

# CARTA DELLA MOBILITÀ ed. 2010



*Via Carpentino c.s. 1063*

*70022 ALTAMURA (BA)*

*TEL.080.3112335 – FAX 0803117537*

*www.marinobus.it e-mail: [info@marinobus.it](mailto: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: LA CARTA DEI SERVIZI DELLA MARINO S.R.L.**

## 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 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 nei territori 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.

## 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 le ditte Marino Gerardo, Marino Michele s.r.l. e Sama 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

### i. GRAN TURISMO

13. Matera – Monopoli
14. Gallipoli – Montecatini

### i. 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 convenzionate, 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](http://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

Il cliente che rinuncia al viaggio avrà il diritto al rimborso del biglietto, solo alle seguenti condizioni:

La richiesta di rimborso deve essere effettuata al massimo entro e non oltre 18 ore dall'orario di partenza. Deve essere anticipata a mezzo fax al n. +39 . 080.3104553, inviando copia del biglietto con su scritto "Richiesta di Rimborso". Entro e non oltre 10 giorni dell'invio del fax, si dovrà richiedere per iscritto ed a mezzo raccomandata il rimborso alla Direzione della società Marino - Via

Carpentino c.s. 1063 70022 Altamura (Ba) allegando il biglietto originale ed indicando il proprio domicilio, e se in possesso, le coordinate bancarie dove poter effettuare il bonifico di rimborso. (ved. da fac-simile riportato nel paragrafo "informazioni per i passeggeri" del sito aziendale [www.marinobus.it](http://www.marinobus.it));

il rimborso sarà pari all'60% del prezzo del biglietto con un minimo di €5,00.

Nessun rimborso è dovuto per richieste effettuate dopo il termine di cui al punto 7.1). E' solo prevista la possibilità di cambiare la data alle condizioni di cui ai precedenti artt. 6-7-8.

Quando si richiama 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 o deteriorati 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.

### 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 anziane 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

IN VIGORE DAL 1.12.2007

### ART.1 - Obbligo del trasporto

La Marino esegue il trasporto di viaggiatori, alle condizioni, con gli orari ed ai prezzi in vigore. Gli orari pubblicati sono soggetti a variazione: pertanto il passeggero è tenuto a chiederne conferma al momento della prenotazione.

Non si assume responsabilità alcuna per ritardi o interruzione del servizio o mancate coincidenze se derivate da cause a loro non imputabili, come scioperi, maltempo, guasti meccanici non prevedibili, problemi di traffico, di percorribilità delle strade di controlli delle autorità ecc...

Il programma di esercizio delle linee, potrà subire riduzioni nei periodi di Capodanno, Pasqua e Natale: gli utenti sono tenuti ad accertarsi del programma definitivo per tali periodi, al momento della prenotazione.

### ART.2 - Obblighi del viaggiatore

Il viaggiatore:

- deve osservare le prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità, dogana, etc.- I bambini che non hanno ancora compiuto DUE anni sono trasportati gratuitamente purché non occupino un posto e viaggiano insieme a persona adulta.

- i ragazzi di età compresa fra i 14 e i 18 anni non compiuti sui servizi internazionali devono essere muniti di una autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori (come da fac-simile riportato nel paragrafo "informazioni per i passeggeri" del sito aziendale [www.marinobus.it](http://www.marinobus.it))

- deve esibire al personale di bordo un documento di identità in corso di validità per accertare il diritto a fruire della tariffa scontata per fasce d'età.

- deve controllare i dati indicati sul biglietto ( data di viaggio, orario, tariffa, luogo partenza e di arrivo) ed è tenuto a pagare al personale di bordo incaricato la riscossione di eventuali penali e/o il costo del biglietto.

- deve restare seduto quando l'autobus è in movimento.

- deve presentarsi al punto di partenza almeno 10 minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore nei periodi di alta stagione.

- non deve fumare a bordo dell'autobus, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (Toilette).

- deve rispettare la durata della sosta che deve intendersi tassativamente di 15 minuti.

- Ogni danno arrecato dai viaggiatori alle vetture, agli oggetti ed ai locali utilizzati per realizzare il servizio, deve essere da questi risarcito, riservandosi la Società, in caso di danneggiamento volontario, di sporgere eventuale denuncia o querela a norma di legge.

