

CARTA DELLA MOBILITÀ **ed. 2012**



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**

SOMMARIO

PREMESSA

SEZIONE I: PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

- 1.1 SERVIZI IN CONCESSIONE

SEZIONE II: PARTE GENERALE

- 2.1 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI
- 2.2 NORME E PRINCIPI ISPIRATORI
- 2.3 PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI DELLA MARINO S.R.L.

SEZIONE III: FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

- 3.1 GENERALITA'
- 3.2 FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ AZIENDALI DELLA MARINO S.R.L.

SEZIONE IV : TUTELA DEL CLIENTE

- 4.1 PROCEDURA DI RECLAMO
- 4.2 PROCEDURA DI RIMBORSO
 - 4.2.1 Procedura di risarcimento per danni alle persone ed alle cose
- 4.3 RAPPORTI CON L'UTENZA
- 4.4 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI
- 4.5 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO
- 4.6 IL MONITORAGGIO

SEZIONE V: INDICATORI QUALITA' DELLA MARINO S.R.L.

- 5.1 RISULTATI DELLE ANALISI DI SOFFISFAZIONE DEI CLIENTI AUTOLINEE
- 5.2 RISULTATI DELLE ANALISI DI SOFFISFAZIONE DEI CLIENTI NOLEGGIO

PREMESSA

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

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

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

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

1. la **Sezione I** è costituita dalla presentazione dell'azienda, della struttura aziendale e dei servizi forniti;
2. la **Sezione II** descrive i principi fondamentali della carta e il recepimento di tali principi da parte della 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 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 nel territorio lucano - pugliese, oltre che al noleggio da rimessa con autovetture ed autobus.

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

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

1.1 SERVIZI IN CONCESSIONE

Attualmente la Marino s.r.l. è una società a responsabilità limitata, di proprietà della famiglia Marino, i cui componenti sono fra l'altro anche i soci fondatori.

È concessionaria in pool con la ditta Marino Michele s.r.l. delle seguenti autolinee ministeriali:

ORDINARIE

1. Matera - Bologna - Torino - Como - Vicenza - Brescia
2. Ceglie Messapica - Bologna - Torino - Como - Vicenza - Brescia
3. Nardò - Bologna - Torino - Como - Vicenza - Brescia
4. Gallipoli - Bologna - Torino - Como - Vicenza - Brescia
5. Irsina - Bologna - Torino - Como - Vicenza - Brescia
6. Ascoli Satriano - Bologna - Torino - Como - Vicenza - Brescia
7. Bologna - La Spezia - Genova
8. Matera - Irsina - Urbino
9. Gallipoli - Perugia - Arezzo;
10. Gallipoli - Urbino
11. Altamura - Livorno
12. Matera - Napoli

GRAN TURISMO

13. Matera - Monetecatini
14. Gallipoli - Montecatini

INTERNAZIONALI

15. Laterza - Francoforte
16. Laterza - Koln
17. Laterza - Liegi
18. Bari - Losanna
19. Lecce - Casablanca (Marocco)

La SOC.MARINO s.r.l. è amministrata 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.

SEZIONE II: PARTE GENERALE

2.1 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo elaborato dalla Marino S.r.l. 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 DELLA MARINO S.R.L.

La Carta dei Servizi della 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

La Marino S.r.l. 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 la Marino S.r.l. 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

La Marino S.r.l. garantisce il diritto alla mobilità degli utenti, fornendo un'ampia gamma di soluzioni possibili e provvedendo ad istituire corse suppletive in casi di richieste eccezionali.

SEZIONE III: FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

3.1 GENERALITÀ

Nella Carta dei Servizi vengono generalmente delineati:

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

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

Ad ogni indicatore corrisponde:

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

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

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

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

Fattori, indicatori e standard della Marino S.r.l. vengono calcolati e riportati nelle tabelle riepilogative alla Sezione V.

3.2 FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ DELLA MARINO S.R.L.

I fattori di qualità del servizio erogato dalla Marino S.r.l. 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 PROCEDURA DI RECLAMO

La Marino S.r.l., nella prospettiva di un continuo miglioramento della qualità del servizio, mette in atto un sistema per la raccolta, registrazione e analisi di reclami e suggerimenti.

Il reclamo è un'azione dell'utente (cliente), presentata con le modalità di cui sotto, all'Azienda per comunicare una non coerenza con le proprie aspettative di uno o più requisiti definiti dalla Carta della mobilità, il suggerimento è invece un'azione dell'utente (cliente) presentata all'Azienda per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporto più vicino alle aspettative dell'utente stesso. Episodi spiacevoli che possono accadere durante il viaggio, eventuali segnalazioni e consigli possono essere inoltrati a:

Autolinee Marino Via Carpentino c.s. 1063 70022 Altamura (BA) inviati per posta, per fax al n. +39 . 080.3104553, per e.mail: info@marinobus.it o compilando il modulo che trovate sul sito internet www.marinobus.it

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

4.2 PROCEDURA DI RIMBORSO

La richiesta di rimborso deve essere effettuata fino a 18 ore prima della partenza, anticipando copia del biglietto con su scritto "richiesta di rimborso" a mezzo fax al n. +39 . 080.3104553 o per e.mail info@marinobus.it

Entro 10 giorni da tale comunicazione si è tenuti richiedere per iscritto il rimborso alla Direzione della società **Marino - Via Carpentino c.s. 1063 70022 Altamura (Ba)** - indicando il proprio domicilio, e se in possesso, le coordinate bancarie dove poter effettuare il bonifico. (*ved. fac-simile riportato nel paragrafo "informazioni per i passeggeri" del sito aziendale www.marinobus.it*).

