scarico bagagli sono effettuate con l'aiuto e la supervisione del nostro personale viaggiante.

Lo stile di guida di detto personale, poi, è idoneo ad assicurare un servizio comodo, sicuro, e puntuale.

REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

La DI FONZO si impegna a garantire l'assoluta regolarità del proprio servizio; l'impegno è quello di assicurare lo svolgimento del 100% delle corse programmate, salvo cause di forza maggiore in alcun modo imputabili a mancanze aziendali anche tramite un'accurata gestione degli interventi di manutenzione effettuati presso le nostre officine.

Altro obiettivo che puntiamo a conseguire nel corso del 2011 è quello di mantenere elevata la percezione della puntualità delle corse, anche a seguito di controlli più frequenti effettuati sul nostro personale viaggiante.

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E/O DEI NODI

Indicatori di qualità		Tipo trasporto	Risultato 2010	Obiettivo 2011
Tipologia	Unità di misura			
Pulizia ordinaria <ul style="list-style-type: none"> • lavaggio esterno • pulizia posacenere • pulizia vetri • pulizia pavimenti • pulizia moquette • pulizia cappelliere • pulizia portabagagli 	Frequenza pulizia	Extraurbano in sede – servizio giornaliero	Ogni giorno	Ogni giorno
		Extraurbano in sede – servizio non giornaliero	Ogni 2 gg.	Ogni 2 gg.
		Extraurbano fuori sede	Ogni settimana	Ogni Settimana
		Noleggio	Ogni giorno	Ogni giorno
		Urbano	Ogni giorno	Ogni giorno
Pulizia radicale <ul style="list-style-type: none"> • lavaggio esterno • pulizia posacenere • pulizia vetri • pulizia pavimenti • pulizia e lavaggio moquette/selleria • pulizia cappelliere • pulizia portabagagli • pulizia pannellatura interna • igienizzazione 	Frequenza pulizia	Extraurbano in sede	Ogni 2 mesi	Ogni 2 mesi
		Extraurbano fuori sede	Ogni 2 mesi	Ogni 2 mesi
		Noleggio	Ogni Mese	Ogni Mese
		Urbano	Ogni 1,5 mesi	Ogni 1,5 mesi

L'Azienda svolge i turni di lavaggio degli automezzi, impiegando del personale a ciò esclusivamente deputato. Tale pulizia è svolta secondo la tempistica riportata nella precedente tabella.

COMFORT DEL VIAGGIO

La DI FONZO pone molta attenzione al comfort dei propri clienti durante il viaggio.

Al riguardo, è importante sottolineare come l'Azienda abbia acquistato, durante gli ultimi anni, il 100% di autobus dotati di climatizzatore.

Ciò a conferma del fatto che per i nuovi automezzi da acquistare, l'Azienda si orienta costantemente verso quelli dotati di optional in grado di elevare la percezione di comfort avvertita dall'utenza.

Particolare attenzione viene riservata, poi, dalla DI FONZO alle operazioni di salita e discesa dagli automezzi, che possono risultare scomode per i bambini e la persone anziane. In particolare sono stati acquistati durante gli ultimi 5-6 anni il 100% di automezzi urbani provvisti di pianale ribassato.

L'Azienda, inoltre, relativamente agli autobus da acquistare, si propone di distanziare maggiormente i posti a sedere dei propri automezzi rispetto allo standard di distanza degli anni precedenti, riducendo il numero complessivo degli utenti trasportabili, ma elevando il comfort di coloro che viaggiano.

SERVIZI AGGIUNTIVI (A BORDO E/O NEI NODI)

La DI FONZO offre alla propria clientela una gamma di servizi aggiuntivi, idonei a rendere i viaggi, in modo particolare quelli lunghi, maggiormente piacevoli.

Gli automezzi dedicati al turismo sono tutti dotati di radio, nastro e cd, e tv + dvd.

Ed è da sottolineare come tutti gli autobus acquistati nell'ultimo lustro, indipendentemente dal tipo di servizio ai quali sono destinati, siano dotati di radio; mentre la quasi totalità di essi è dotato anche di nastro/cd, e circa la metà ha in dotazione tv e dvd (servizio ovviamente non presente sugli automezzi urbani e su quelli destinati a percorsi extraurbani di breve tragitto).

I nuovi autobus da acquistare nel 2011, ovviamente, disporranno di tali servizi aggiuntivi.

SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

L'Azienda DI FONZO è sensibile alle esigenze di quanti presentano delle difficoltà a fruire del servizio erogato, a causa di ridotte capacità motorie.

Per facilitare a tali viaggiatori le operazioni di salita e discesa dall'automezzo, il 100% degli autobus urbani acquistati negli ultimi 6-7 anni è dotato di pedana mobile.