### ART.3 - Titoli di viaggio

Sul biglietto è indicato il logo del vettore, il prezzo, la tipologia tariffaria, la località di partenza e quella di arrivo, la data della corsa, il nome del viaggiatore.

- Il biglietto deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di bordo per il controllo e la obliterazione.

- Il biglietto è valido esclusivamente per la tratta, il giorno e la corsa indicati.

- Alla partenza, il biglietto deve presentarsi integro, non deteriorato e comprensivo di tutti i tagliandi.

- I biglietti a compilazione manuale devono presentare il timbro dell'agenzia emittente.

- Non è consentita la cessione del biglietto né la vendita di biglietti da parte di soggetti o esercizi non autorizzati da Marino srl ovvero dai vettori soci.

- In caso di furto o smarrimento del titolo di viaggio già acquistato, il passeggero potrà viaggiare sulla corsa per la quale era prenotato acquistando un nuovo titolo di viaggio a bordo. Avrà diritto ad usufruire di un nuovo viaggio sulla stessa tratta, previa richiesta scritta con allegata la denuncia depositata alle autorità competenti ed il nuovo titolo acquistato a bordo. Il viaggio potrà essere effettuato solo dopo la ricezione della documentazione indicata.

- Tutte le corse sono effettuate con prenotazione obbligatoria e nominativa, anche ai fini di eventuali rimborsi. E' interesse dello stesso viaggiatore fornire il proprio nominativo completo al momento dell'acquisto del biglietto.

- I viaggiatori sono tenuti a munirsi di titolo di viaggio a mezzo di una delle seguenti soluzioni:

- presso le rivendite convenzionate;

- acquistando il biglietto on-line con carta di credito (collegandosi al sito [www.marinobus.it](http://www.marinobus.it)) e presentandosi a bordo con il titolo obbligatoriamente stampato da internet; Il cliente che debba trovarsi nell'impossibilità di stampare il titolo, è tenuto a darne previa comunicazione al n. 199.800.100, affinché il ns. call-center possa predisporre una stampa sostitutiva da presentare a bordo.

- prenotando via Internet o presso il ns. call-center (n.199.800.100) e confermando il pagamento del prezzo presso le reti nazionali di esazione. (ricevitorie SISAL, etc. etc.)

- E' consentito il trasporto dei non vedenti solo se accompagnati.

- La Tipologia tariffaria con relativo sconto varia a seconda della Linea, ed esattamente:

- NAPOLI: 2-12 Anni non compiuti / Militari e Forze dell'ordine (muniti di tesserino) sconto del 10% ; ulteriore sconto del 10% sui titoli A/R

- NAZIONALE: 2-12 Anni non compiuti sconto del 40%; 12-26 Anni non compiuti/ Over 60 sconto del 15% ; ulteriore sconto del 10% sui titoli A/R

- INTERNAZIONALE: 2-12 Anni non compiuti sconto del 40%; 12-26 Anni non compiuti / Over 60 sconto del 10% ; ulteriore sconto del 15% sui titoli A/R

#### ART.4 - Trasporto bagaglio

Il viaggiatore è autorizzato al trasporto gratuito di n. 1 piccolo bagaglio al seguito, contenente effetti personali necessari per il viaggio dalle dimensioni massime di cm 90 (lunghezza+profondità+larghezza) e di peso non superiore a 5 kg. da custodire sotto la propria esclusiva responsabilità, negli appositi scomparti all'interno dell'autobus. E' autorizzato altresì a trasportare gratuitamente n. 2 bagagli che non superano ognuno la dimensione di cm 140 (lunghezza+profondità+larghezza) e peso non superiore a 15 kg. che verrà riposto nella bauliera

- E' possibile accettare ulteriori bagagli solo in caso di disponibilità di spazio nella bauliera e previo pagamento di una sovrattassa in relazione alla dimensione dello stesso.

- E' consentito il trasporto di biciclette previo pagamento di un sovrapprezzo (€35,00) e solo quando ci sia la disponibilità di spazio nella bauliera dell'autobus.

- Non è consentito il trasporto di liquidi in genere, oggetti fragili, denaro, gioielli, preziosi e carte valori.

- IL Cliente è responsabile dei danni cagionati ad altri bagagli in conseguenza della violazione di cui alla precedente prescrizione.