Tale richiesta può avvenire per:

raccomandata > allegando l'**originale** del titolo

fax 0803104553 > allegando copia del titolo

e.mail info@marinobus.it >> allegando copia del titolo di viaggio

- Il rimborso sarà pari **all'60%** del prezzo del biglietto con un minimo di €5,00.
- Nessun rimborso è dovuto per annullamenti effettuati dopo il termine di cui al punto 9.1). E' solo prevista la possibilità di cambiare la data alle condizioni di cui ai precedenti artt. 6-7-8.
- Quando si richieda il rimborso di una tratta di un biglietto A/R si considererà la differenza fra il prezzo del biglietto A/R e di corsa semplice, e su questo si applicheranno le riduzioni di cui sopra.
- Nessun rimborso, neppure per annullamenti per cause di forza maggiore, è dovuto al di fuori dei casi sopra indicati.
- I biglietti smarriti, rubati, deteriorati o sospesi e con cambio corsa non sono rimborsabili.
- Il rimborso sarà effettuato **entro due mesi** dalla data di ricezione della richiesta, salvo i casi che possono richiedere ulteriori informazioni conoscitive.

Le condizioni di viaggio di cui agli artt.7-8-9 (Condizioni di Viaggio) non sono applicabili ai titoli acquistati in promozione, per i quali si rimanda alle specifiche prescrizioni pubblicate sul sito internet www.marinobus.it.

4.3 RAPPORTI CON L'UTENZA

Le informazioni riguardanti i percorsi delle autolinee, le fermate, gli orari, le tariffe, i punti vendita di biglietti, sono contenute nell'Orario Ufficiale delle Autolinee Marino, in dotazione presso tutti i punti vendita dei biglietti di viaggio.

Le principali informazioni che riguardano una specifica autolinea sono comunicate al pubblico tramite un opuscolo informativo, anch'esso reperibile presso le agenzie, le biglietterie e, per quanto possibile, a bordo degli automezzi.

Le stesse informazioni sono comunicate anche:

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

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

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

Chi vende il biglietto deve ottenere dall'utente una esplicita conferma dell'itinerario, della data di partenza e del numero di passeggeri in fase di acquisto del biglietto, prima del pagamento.

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

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

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

4.4 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Diritti degli utenti

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

Doveri degli utenti

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

4.5 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

VALIDE A DECORRERE DAL 16/12/2011

Art.1 – Obbligo del Trasporto

Marino esegue il trasporto di passeggeri in ambito nazionale ed internazionale.

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

Art.2 – L'informazione

Marino garantisce l'informazione sui propri servizi di linea. Tali informazioni vengono fornite per mezzo dell'orario Ufficiale e, in tempo reale, dal sito www.marinobus.it. Presso le biglietterie autorizzate e tramite call center al n. +39 080 3112335, si possono ottenere le seguenti informazioni:

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

Art.3 – Obblighi e responsabilità del passeggero

Il passeggero:

- 3.1. deve osservare le prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità, dogana, etc.
- 3.2. da 14 a 18 anni chi viaggia sui servizi internazionali devono possedere una autorizzazione firmata dai genitori (il [modulo](#) è scaricabile dal sito www.marinobus.it)
- 3.3. deve esibire al personale di controllo un documento di identità per accertare il diritto allo sconto tariffario
- 3.4. deve controllare i dati indicati sul biglietto (data di viaggio, orario, tariffa, luogo di partenza e di arrivo)
- 3.5. deve restare seduto quando l'autobus è in movimento
- 3.6. deve presentarsi al punto di partenza almeno 10 minuti prima dell'orario previsto, saldo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore nei periodi di alta stagione
- 3.7. non deve fumare a bordo dell'autobus, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (Toilette)
- 3.8. deve rispettare la durata della sosta (massimo 15 minuti)

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

3.10. deve usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, alla sicurezza ed incolumità della sua persona e delle persone o animali e dei bagagli che sono sotto la sua custodia;

3.11. il passeggero non è ammesso al viaggio e durante il viaggio può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per il biglietto nel caso in cui:

- rappresenti pericolo per la sicurezza dell'attività dell'autolinea e dei passeggeri
- arrechi disturbo agli altri passeggeri

Art.4 – Titoli di viaggio

4.1. Generalità

Per essere ammesso al trasporto, il passeggero deve essere in possesso di un titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) valido per la corsa che utilizzerà. Il biglietto può essere richiesto per un singolo viaggio o, per un viaggio di andata e ritorno. Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie a definire il contenuto del contratto di trasporto.

Al momento di ricevere il titolo di viaggio o prima di completare la transazione se si tratta di acquisto online o da rivendite Sisal, il passeggero deve assicurarsi che sia stata applicata la riduzione del prezzo spettante, che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio, che sia esatto la data e l'ora di partenza oltre che la località di partenza e di arrivo.