Anche per il servizio extraurbano e per i servizi di noleggio, l'Azienda è fortemente orientata al superamento di sgradevoli "barriere", cercando di acquistare, ove possibile, mezzi con utili funzionalità aggiuntive e con pedane mobili.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

La percezione dell'eshaustività delle informazioni che l'utente può acquisire su strada è fortemente influenzata dalla mancanza di paline su diversi percorsi lungo i quali la DI FONZO eroga il proprio servizio. Il posizionamento di tali paline non dipende dalla volontà dell'Azienda, ma dalle decisioni dei singoli Comuni sui quali si estende il percorso.

A tal riguardo, un miglioramento, avvenuto nell'anno 2010, è rappresentato dall'introduzione di paline segnaletiche relative al servizio urbano della città di Lanciano.

Per le altre tipologie di servizi, in attesa che le Autorità competenti diano il loro benestare, l'Azienda ha provveduto, per talune corse, ad esporre sugli automezzi una tabella indicante le fermate che si effettuano.

Inoltre, per quanto rientra nella sfera di decisione dell'Azienda, la stessa, per migliorare la visibilità delle informazioni di viaggio sugli autobus, si impegna anche per il 2011, come già avviene ormai da diversi anni, ad acquistare automezzi dotati di display luminoso.

Per quanto concerne le informazioni fornite direttamente dall'Azienda, l'utente può contattare le sedi aziendali o le Agenzie "Di Fonzo Viaggi"; le informazioni verranno fornite in tempo reale ed in maniera esaustiva.

Sempre in merito alla diffusione delle informazioni, l'utente può contattare il sito www.difonzobus.com, laddove l'utente può reperire le informazioni di viaggio, delle tratte, orari e quant'altro.

Altra metodologia che vogliamo adottare per assicurare ai nostri clienti un maggior grado di accessibilità ad utili informazioni consiste proprio nella diffusione, cartacea ed elettronica, della presente Carta della Mobilità.

ASPETTI RELAZIONALI/COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA

La DI FONZO pone molta attenzione alla cura, al decoro ed all'educazione del proprio personale viaggiante.

Per garantire un servizio costantemente contraddistinto da uno standard qualitativo elevato, l'Azienda invita chiunque voglia formulare un reclamo a seguito di un comportamento poco consono da parte del nostro personale, a farcelo pervenire tempestivamente, nelle modalità indicate nel paragrafo "Procedura di reclamo".

LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO

Il cliente può recarsi nelle nostre agenzie di viaggio o nelle nostre sedi aziendali, presso le quali riceverà una cortese e tempestiva assistenza in merito alle informazioni riguardanti i nostri servizi, alla gestione di eventuali reclami, al reperimento di titoli di viaggio, ed a quant'altro possa essere utile a soddisfare i bisogni dell'utente.

Per il Servizio Urbano di Lanciano, l'Azienda dispone di una capillare rete di rivendite autorizzate.

Per le corse da e per Roma, invece, l'Azienda, oltre alle proprie agenzie utilizza delle rivendite site in prossimità delle fermate di Pescara, Chieti Scalo e Roma.

Dal 2009, inoltre, è stato stipulato un accordo con la SISAL, con la possibilità per l'utente di prenotare il proprio biglietto sul sito internet del consorzio di vettori IBUS, ed acquistarlo nel giro di 24 ore presso una delle qualsiasi ricevitorie convenzionate SISAL.

INTEGRAZIONE MODALE

L'Azienda "Donato Di Fonzo e F.lli S.p.A." offre ai propri utenti due collegamenti intermodali: il già collaudato collegamento effettuato insieme all'ARPA, relativo alla linea Vasto - Lanciano - L'Aquila, ed il nuovo collegamento realizzato con la Sangritana, per i passeggeri che, partendo da Vasto, intendono raggiungere Bologna utilizzando la linea commerciale Lanciano - Bologna, gestita da Sangritana.

Dal 2010, inoltre, è nato il consorzio ATI Cerella, composto da cinque vettori, tra cui la Di Fonzo, che mettendo in comune automezzi e personale effettuano il collegamento da Vasto a Napoli; in quest'ottica, l'Azienda ha creato un collegamento che consenta di raggiungere Napoli anche partendo da Lanciano, e facendo coincidenza a Vasto.

Per il primo collegamento è possibile effettuare il viaggio acquistando un unico biglietto; per il secondo le due aziende interessate stanno perfezionando l'organizzazione della coincidenza dei propri autobus per minimizzare i tempi di attesa dei viaggiatori nei punti di coincidenza.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

La DI FONZO considera il rispetto dell'ambiente un valore fondamentale, che ispira il modo di operare dell'Azienda.