- Il personale di bordo ha il diritto di assicurarsi, in presenza del viaggiatore, della natura degli oggetti introdotti nella bauliera nel caso in cui ci sia il sospetto di una violazione di cui innanzi.

- La Marino non è responsabile del bagaglio a mano riposto all'interno dell'autobus.

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

IL cliente è tenuto ad indicare su ciascun bagaglio in uno spazio ben visibile e chiaro il suo nome e cognome, il suo indirizzo e recapito telefonico oltre che la fermata di partenza che quella di arrivo.

#### ART.5 - Trasporto animali

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

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

E' vietato appoggiare il trasportino sulla poltrona.

E' vietato il trasporto di animali sulla linea INTERNAZIONALE

#### ART. 6 - Variazioni – Mancato utilizzo del biglietto - Cambio data- Riconvalida

-Il cliente che non può fruire del viaggio nel giorno o nell'ora indicata sul biglietto, potrà riutilizzare lo stesso a condizione che venga data comunicazione telefonica al Centro Booking della Marino al n. 199.800.100 nelle fascia oraria 8.00 – 21.00. (E' consentito contattare il Centro Booking , in orari differenti dall'orario di apertura, solo se interessano le corse in partenza)

-Il cliente è tenuto ad annotare sui titoli di viaggio i codici di sospensione, chiusura di titoli OPEN, conferma di cambio data, e Riattivazione, comunicati dall'operatore del Call Center.

-E' possibile effettuare al massimo 2 variazioni di data per tratta.

Comunicazioni pervenute dopo l'orario di partenza comportano la perdita integrale del biglietto

#### 6.1 Autolinee per Napoli

- Biglietto di corsa semplice: Il biglietto non fruito è riutilizzabile entro 60 giorni dalla data indicata sul titolo.Ad ogni richiesta di cambio Corsa, cambio Data e Riconvalida viene emesso un nuovo titolo di viaggio di € 5.00 da acquistare presso le rivendite autorizzate o a bordo. Su tale Linea , per i biglietti emessi a bordo, sarà applicato un supplemento di € 3.00.

- Biglietto di andata e ritorno:

Sul biglietto A/R è applicato uno sconto del 10% , ed è valido 60 giorni dalla data di andata. E' possibile acquistare biglietti A/R con data di ritorno già fissata al momento dell'acquisto, o con data di ritorno OPEN ; la prenotazione della corsa di ritorno, previa disponibilità di posti, è OBBLIGATORIA.

Ad ogni richiesta di cambio Corsa, cambio Data e Riconvalida viene emesso un nuovo titolo di viaggio di € 5.00 per tratta, da acquistare presso le rivendite autorizzate o a bordo.

#### 6.2 Servizi Nazionali (escluso linea Napoli)

- Biglietto di corsa semplice:

Il biglietto non fruito è riutilizzabile entro 60 giorni dalla data indicata sul titolo.Cambio data: 1. gratuito: se comunicato entro 18 ore prima della partenza ; 2. penale di €10,00 : se trascorso il tempo di cui al punto 1) e fino al momento della partenza. Il pagamento della penale sarà effettuato direttamente a bordo .

- Biglietto di andata e ritorno:

Sul biglietto A/R è applicato uno sconto del 10% , ed è valido 60 giorni dalla data di Andata indicata sul titolo.E' fatto obbligo prenotare la corsa di ritorno al momento dell'emissione del biglietto.

Cambio data (corsa di andata e corsa di ritorno):

1. gratuito: se comunicato entro 18 ore prima della partenza;  
2. penale di €10,00 per singolo cambio : se trascorso il tempo di cui al punto 1) e fino al momento della partenza. Per la penale viene emesso regolare biglietto a bordo.

#### 6.3 Servizi Internazionali

Biglietto di corsa semplice: Il cliente che non può fruire del viaggio nel giorno o nell'ora indicata sul biglietto, potrà riutilizzare lo stesso nei 120 gg. successivi dalla data di partenza originaria a condizione che venga data comunicazione telefonica al Centro Booking della Marino al n. 199.800.100 (numero valido solo per chiamate dall'Italia) oppure al numero 0039.080.3112335 nelle fascia oraria 8.00 – 21.00.

Cambio data:

1. gratuito: se comunicato entro 18 ore prima della partenza ;

2. penale di €10,00 : se trascorso il tempo di cui al punto 1) e fino al momento della partenza. Per la penale viene emesso regolare biglietto.