4.2. L'utilizzazione

- deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di bordo per il controllo e la oblitterazione
- è valido per il giorno e la corsa indicata
- è valido solo se è integro e completo in ogni parte
- i titoli emessi manualmente devono contenere il timbro dell'agenzia emittente o il nome del personale di bordo
- deve essere acquistato presso le rivendite o on- line dal sito www.marinobus.it; contrariamente e solo in caso di disponibilità di posti a bordo dell'autobus l'acquisto del biglietto viene regolarizzato con pagamento dell'importo dovuto con l'applicazione di importi aggiuntivi laddove previsti (**€3,00 solo per linee Napoli**). • In caso di mancata identificazione del viaggiatore privo di titolo di viaggio, viene chiesto al personale di bordo l'intervento delle competenti autorità e può non essere consentita la prosecuzione del viaggio al contravventore.
- i minori di anni 0 – 2 pagano il biglietto a tariffa scontata ed hanno diritto al posto.

4.3. Furto o smarrimento del biglietto:

- in caso di furto o smarrimento del titolo di viaggio è possibile viaggiare solo se si consegna al personale di bordo l'originale della denuncia fatta presso le Autorità Competenti, ovvero una autocertificazione con allegato valido documento di identità. In ogni caso prima della partenza va data informazione telefonica al call center tel. +39 0803112335

4.4. Tipologia dei titoli di viaggio

- Il biglietto può essere richiesto per un singolo viaggio (corsa semplice) o, per un viaggio di andata e ritorno.
- I titoli di viaggio di andata e ritorno fruiscono dello sconto del 10%
- La data di ritorno ha validità 120 giorni dalla corsa di andata.
- I titoli di andata/ritorno su linee Nazionali vanno emessi con l'indicazione della data della corsa di ritorno
- I titoli di andata/ritorno su linee Internazionali possono essere emessi senza l'obbligo di indicazione della data di ritorno (*open*). In questo caso la comunicazione della data di ritorno va effettuata almeno 10 giorni prima della partenza . Comunicazioni successive potranno essere accettate solo in caso di disponibilità di posti.

4.5. Cambio data (Riconvalida)

- Il titolo di viaggio può essere sospeso per un periodo di **120** giorni dalla data della corsa, telefonando al call center Marino +39 080 3112335 tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 20.30.
- La sospensione ed il cambio data è gratuito se viene comunicato fino a 18 ore prima della partenza
- È dovuta una penale di **€5,00** per ogni cambio data (massimo due) se comunicato dopo le 18 ore e fino all'orario di partenza.
- Il biglietto della penale viene emesso a bordo
- Comunicazioni di sospensione pervenute dopo l'orario di partenza della corsa comporterà la perdita integrale del titolo di viaggio.

Art.5 – Rimborso titoli di viaggio

5.1. la richiesta di rimborso può essere effettuata fino a 18 ore prima della partenza, con l'obbligo di inviare copia del titolo con su scritto " RICHIESTA DI RIMBORSO" per fax al n. +39 080 3104553 o per mail al seguente indirizzo rimborsi@marinobus.it

5.2. entro 10 giorni dalla data della comunicazione fax, si è tenuti a richiedere per iscritto il rimborso alla: SOC.MARINO Srl Via Carpentino c.s. 1063 70022 Altamura (Ba), allegando la copia del titolo di viaggio ed indicando il codice Iban. E' possibile scaricare il [modulo](#) di richiesta rimborso dal sito www.marinobus.it

5.3. L'invio può essere effettuato, alternativamente :

- a mezzo raccomandata allegando l'originale del titolo
- per e.mail a rimborsi@marinobus.it allegando copia del titolo

5.4. Il rimborso è pari al 60% del prezzo del biglietto con un minimo di €5,00

5.5. Il rimborso non è dovuto per annullamenti effettuati dopo il termine indicati al punto 5.1. In questo caso è possibile il cambio data secondo le modalità prescritte al punto 4.5.

5.6. Il valore del rimborso di una sola tratta di un biglietto di A/R è dato dalla differenza fra il costo del titolo di A/R e il costo della corsa semplice.

5.7. Il rimborso non è dovuto per titoli smarriti, deteriorati, già sospesi per riconvalida data o per titoli acquistati in promozione.

5.8. Il rimborso verrà effettuato entro tre mesi dalla data di ricezione della richiesta effettuata per raccomandata o e.mail, salvo i casi che possono richiedere ulteriori informazioni conoscitive.

Art.6 – Obblighi e responsabilità della Marino

6.1. Marino non è responsabile per ritardi, interruzioni o mancate coincidenze, conseguenti a cause alla stessa società non imputabili (come scioperi, maltempo, guasti meccanici, traffico, condizioni di percorribilità stradali, controlli da parte di organi di Polizia, etc.)

6.2. Marino non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza, da parte del passeggero, delle prescrizioni di polizia, dogana, sanità e simili che gli fanno carico a norma del precedente articolo 3;

6.3. Le cose e gli animali ammessi a bordo dell'autobus restano esclusivamente sotto la custodia del viaggiatore. La Marino non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli (ad esempio, denaro, carte valori, oggetti d'arte, oggetti preziosi ed assimilati)

Art.7 – Trasporto Bagaglio

7.1. E' gratuito il trasporto di un bagaglio a mano di dimensioni max 55+45+25 e di peso non superiore kg.10 da custodire sotto la propria responsabilità negli appositi scomparti all'interno dell'autobus.