Per ridurre l'emissione di gas inquinanti, programiamo costantemente lo svecchiamento degli automezzi, prevedendo l'acquisto di nuovi autobus dotati delle più recenti tecnologie in materia di impatto ambientale.

In merito a ciò, per lo svolgimento dei servizi urbani, la DI FONZO ha acquistato nell'ultimo anno 3 automezzi elettrici.

Inoltre, i nostri autobus vengono riforniti esclusivamente con carburante a basso tenore di zolfo.

Sempre in tema di rispetto ambientale, l'Azienda ha installato presso la propria sede di Lanciano un impianto fotovoltaico che renda autonoma da un punto di vista energetico l'attività lavorativa in essa svolta.

SEZIONE C: Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti

7. Diritti e doveri del viaggiatore

Chi sceglie i servizi DI FONZO ha il diritto a

- Viaggiare in sicurezza e tranquillità;
- Accedere in modo semplice e tempestivo a tutte le informazioni relative al servizio;
- Usufruire di un servizio puntuale e regolare compatibilmente con la viabilità stradale, non controllabile dall'Azienda;
- Viaggiare o attendere in un ambiente pulito e confortevole;
- Poter riconoscere facilmente il personale addetto al servizio;
- Vedere rispettate le disposizioni sul divieto di fumare sui mezzi pubblici;
- Accedere facilmente alla procedura dei reclami ed a vedersi riconosciuta una veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni);
- Ottenere risposte certe e in tempi contenuti agli sportelli.

La libera circolazione sulle autolinee a contributo è limitata alle seguenti categorie di passeggeri:

- Titolari di tessere di libera circolazione rilasciate dallo Stato Italiano;
- Bambini accompagnati e di altezza non superiore a 1 metro;
- Ciechi con residuo visivo fino a 1/10 di entrambi gli occhi;
- Grandi invalidi di guerra, di lavoro e di servizio;
- Mutilati e invalidi di guerra, invalidi civili per causa di guerra e assimilati, inabili, invalidi del lavoro con percentuale di invalidità non inferiore all'80%.

Chi sceglie i servizi DI FONZO ha il dovere di

- Non utilizzare i mezzi di trasporto, se non si è in possesso di un valido titolo di viaggio;
- Vidimare il titolo di viaggio appena saliti sul mezzo di trasporto, comunque non oltre la fermata successiva a quella di salita, conservandolo fino alla discesa dalla vettura e presentandolo ad ogni richiesta del personale;
- Controllare la timbratura delle obliteratrici sui titoli di viaggio;
- Non cedere titoli di viaggio dopo la vidimazione;
- Non occupare più di un posto a sedere;
- Non sporcare e non danneggiare i mezzi di trasporto nonché pareti, accessori e suppellettili, pensiline ricovero utenti, porta orari fermate;
- Non tenere comportamenti tali da arrecare disturbo o danno ad altri passeggeri;
- Rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi di trasporto;
- Agevolare, durante il viaggio, le persone con ridotta capacità motoria e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'Azienda nonché le indicazioni o le limitazioni stabilite dalla stessa;
- Rivolgersi al personale di servizio in caso di pericolo;
- Rispettare le avvertenze e le disposizioni impartite dagli operatori nello svolgimento del loro lavoro;
- Rispettare le norme che regolano le possibilità di trasporto di oggetti e di animali;
- Tenere i bambini, gli animali e gli oggetti lontano dalle porte;
- Astenersi dallo svolgere attività commerciale o pubblicitaria, anche se a scopo benefico, sui veicoli, nelle pensiline e nelle altre aree di interesse per il servizio, senza autorizzazione scritta dell'Azienda.

Chi non rispetta tali norme, e in particolare chiunque viaggi sprovvisto di regolare titolo di viaggio, incorre in sanzioni amministrative stabilite ai sensi di legge.

8. I nostri titoli di viaggio

Il titolo di viaggio rappresenta un vero e proprio documento, che conferisce al suo possessore (o al suo intestatario, nel caso di un abbonamento) il diritto a poter viaggiare sui mezzi pubblici in condizione di legalità, senza il rischio di incorrere in spiacevoli sanzioni amministrative.

I titoli di viaggio acquistabili per usufruire del servizio di trasporto della DI FONZO possono essere di diversi tipi:

- Biglietto di corsa semplice;
- Biglietto di andata/ritorno;
- Carnet di biglietti;
- Biglietto low cost;
- Biglietto con tariffa agevolata per bambini;
- Biglietto con tariffa agevolata per gruppi superiori a 10 persone;
- Biglietto (di corsa semplice o andata/ritorno) acquistato presso le ricevitorie SISAL;
- Abbonamento settimanale (del tipo Lunedì-Venerdì e Lunedì-Sabato);
- Abbonamento mensile;
- Abbonamento annuale (oppure annuale studenti).