- Biglietto di andata e ritorno (ritorno open):

scontati del 15% con validità 120 gg. dalla data di andata.

E' possibile acquistare biglietti A/R con data di ritorno già fissata al momento dell'acquisto, o con data di ritorno OPEN. La prenotazione della corsa di ritorno open, dovrà essere comunicata 10 gg. prima

della stessa, dandone comunicazione al Centro Booking. Dopo tale termine le prenotazioni saranno accettate previa disponibilità di posti.

- Cambio data (corsa di andata e corsa di ritorno):

1. gratuito: se comunicato entro 18 ore prima della partenza ;

2. penale di € 10,00 per singolo cambio : se trascorso il tempo di cui al punto 1) e fino al momento della partenza. Per la penale viene emesso regolare biglietto.

ART. 7 - Rimborso (Autolinee Napoli – Nazionali - Internazionali)

Il cliente che rinuncia al viaggio avrà il diritto al rimborso del biglietto, solo alle seguenti condizioni:

7.1) La richiesta di rimborso deve essere effettuata al massimo entro e non oltre 18 ore dall'orario di partenza; Deve essere anticipata a mezzo fax al n. +39 . 080.3104553, inviando copia del biglietto con su scritto "Richiesta di Rimborso" .Entro e non oltre 10 giorni dell'invio del fax, si dovrà richiedere per iscritto ed a mezzo raccomandata il rimborso alla Direzione della società Marino - Via Carpentino c.s. 1063 70022 Altamura (Ba) allegando il biglietto originale ed indicando il proprio domicilio, e se in possesso, le coordinate bancarie dove poter effettuare il bonifico di rimborso. (ved. da fac-simile riportato nel paragrafo "informazioni per i passeggeri" del sito aziendale [www.marinobus.it](http://www.marinobus.it) )

7.2) il rimborso sarà pari all'60% del prezzo del biglietto con un minimo di € 5,00.

7.3) Nessun rimborso è dovuto per richieste effettuate dopo il termine di cui al punto 7.1). E' solo prevista la possibilità di cambiare la data alle condizioni di cui ai precedenti artt. 6-7-8.

7.4) 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 o deteriorati 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.

ART. 8 - Segnalazioni – Consigli - Reclami

Segnalazioni – consigli - Reclami: 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](mailto:info@marinobus.it) o compilando il modulo che trovate sul sito internet [www.marinobus.it](http://www.marinobus.it)

NB: Le presenti condizioni di viaggio , in vigore dal 01/11/07, sostituiscono integralmente quelle attualmente in uso, stampate sul retro dei titoli di viaggio in giacenza presso le agenzie di vendita convenzionate ed il personale viaggiante.

## 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.

MARINO S.R.L				ANNO DI ESERCIZIO: <u>2009</u>	
Segmento modale/settore		AUTOLINEE NAZIONALI E INTERNAZIONALI			
Fattori di qualità	Indicatori di qualità			Obiettivo di qualità	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura	Valore indicatore		
Sicurezza del viaggio	Incidentalità diretta dei mezzi di trasporto	n. incidenti passivi dell'anno	14	12	rilevazione
	Coinvolgimento passeggeri in incidenti	n. feriti	0	0	rilevazione
	Parco autobus	N. totale mezzi	77	82	rilevazione
	Età dei mezzi	% bus con oltre 10 anni	12,2%	10 %	rilevazione
Sicurezza personale e patrimoniale	Reclami (smarrimento, furti, danni)	n. denunce	9	7	rilevazione
	Reclami per disservizio	n. denunce	16	15	rilevazione
	Presenza di telefono aziendale a bordo	% mezzi dotati	95%	96%	rilevazione
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate rispetto a quelle programmate	98%	98%	rilevazione
	Puntualità del servizio	% corse in orario sul totale (tra 0' e 15'')	85%	90%	rilevazione
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	Pulizia ordinaria (al rientro dal servizio)	n. interventi giornalieri/tot mezzi	96%	97%	rilevazione
Comfort del viaggio	Assistenza durante il viaggio (secondo autista)	% viaggi con assistenza	81.5%	83%	rilevazione
Servizi aggiuntivi	TV, WC, videoregistratore e/o altro	% mezzo dotati	90.5%	91%	rilevazione
Informazioni alla clientela	Tempo di risposta reclami in giorni	giorno	25	20	rilevazione
Aspetti relazionali e comportamentali	Presentabilità degli autisti	n. rapporti negativi del Personale di Controlleria /anno	6	4	rilevazione
Livello di servizio	Ritardo risoluzione reclami	n. reclami con risposta sup. a 90 gg.	4% sul totale	3%	Rilevazione
Attenzione all'ambiente	Mezzi con standard EURO2	n. mezzi	6	4	Rilevazione
	Mezzi con standard EURO3	n. mezzi	6	6	Rilevazione
	Mezzi con standard EURO4	n. mezzi	61	60	Rilevazione
	Mezzi con standard EURO 5	n. mezzi	4	12	Rilevazione