7.2. E' gratuito, altresì, il trasporto di due bagagli dalle dimensione massime di cm.140 (*lunghezza+profondità+larghezza*) e di peso, ognuno, non superiore a kg.20. Tali bagagli verranno riposti nella bauliera dell'autobus.

7.3. E' possibile accettare bagagli ulteriori (ivi compresa una bici chiusa) solo in caso di disponibilità di spazio nella bauliera e previo pagamento del prezzo.

7.4. E' vietato il trasporto di liquidi in genere, oggetti fragili, denaro, carte valori, oggetti d'arte, oggetti preziosi ed assimilati

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

7.6. L'eventuale smarrimento del bagaglio riposto nella bauliera dovrà essere immediatamente comunicato al personale di bordo e presso la sede della Marino, chiamando al n. +39 080 3112335 (tutti i giorni dalle ore 8,30 alle 20,30) ovvero inviando una mail a reclami@marinobus.it ; la formale segnalazione scritta va inoltrata entro e non oltre 5 giorni dal termine del viaggio per mezzo di raccomandata postale, fax +0039 0803117537 o per e.mail all'indirizzo reclami@marinobus.it

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

7.7. E' fatto obbligo indicare su ciascun bagaglio, in uno spazio ben visibile o su apposite fascette, i dati relativi al nome, cognome, indirizzo, telefono e la fermata di partenza e di arrivo.

Art.8 – Trasporto animali

8.1 E' consentito il trasporto di animali domestici (il cane con museruola) di piccola taglia, solo se riposti in appositi contenitori (trasportino) di dimensioni massime di 30+30+40 (*larghezza - altezza - profondità*)

8.2. Il trasportino dovrà essere riposto a terra di fianco al sedile prenotato dal viaggiatore: è vietato riporlo sulla poltrona.

8.2. Per il trasporto di animali è applicabile la tariffa scontata del 40%, salvo diverse disposizioni

in materia tariffaria nei periodi di alta stagione.

Art.9 – Reclami

Il passeggero può presentare suggerimenti o reclami, sia mediante il sito www.marinobus.it compilando l'apposito [modulo](#) o inoltrando una mail a reclami@marinobus.it

4.6 IL MONITORAGGIO

La Marino S.r.l., coerentemente con quanto previsto dalla già richiamata direttiva del Presidente del Consiglio del 27/01/94, si impegna a svolgere periodiche misurazioni per il calcolo degli indicatori di qualità, al fine di:

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

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

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

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

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

I risultati conseguiti rispetto agli obiettivi saranno pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso sulla Carta). In particolare entro il 31 marzo di ogni anno la Marino predispone una relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente.

SEZIONE V: INDICATORI QUALITÀ DELLA MARINO S.R.L.