Il biglietto di corsa semplice conferisce il diritto a poter effettuare una sola corsa per qualsiasi tipo di servizio di linea erogato dalla DI FONZO.

Il biglietto di andata/ritorno permette di effettuare una corsa di andata ed una di ritorno, con risparmio economico, su di un medesimo servizio di linea.

In particolare per il servizio urbano di Lanciano, esistono tre diverse tipologie di titoli di viaggio:

- un **biglietto di corsa semplice** normale per un unico viaggio su qualsiasi linea del servizio urbano;
- un **biglietto "orario"** della durata temporale di 90 minuti, durante la quale l'utente conserva il diritto a poter viaggiare su qualsiasi linea urbana, e per un qualsiasi quantitativo di corse;
- un **biglietto "giornaliero"** che consente di poter viaggiare su qualsiasi linea per un numero illimitato di volte nel corso della stessa giornata.

Inoltre, l'utente può anche acquistare un carnet di titoli di viaggio (biglietti di corsa semplice), così costituito:

- Per le corse del servizio urbano, il carnet è costituito da 12 biglietti di corsa semplice, venduti al prezzo di 11 biglietti;
- Per le corse del servizio extraurbano, il carnet è composto da 10 biglietti di corsa semplice, venduti al prezzo di 9 biglietti;
- Per le corse delle linee Pescara – Chieti Scalo – Roma e Vasto – Lanciano - Roma, l'Azienda propone una doppia soluzione di carnet. Lo stesso può essere costituito da 12 biglietti di corsa semplice, acquistabili al prezzo di 9 biglietti (tale carnet ha una validità di 6 mesi), oppure da 6 biglietti di corsa semplice, acquistabili al prezzo di 5 biglietti (con una validità di 3 mesi).

Il biglietto low cost, utilizzabile per i soli collegamenti con Roma, consente al passeggero un notevole risparmio sul costo di viaggio, a patto che acquisti con congruo anticipo il biglietto.

Tale promozione, valida ogni martedì, mercoledì, giovedì e sabato (ad eccezione del periodo natalizio e pasquale) consente di pagare il proprio titolo di viaggio 5 euro se lo stesso viene

acquistato entro 30 giorni dalla data di partenza. Tale costo è di 10 euro se il titolo viene acquistato dall'utente entro 20 giorni dalla data del viaggio.

Il numero di biglietti promozionali messi a disposizione per ogni corsa effettuata nei giorni sopra ricordati è pari a 10, e tali biglietti possono essere acquistati esclusivamente sul sito www.difonzobus.com.

In conseguenza dell'elevato sconto applicato su tale tipologia di biglietti, gli stessi non sono in alcun modo modificabili, e quindi non sono soggetti né a rimborso né a cambio di ora o data di partenza.

Il biglietto con tariffa agevolata per bambini consente di ottenere uno sconto del 50% sul prezzo del biglietto di un bambino dai 3 ai 12 anni che viaggia accompagnato da almeno due adulti. Tale titolo è acquistabile esclusivamente in biglietteria.

Il biglietto con tariffa agevolata per i gruppi composti da almeno 10 persone consente agli appartenenti allo stesso di poter ottenere uno sconto del 25% se i biglietti vengono acquistati almeno 5 giorni prima della partenza. Tale tipologia di ticket può essere acquistato solo in biglietteria.

Il biglietto acquistato presso le ricevitorie SISAL è stato pensato dall'Azienda per assicurare all'utenza una rete capillare per facilitare l'acquisto del titolo di viaggio. Le condizioni di vendita ed i relativi prezzi sono gli stessi pensati per l'acquisto online. Tale tipologia di acquisto è disponibile solo per la tratta Vasto - Lanciano - Roma (non per la Pescara - Chieti Scalo - Roma).

L'abbonamento è un particolare titolo di viaggio, strettamente personale, che permette al titolare di avere la possibilità di viaggiare costantemente, e per un periodo di tempo medio/lungo, su un determinato servizio di linea della DI FONZO, sia per le corse di andata che per quelle di ritorno, con un notevole risparmio di costo.

Tali abbonamenti possono essere di tipo diverso, a seconda della loro durata temporale; si potranno avere:

- **Abbonamenti settimanali**, che consentono al titolare di poter viaggiare per 5 giorni (Lunedì-Venerdì), o per 6 giorni (Lunedì-Sabato), su di una qualsiasi corsa della linea indicata sul medesimo titolo di viaggio;
- **Abbonamenti mensili**, che permettono di viaggiare su di una qualsiasi corsa della linea indicata sul medesimo titolo, per una durata che va dal primo all'ultimo giorno del mese (mese solare);
- **Abbonamenti annuali**, che consentono di viaggiare su di una qualsiasi corsa delle linee indicate sul titolo di viaggio per una durata annuale; per gli studenti tale abbonamento ha una durata collegata all'anno scolastico, e risulterà valido dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo.