# RISULTATI DELLE ANALISI DI SOFFISFAZIONE DEI CLIENTI – ANNO 2009

Questionari analizzati: 33

## Mezzo utilizzato per raggiungere la fermata di partenza e arrivo

taxi	privato	treno	tram	metro	a piedi	altro
5	17	1	1	5	1	//

## MOTIVO DEL VIAGGIO:

Lavoro	studio	visita parenti	salute	tempo libero	altro
4	9	15			

## TARIFFE USUFRUITE

ordinaria	ridotta 4/12	ridotta 13/26	over 60
22	0	6	1

## FREQUENZA UTILIZZO SERVIZIO

una volta la settimana	due volte sett.	tre/quattro volte mese	raramente
0	1	11	11

## INTERNET

Conoscenza sito no	conoscenza sito si	valutazione sito	prenotaz.on line
2	26		

## TEMPI PERCORRENZA VIAGGIO

NESSUNA	SODDISFAZIONE		
	POCA	ABBASTANZA	MOLTA
6	6	9	6

## FREQUENZA CORSE

NESSUNA	SODDISFAZIONE		
	POCA	ABBASTANZA	MOLTA
6	2	11	7

## COPERTURA DEL TERRITORIO

NESSUNA	SODDISFAZIONE		
	POCA	ABBASTANZA	MOLTA
5	2	12	7

## CONFORT MEZZI

NESSUNA	SODDISFAZIONE		
	POCA	ABBASTANZA	MOLTA
5	5	12	4

## UBICAZIONE FERMATE

NESSUNA	SODDISFAZIONE		
	POCA	ABBASTANZA	MOLTA
5	1	10	5

## PULIZIA MEZZI

NESSUNA	SODDISFAZIONE		
	POCA	ABBASTANZA	MOLTA
5	10	11	10

## CLIMATIZZAZIONE

NESSUNA	SODDISFAZIONE		
	POCA	ABBASTANZA	MOLTA
5	4	10	8

## SICUREZZA SOSTA AREA DI SOSTA

NESSUNA	SODDISFAZIONE		
	POCA	ABBASTANZA	MOLTA
6	3	11	6

## SICUREZZA SITO DI PARTENZA

NESSUNA	SODDISFAZIONE		
	POCA	ABBASTANZA	MOLTA
6	1	13	6

**SICUREZZA SITO ARRIVO**

SODDISFAZIONE

NESSUNA	POCA	ABBASTANZA	MOLTA
7	1	12	7

**RAGGIUNGIBILITA' DELLE FERMATE**

SODDISFAZIONE

NESSUNA	POCA	ABBASTANZA	MOLTA
7	1	12	7

**ACCESSIBILITA' INFORMAZIONI ORARI E PERCORSI**

SODDISFAZIONE

NESSUNA	POCA	ABBASTANZA	MOLTA
7	2	10	8

**REPERIBILITA' BIGLIETTI**

SODDISFAZIONE

NESSUNA	POCA	ABBASTANZA	MOLTA
5	4	5	12

**SERVIZIO CORTESIA-RAPPORTO CONDUCENTI**

SODDISFAZIONE

NESSUNA	POCA	ABBASTANZA	MOLTA
6	1	10	9

**SERVIZIO CORTESIA-RAPPORTO ADDETTI AL PUBBLICO**

SODDISFAZIONE

NESSUNA	POCA	ABBASTANZA	MOLTA
10	9	15	14

**RISPOSTA TEMPESTIVA AI RECLAMI**

SODDISFAZIONE

NESSUNA	POCA	ABBASTANZA	MOLTA
5	4	9	3