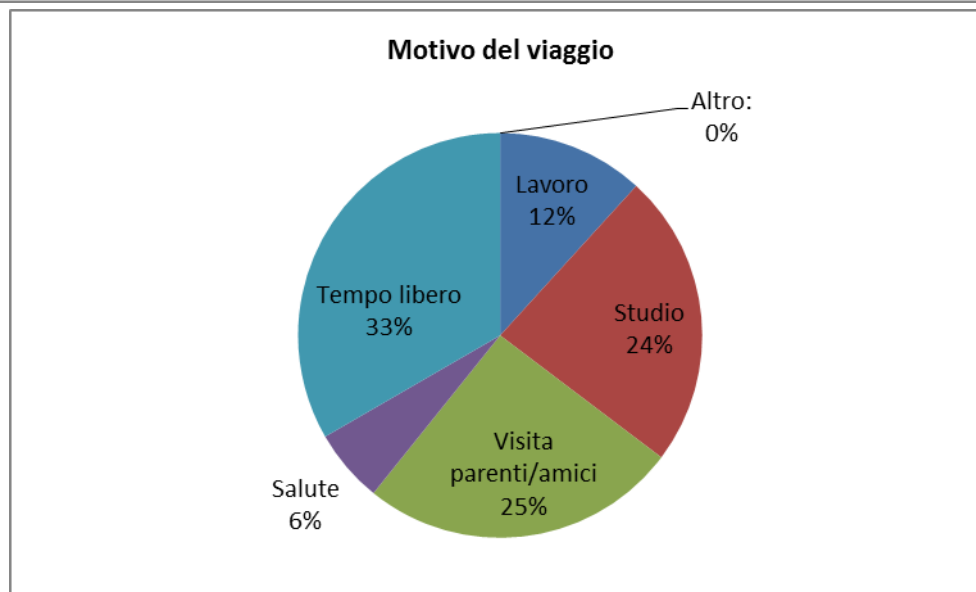
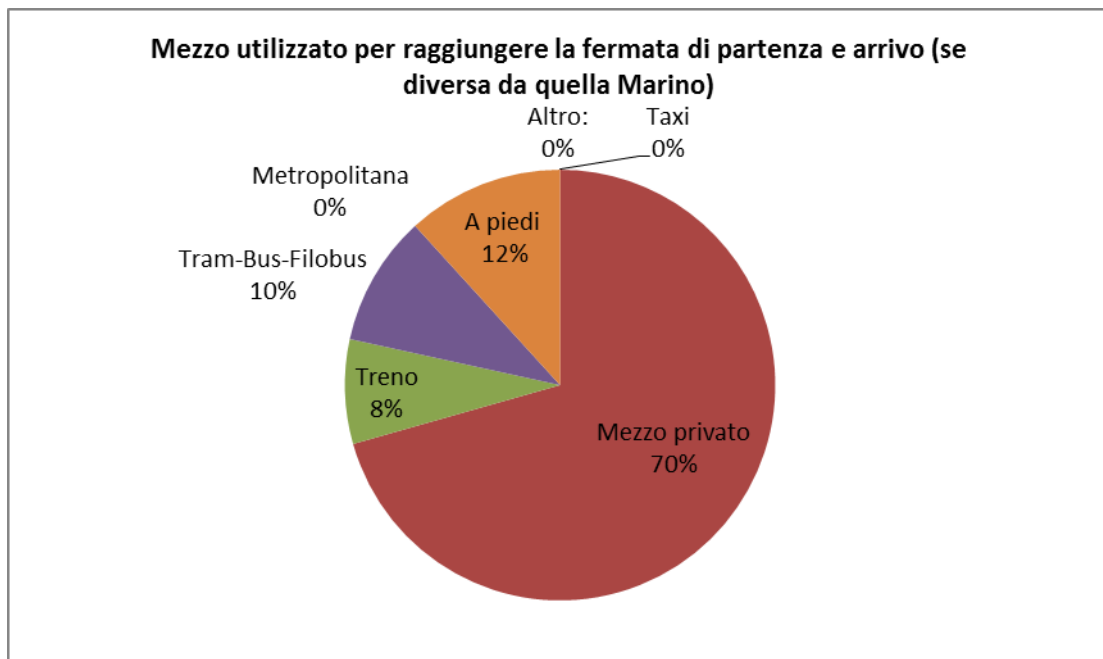
MARINO S.R.L.			ANNO DI ESERCIZIO: 2011		
Segmento modale/settore: AUTOLINEE NAZIONALI E INTERNAZIONALI NOLEGGIO AUTOBUS CON CONDUCENTE					
Fattori di qualità	INDICATORI DI QUALITÀ				
	Tipologia	Unità di misura	Valore indicatore 2011	Valore indicatore 2010	Obiettivo di qualità
Sicurezza del viaggio	Incidentalità diretta dei mezzi di trasporto	n. incidenti passivi/ km totali percorsi	10/8.000.000	13/6.500.000	10/9.000.000
	Coinvolgimento passeggeri in incidenti	n. incidenti con feriti	1	0	0
	Parco autobus	N. totale mezzi	73	67	76
	Età dei mezzi	% bus con oltre 10 anni	29%	35,5%	20 %
Sicurezza personale e patrimoniale	Reclami per smarrimento, furti, danni	n. denunce	15	6	5
	Reclami per disservizio	n. denunce	23	7	6
	Presenza di telefono aziendale a bordo/ dotazione dipendente	% mezzi dotati	97%	96%	97%
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate rispetto a quelle programmate	98%	98%	98%
	Puntualità del servizio	% corse in orario sul totale (tra 0' e 15'')	89%	85%	90%
Pulizia dei mezzi	Pulizia ordinaria (al rientro dal servizio)	n. interventi giornalieri/tot mezzi	96%	96%	97%
Comfort del viaggio	Assistenza durante il viaggio (secondo autista)	% viaggi con assistenza	83%	81.5%	83%
	Climatizzazione	% mezzi dotati di impianto	100%	100%	100%
Servizi aggiuntivi	TV, WC, videoregistratore e/o altro	% mezzo dotati	91	90.5%	95%
Informazioni alla clientela	Tempo di risposta reclami in giorni	giorni	37	36	20
Aspetti relazionali e comportamentali	Presentabilità degli autisti	n. rapporti negativi del Personale di Controlleria	4	3	3
Livello di servizio	Ritardo risoluzione reclami	n. reclami con risposta sup. a 90 gg.	7,9 %	4%	3%
Attenzione all'ambiente	Mezzi con standard EURO 0	% mezzi sul totale	0	-	0
	Mezzi con standard EURO 1	% mezzi sul totale	0	-	0
	Mezzi con standard EURO 2	% mezzi sul totale	21,92	-	15
	Mezzi con standard EURO 3	% mezzi sul totale	30,14	-	35
	Mezzi con standard EURO 4	% mezzi sul totale	9,59	-	10
	Mezzi con standard EURO 5	% mezzi sul totale	38,36	-	40