I titoli di viaggio sia di tipo corsa semplice (compresi i vari biglietti del servizio urbano) che di tipo andata/ritorno devono essere obliterati, ai fini della convalida, tramite l'apposita macchinetta vidimatrice (servizi urbani) o validati dall'Operatore d'Esercizio (servizi extraurbani); gli abbonamenti, invece, devono essere esibiti ad ogni richiesta del personale della Società, insieme alla tessera di riconoscimento rilasciata a cura dell'Azienda, come prescritto dalla Legge Regionale n. 40/1991, art. 14.

In mancanza di tale documento di riconoscimento, o dell'abbonamento stesso, l'utente è obbligato al pagamento del biglietto ordinario del viaggio, oltre che della conseguente sanzione amministrativa (si veda, al riguardo, il paragrafo dedicato alle sanzioni).

I titoli di viaggio della DI FONZO possono essere venduti in modalità diverse, a seconda della tipologia del titolo e del servizio di cui l'utente intende fruire.

In particolare, per quanto riguarda i biglietti, di corsa semplice o di andata/ritorno, relativi ai servizi urbani ed extraurbani, essi possono essere acquistati dall'utente esclusivamente a bordo degli automezzi, con l'Operatore di Esercizio che sarà, in tal caso, deputato alla vendita del titolo.

Tuttavia, per quanto concerne i biglietti relativi alle corse del servizio urbano di Lanciano, essi possono essere acquistati anche presso una serie di rivendite, presenti nel capoluogo frentano (edicole, tabaccherie, ecc.), autorizzate dalla DI FONZO.

I biglietti delle corse che la DI FONZO effettua su Roma (Vasto-Lanciano-Roma, e Pescara-Chieti-Roma), inoltre, possono essere acquistati, a seconda delle loro tipologia:

- Presso le Agenzie "Di Fonzo Viaggi", presenti nei comuni di Vasto e di Lanciano;
- Presso una serie di rivendite, autorizzate dalla DI FONZO;
- A bordo degli automezzi, con un supplemento;
- **On-line**, sul sito internet dell'Azienda (www.difonzobus.com), garantendo agli utenti un risparmio di tempo, ed un metodo di pagamento sicuro, tramite carta di credito;
- Presso le ricevitorie SISAL (solo per la tratta Vasto - Lanciano - Roma).

Quest'ultima tipologia di acquisto dei biglietti, da poco introdotta, consente di prenotare sul sito della SISAL il titolo di viaggio per la corsa desiderata. Al termine della prenotazione verrà fornito un codice, col quale si avranno 24 ore di tempo per recarsi presso qualsiasi ricevitoria SISAL a perfezionare l'acquisto del biglietto, mediante la fornitura al ricevitore del codice di prenotazione online, la stampa del biglietto ed il pagamento dello stesso.

Per la nuova linea Vasto-Napoli, invece, i biglietti (di corsa semplice o di andata e ritorno) possono essere acquistati presso la nostra agenzia viaggi di Vasto, presso le biglietterie degli altri vettori che compongono il Consorzio, oppure direttamente sull'autobus.

In merito alla vendita degli abbonamenti, ed al rilascio o al rinnovo delle tessere di riconoscimento, invece, la gestione viene effettuata direttamente dall'Azienda, senza il tramite delle rivendite autorizzate, e senza la possibilità di effettuare tali operazioni a bordo, per mezzo del personale viaggiante.

Per cui, i clienti che avvertano l'esigenza di acquistare o rinnovare tali titoli sono invitati a rivolgersi direttamente:

- Alle Agenzie "Di Fonzo Viaggi", site in Vasto e Lanciano;
- Alle sedi dell'Azienda, presenti nei medesimi comuni.

Presso le sedi sopra indicate, gli utenti saranno invitati a compilare un **Modulo di Richiesta Tessera di Riconoscimento**, nel caso in cui necessitino di una nuova tessera.

9. Informazione agli utenti

Per garantire all'utente una costante informazione sulle procedure e far conoscere le iniziative che possono interessarlo, la DI FONZO utilizza i seguenti strumenti:

- Telefono diretto ai numeri indicati nella tabella sottostante, dalle ore 9:00 alle ore 12:30, e dalle ore 16:00 alle ore 18:00;
- Comunicazioni dirette, per iscritto, al seguente recapito: Donato Di Fonzo & F.lli, Via S. Antonio Abate, 66054 Vasto (CH);
- Comunicazione al personale a contatto con gli utenti, che è in grado di fornire tutte le informazioni necessarie per avanzare un reclamo e/o una richiesta di rimborso o di risarcimento, o per qualsiasi genere di informazione ritenuta utile dall'utente.

Donato Di Fonzo & F.lli S.p.A. Via S. Antonio Abate - 66054 Vasto (CH) Tel. 0873/364785 Fax 0873/379294 P.I. 00119550697 C.C.I.A CHIETI n°14838 www.difonzobus.com difonzovasto@difonzoviaggi.it	Agenzia di viaggi "Di Fonzo Viaggi Srl" Corso Mazzini, 136 - 66054 Vasto (CH) Tel. 0873/367146 Fax 0873/372554 www.difonzoviaggi.it advvasto@difonzoviaggi.it	Agenzia di viaggi "Di Fonzo Viaggi Srl" Corso Trento e Trieste, 76 - 66034 Lanciano (CH) Tel. 0872/713224 Fax 0872/728190 www.difonzoviaggi.it advlanciano@difonzoviaggi.it
--	---	--

9.1. Procedura di reclamo

DI FONZO, nella prospettiva di un continuo miglioramento della Qualità del servizio, ha attivato un "sistema di ascolto al cliente" permanente, utile per cercare di erogare un servizio che sia a "misura d'utente". Pertanto, reclami che rilevino disservizi ed irregolarità riscontrati nello svolgimento del servizio, e quindi relativi alla violazione degli standard di Qualità previsti dalla Carta della Mobilità, così come suggerimenti che forniscano indicazioni utili per la conduzione di un servizio che risponda alle aspettative dell'utente, sono considerati strumenti preziosi e vengono quindi raccolti, registrati ed analizzati.

I reclami possono essere avanzati sia in forma diretta, vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta tradizionale o trasmissione elettronica, oppure mediante la compilazione di un **Modulo Reclami**, che il cliente troverà presso le nostre sedi aziendali ed agenzie).

Il personale che ha contatto con gli utenti (sia direttamente sia per telefono) è in grado di fornire informazioni ed ogni tipo di assistenza relativa alle modalità di presentazione dei reclami.

Al momento della presentazione del reclamo è necessario fornire, oltre alle proprie generalità, tutti gli estremi in possesso relativi all'accaduto o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, al fine di permettere agli uffici preposti di procedere alla ricostruzione e valutazione dei fatti.

Se possibile, la risposta al reclamo potrà essere data immediatamente dall'impiegato addetto alla ricezione. Nel caso invece in cui sia necessaria un'indagine circa le irregolarità denunciate, detti reclami verranno inoltrati agli Uffici interessati che procederanno quindi alla necessaria istruttoria; all'utente verrà comunicato, per iscritto, il nominativo dell'Ufficio e del Responsabile dell'istruttoria, i tempi previsti per l'espletamento della stessa, ed i mezzi di tutela di cui l'utente dispone in caso di risposta sfavorevole.

Entro **30 giorni** dalla data di presentazione del reclamo o suggerimento, l'Azienda provvederà a comunicare all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, con la specifica delle procedure e dei tempi necessari per poter risolvere il problema sottoposto, ovvero le conclusioni assunte.

L'Azienda si riserva, comunque, di indicare nella risposta un termine massimo all'interno del quale il cliente viene invitato a proporre le sue eventuali controdeduzioni alla soluzione prospettata; decorso inutilmente tale termine, ed in assenza di comunicazioni contrarie da parte dell'utente, l'Azienda lo riterrà soddisfatto ed archiverà il reclamo come risolto positivamente.

Nel caso in cui, a causa della complessità delle verifiche necessarie, non sia possibile rispettare il termine sopra indicato, l'Azienda provvederà ad aggiornare l'utente sullo stato d'avanzamento della pratica e sui tempi che presumibilmente si ritengono necessari per la risoluzione del problema sottoposto.

Tutti i reclami segnalati mediante la compilazione del Modulo Reclami verranno registrati in un apposito **Registro dei reclami**, compilato e tenuto dal Responsabile Qualità, utile appunto al monitoraggio del fenomeno del reclamo.

9.2. Copertura assicurativa per danni alle persone e alle cose

DI FONZO è assicurata per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere ai propri passeggeri durante il viaggio.

Sono stipulate le seguenti assicurazioni a favore e tutela dei viaggiatori:

- Assicurazione Responsabilità Civile contro terzi (R.C.T.) per il risarcimento di danni involontariamente cagionati a terzi in relazione all'attività esercitata;
- Assicurazione per copertura totale del rischio Responsabilità Civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore (R.C.A.).