5.1 RISULTATI DELLE ANALISI DI SOFFISFAZIONE DEI CLIENTI AUTOLINEE

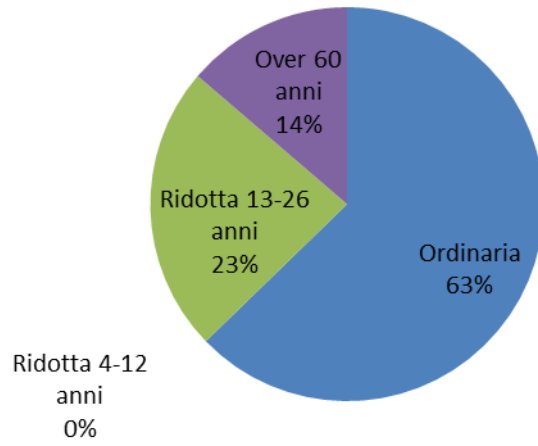
ANNO DI RIFERIMENTO: 2011

N. questionari pervenuti nel 2011: 51

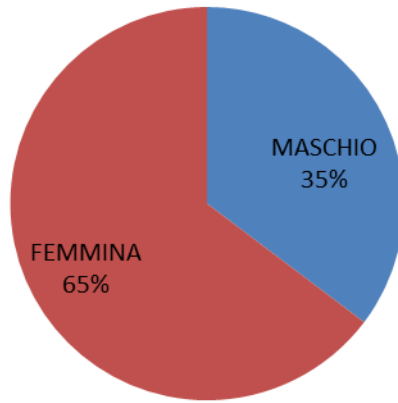
Dati utenza



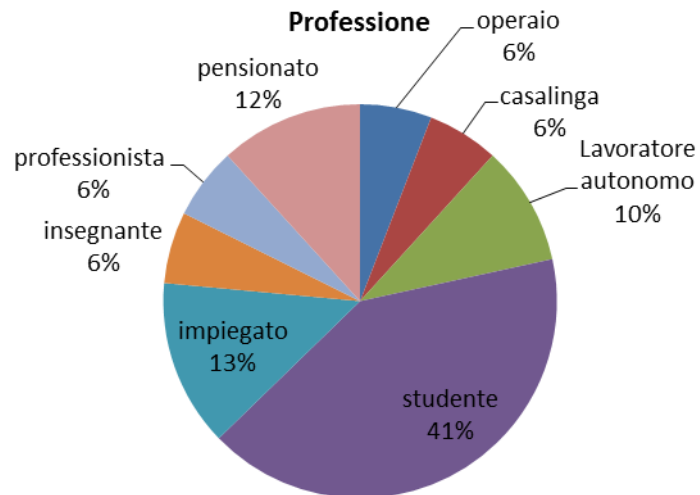
Tariffe usufruite

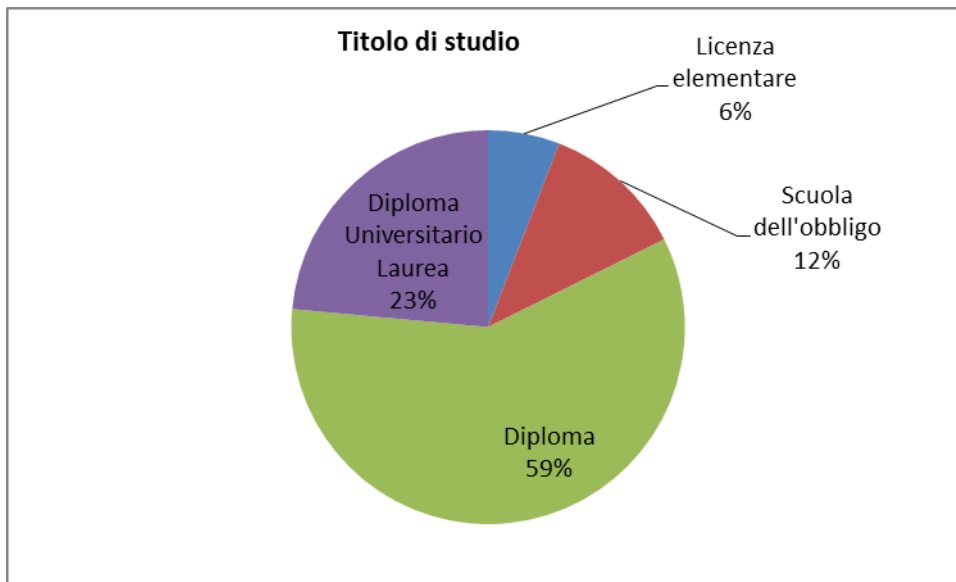


Utenti del servizio autolinee

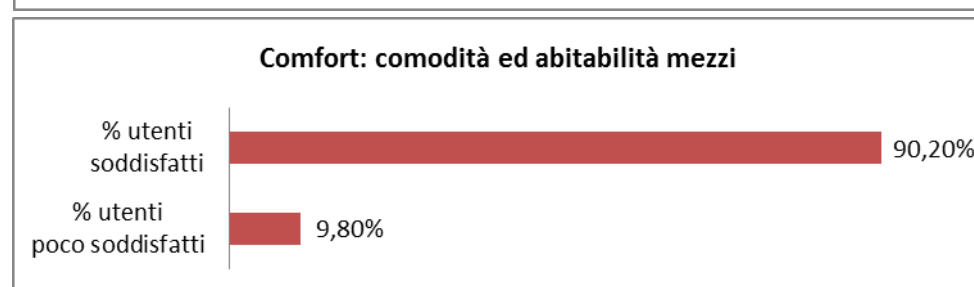
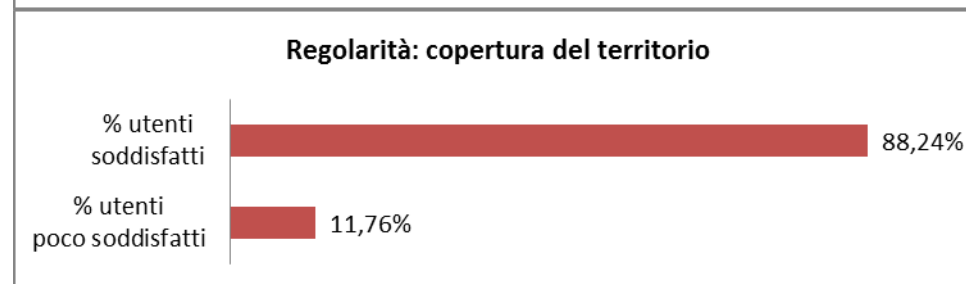
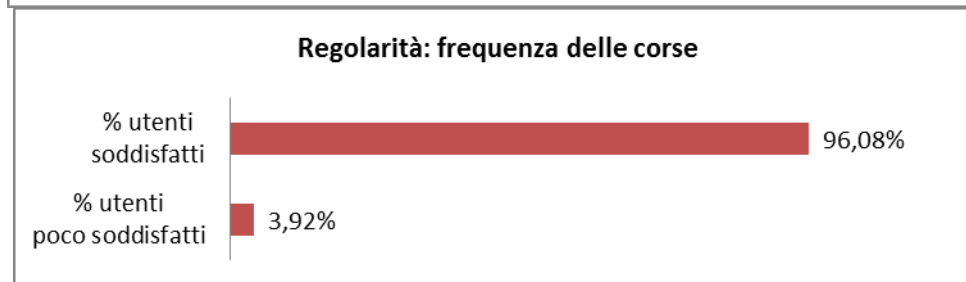
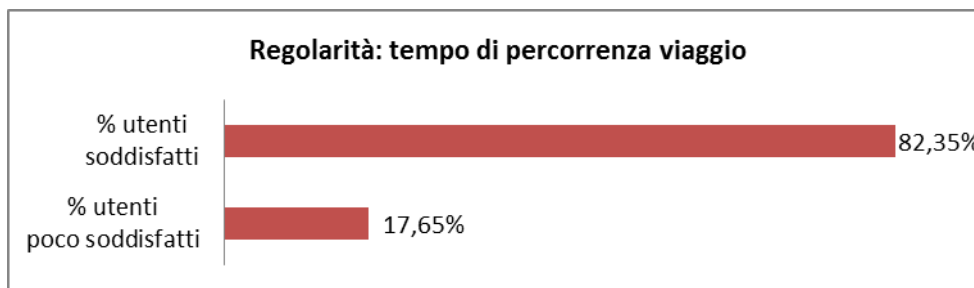