L'Azienda provvede al risarcimento per danni a persone e cose causati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:

- Per danni causati a terzi - persone, veicoli, cose - dalla circolazione dei mezzi aziendali;
- Per danni causati ai passeggeri, sia in salita che in discesa dal mezzo aziendale, ovvero in sosta quando la responsabilità dell'Azienda nell'accadimento del fatto sia chiara;

Per danni arrecati ai bagagli e alle cose trasportate da terzi (esclusi denaro, preziosi e titoli) nei limiti previsti dalla legge, ivi compresi anche gli indumenti dei passeggeri.

Per accedere al **rimborso** è necessario che:

- Immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;
- Venga contattato l'Ufficio Sinistri dell'Azienda, al numero telefonico della sede legale, per procedere alla denuncia del sinistro, indicando il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea e l'autobus aziendale coinvolto; l'Ufficio Sinistri provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, esperite le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste dalla legge.

L'Azienda porta a conoscenza degli utenti, mediante documentazione scritta, il processo di istruzione e di risoluzione delle richieste di rimborso, esplicitando i casi che danno diritto a forme di rimborso e le relative modalità.

9.3. Rimborsi

L'Azienda riconosce il diritto al rimborso dei viaggi, nei seguenti casi:

- Modifica o soppressione del servizio senza comunicazione preventiva all'utenza nei modi stabiliti;
- Mancata effettuazione del viaggio per indisponibilità del mezzo o del personale, nel caso in cui non ne sia garantito l'inizio entro 60 minuti dall'orario di partenza previsto;
- Interruzione del viaggio per rottura o guasto al mezzo o per indisponibilità del personale, nel caso in cui non ne sia garantito il proseguimento entro 120 minuti dall'interruzione.

L'entità del rimborso è pari al prezzo del biglietto della singola corsa.

Nel caso in cui, a seguito di uno degli eventi sopraindicati, l'utente sia costretto, per ragioni di comprovata urgenza/gravità, a effettuare il viaggio con mezzi di trasporto individuali, la DI FONZO riconosce un corrispettivo pari al doppio della corsa non utilizzata.

La richiesta di risarcimento deve pervenire, entro e non oltre le 48 ore dal disservizio, all'Amministrazione dell'Azienda per posta ordinaria, allegando il titolo di viaggio non utilizzato (biglietto o copia dell'abbonamento) con eventuali ricevute fiscali delle spese sostenute per il trasporto privato, insieme con la documentazione che possa comprovare la necessità della scelta individuale.

In caso di richiesta accolta è inviato al domicilio dichiarato dal richiedente un buono per l'incasso della somma da risarcire e/o del titolo di viaggio da ritirare.

Nessun rimborso può essere corrisposto nei casi di disservizio non addebitabili alla responsabilità della DI FONZO.

9.4. Oggetti smarriti

Ogni oggetto rinvenuto sull'autobus e nei locali dell'Azienda viene inviato alla sede dell'Azienda, alla quale è possibile rivolgersi a partire dalle 24 ore successive allo smarrimento dell'oggetto, ove è custodito da apposito incaricato e tenuto a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta, fornendo tutte le informazioni atte a identificarlo, per un periodo massimo di tre mesi. Dopodiché viene applicata la normativa prevista dal Codice Civile (artt. 927-931), che stabilisce, tra l'altro, la consegna al Sindaco del Comune dove l'oggetto è stato ritrovato.

9.5. Trasporto bambini

I bambini che non superano il metro di altezza e non abbiano compiuto il terzo anno di età, purché accompagnati e purché non occupino un posto a sedere, sono trasportati gratuitamente in numero di uno per ogni adulto accompagnatore.

In qualsiasi altro caso occorre il possesso di valido titolo di viaggio.

9.6. Trasporto animali

Il trasporto degli animali sugli autobus è consentito solo per determinate specie e con i limiti seguenti:

- Cani di piccola taglia, purché tenuti in braccio e muniti di museruola a fitte maglie;
- Cani-guida per ciechi;
- Altri animali di piccola taglia (gatti, uccelli ecc.) purché racchiusi in ceste o gabbie o altro contenitore atto a prevenire motivi di indisponibilità o disturbo ai viaggiatori.

Per le categorie sopra citate è ammesso il trasporto, previo pagamento di regolare titolo di viaggio, ad eccezione dei cani-guida per ciechi i quali possono beneficiare del trasporto gratuito.

Il trasporto degli animali (eccetto i cani-guida per ciechi) potrà essere limitato o escluso, a giudizio del personale incaricato, in caso di notevole affollamento dell'autobus.

Se l'animale sporca la vettura o procura danni alle persone, l'accompagnatore incorre nella sanzione amministrativa da € 103,00 a € 309,00 fatte salve eventuali responsabilità civili o penali.