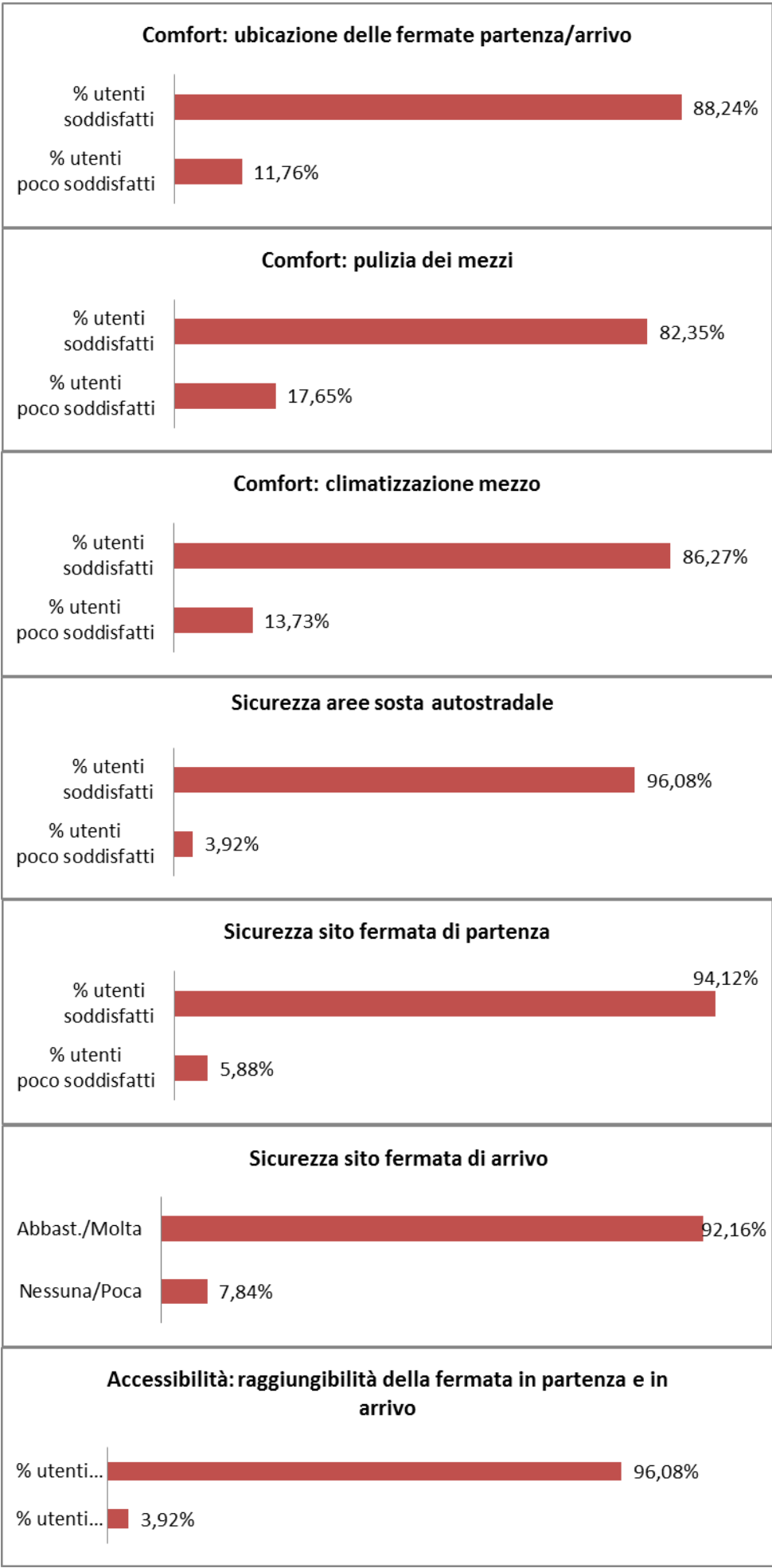
Professione

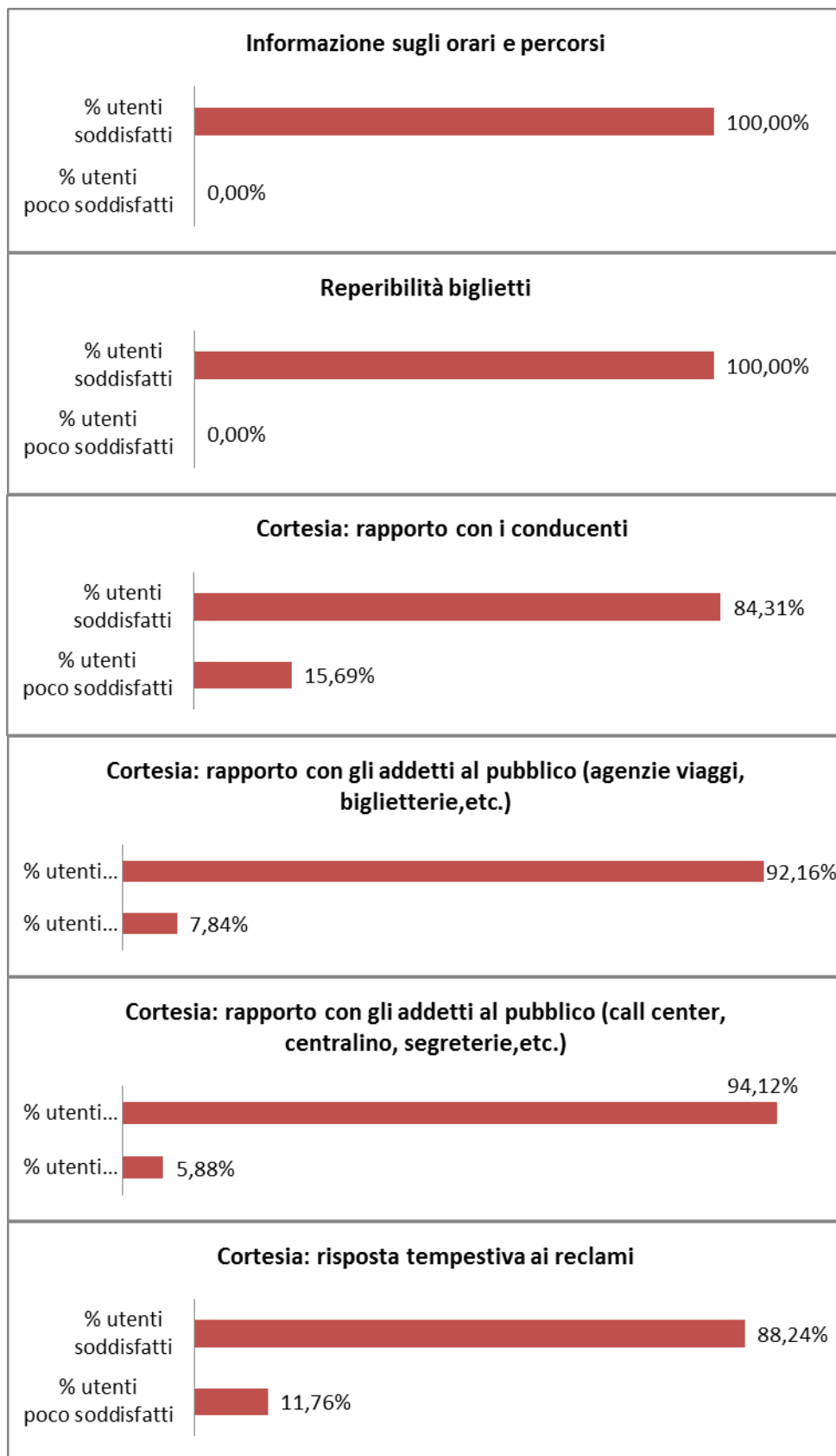




Grado di soddisfazione







5.2 RISULTATI DELLE ANALISI DI SOFFISFAZIONE DEI CLIENTI NOLEGGIO

ANNO DI RIFERIMENTO: 2011

N. questionari pervenuti nel 2011: 5

Grado di soddisfazione elevato