9.7. Trasporto bagagli

Il viaggiatore in possesso di regolare titolo di viaggio può recare con sé bagagli o altri oggetti nei limiti e alle condizioni seguenti:

- a) Ogni viaggiatore può recare con sé, senza la corresponsione del prezzo del biglietto, un solo bagaglio di dimensioni massime pari a cm. 50x30x25 e di peso non superiore a Kg. 10;
- b) Sono ammesse al trasporto gratuito:
 - Valigie, pacchi e similari (con limite di un collo per ogni viaggiatore) purché non contengano materiali pericolosi (esplosivi, radioattivi, infiammabili) maleodoranti o che comunque possano sporcare le vetture o dare disturbo ad altri viaggiatori a causa della loro natura o confezionamento (damigiane, bidoni, cassette, ecc.);
- c) Sono ammessi invece al trasporto, con pagamento di un biglietto per collo, i bagagli di dimensione superiori a cm. 50x30x25 fino a 80x45x25 e che non superano 20 Kg di peso, con il limite di due colli per viaggiatore.

Il bagaglio non è assicurato, pertanto si invita il passeggero a non trasportare oggetti di valore ovvero a dotarsi di apposita polizza assicurativa.

In caso di smarrimento, furto o danneggiamento, qualora venisse eventualmente dimostrato un comportamento colposo del personale viaggiante, l'Azienda sarà responsabile esclusivamente nei limiti massimi previsti dalla legge, vale a dire per la somma massima di € 150,00 per ciascun bagaglio, con il limite di € 300,00 per ciascun passeggero.

Nessuna responsabilità vi è per l'Azienda per quanto concerne i bagagli a mano o per gli oggetti non depositati nella bagagliaia del pullman.

Qualsiasi problema relativo al bagaglio deve essere immediatamente segnalato al conducente, e successivamente comunicato in via formale all'Azienda.

9.8. Sanzioni

Se il passeggero non è in grado di presentare un documento di viaggio valido, è tenuto sia al pagamento del biglietto per la corsa effettuata sia al pagamento della sanzione amministrativa.

L'utente è considerato sprovvisto di titolo di viaggio quando:

- Non mostra il titolo di viaggio;
- Mostra un titolo di viaggio scaduto o non convalidato;
- Mostra un titolo di viaggio di tariffa inferiore a quella prevista;
- Mostra un abbonamento personale compilato in modo non corretto o senza tessera di riconoscimento o con tessera di riconoscimento scaduta o di cui non ha titolarità;
- Mostra un titolo di viaggio contraffatto o alterato;
- Mostra un titolo di viaggio non più in uso.

In caso di contraffazione o alterazione il titolo di viaggio deve essere ritirato ed il viaggiatore identificato.

La sanzione amministrativa non esclude la responsabilità penale.

E' un reato previsto dal Codice Penale anche fornire false generalità al personale di controllo che le richiede.

L'utente, sprovvisto del titolo di viaggio e che rifiuti di regolarizzare la propria posizione, non ha diritto a continuare il viaggio e deve scendere dall'autobus alla prima fermata utile, su invito formale del personale, fermo restando l'obbligo del pagamento di quanto dovuto.

Secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale n° 13 del 15/10/2008, l'utente sprovvisto di titolo di viaggio od in possesso di titolo non valido, è soggetto (oltre al pagamento del biglietto per la corsa in essere) a:

- **Sanzione amministrativa minima** (se paga entro **7 giorni** dalla data di contestazione o di notifica del verbale), pari a **€ 36,00** per i servizi urbani e **€ 40,00** per i servizi extraurbani;
- **Sanzione amministrativa ridotta** (se paga entro **60 giorni** dalla data di contestazione o di notifica del verbale), pari a **€ 45,00** per i servizi urbani e **€ 50,00** per i servizi extraurbani.

In mancanza di pagamento entro i termini suddetti l'Azienda ha il diritto di procedere ad una ingiunzione di pagamento per una sanzione amministrativa dell'importo di **€ 150,00**, sempre in aggiunta al costo del biglietto non pagato, e con addebito delle spese procedurali - amministrative in capo al contravventore.

Qualora, invece, il contravventore riesca a dimostrare, entro 7 giorni dalla data di contestazione o di notifica del verbale, di essere titolare di un regolare titolo di viaggio emesso anteriormente all'accertamento dell'infrazione, verrà applicata una sanzione amministrativa pari a **€ 5,00**.

Infine, chiunque danneggia, deteriora o sporca gli automezzi aziendali o pensiline ricovero viaggiatori è soggetto alla sanzione amministrativa **da € 103,00 a € 309,00**, fermo restando l'obbligo del risarcimento dell'eventuale danno arrecato.

10. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2008
Manuale della Qualità - Sez. 2