

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***

Servizi interregionale - T.P.L.

SOMMARIO

PREMESSA

SEZIONE I: PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

1.1 SERVIZI SVOLTI

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 MICHELE S.R.L.

SEZIONE III: FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

3.1 GENERALITA'

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

SEZIONE IV: TUTELA DEL CLIENTE

4.1 PROCEDURA DI RECLAMO

4.2 PROCEDURA DI RIMBORSO

4.3 RAPPORTI CON L'UTENZA

4.4 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

4.5 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO (solo servizio per Napoli)

4.6 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO TPL E SCUOLABUS

4.7 4.7 REGOLAMENTO DI VETTURA (ESCLUSO SERVIZIO PER NAPOLI)

4.8 IL MONITORAGGIO

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

5.1 RISULTATI DELLE ANALISI DI SOFFISFAZIONE DEI CLIENTI

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 dai 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 Michele s.r.l. 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: SERVIZI SVOLTI

I servizi TPL svolti riguardano:

1. Altamura – Napoli
2. Altamura – San Nicola di Melfi (PZ)
3. Altamura – Z.I. La Martella (MT)
4. Altamura – Jesce – Matera
5. Servizio Urbano Altamura
6. Servizio Scuolabus Altamura

SEZIONE II: PARTE GENERALE

2.1 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo elaborato dalla Marino Michele s.r.l. 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 MICHELE S.R.L.

La Carta dei Servizi della Marino Michele s.r.l. 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 Michele s.r.l. 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 Michele s.r.l..

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 Michele s.r.l. 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 Michele s.r.l. 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.

Libertà di scelta

La Marino Michele s.r.l. 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 QUALITA'

3.1 GENERALITA'

Nella Carta dei Servizi vengono generalmente delineati:

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

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

Ad ogni indicatore corrisponde:

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

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

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

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

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

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

I fattori di qualità del servizio erogato dalla Marino Michele 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 una apposita tabella riepilogativa.

SEZIONE IV: TUTELA DEL CLIENTE

4.1 PROCEDURA DI RECLAMO

La Marino Michele 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 (solo servizio per Napoli)

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);

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 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.

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.

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. Rispettare le indicazioni dell'azienda e degli addetti
2. Essere muniti di regolare titolo di viaggio vidimato
3. Non tenere comportamenti che possano arrecare danno all'azienda
4. Agevolare le persone anziani ed i disabili, cedendo loro il posto e non occupando quelli riservati.

4.5 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO (solo servizio per Napoli)

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 on-line 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 dimensioni 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%, salda 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 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO PER TPL E SCUOLABUS

IN VIGORE DAL 1.12.2007

1. Obbligo al trasporto

La Marino Michele s.r.l. esegue il trasporto di persone da essa esercitate con i mezzi prescritti e quando non ostino circostanze straordinarie o di forza maggiore.

2. Ammissione della clientela a bordo

Il cliente deve essere al punto di partenza almeno 3 minuti prima dell'orario ufficiale. Il possesso del titolo di viaggio non garantisce il posto a sedere. La Marino si riserva il diritto di precedenza di salita a bordo agli abbonati, laddove le richieste esaurissero la capacità di portata dell'autobus, pertanto la Marino può riservare corse specificatamente ai viaggiatori muniti di abbonamenti.

3. Tipologia dei titoli di viaggio

Biglietto di corsa semplice valido per effettuare una sola corsa.

Biglietto giornaliero, utilizzabile solo sul servizio urbano (valido per n. di corse illimitato da utilizzarsi nel giorno di validazione).

Abbonamento settimanale, valido dal lunedì alla domenica.

Annodamento mensile, valido dal giorno 1 a fine mese.

4. Uso e convalida dei titoli di viaggio

Il titolo di viaggio è personale e non può essere ceduto.

Il biglietto è valido solo se convalidato a bordo per mezzo di apposita oblitterazione o manualmente.

L'abbonamento (escluso il servizio per Napoli) è convalidato mediante esibizione al personale di bordo dello stesso.

Per il servizio per Napoli, la convalida dell'abbonamento avviene mediante il ritiro della parte del titolo di viaggio ad uso aziendale.

Il cliente trovato in possesso di documenti di viaggio contraffatti, oltre al pagamento della sanzione prevista, sarà denunciato alle autorità giudiziaria competente.

I titoli di viaggio di TPL e urbano non sono rimborsabili, né sostituibili.

Nell'ambito del TPL, i bambini di età inferiore ai 10 anni non pagano se accompagnati da un adulto.

5. Oggetti smarriti

La Marino non è responsabile degli oggetti riposti all'interno dell'autobus.

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

6. Trasporto animali

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.

7. Reclami

La Marino Michele 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.

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

4.7 REGOLAMENTO DI VETTURA (ESCLUSO SERVIZIO PER NAPOLI)

Il cliente è tenuto al rispetto al regolamento aziendale di vettura:

1. ad agevolare il lavoro degli autisti
2. a salire sull'autobus dalla parte anteriore e scendere da quella centrale o posteriore, e ad autobus fermo
3. ad esibire il documento di viaggio al personale di servizio
4. a fornire le proprie esatte generalità all'addetto al controllo
5. a non parlare all'autista durante la marcia dell'autobus
6. a utilizzare non più di un posto a sedere
7. ad osservare il divieto di fumare
8. a non ingombrare il corridoio dell'autobus e la porta di accesso
9. a non arrecare disturbo ad altri passeggeri
10. a non gettare rifiuti dall'autobus, sporcare il mezzo
11. a mantenere un comportamento dignitoso nel rispetto degli altri
12. a non effettuare volantinaggio, se non preventivamente autorizzato
13. a non abbandonare il veicolo in caso di fermate intermedie
14. a segnalare al personale di servizio eventuali oggetti smarriti, e ad avvisare tempestivamente gli autisti o l'azienda dello smarrimento di un proprio oggetto.

4.8 IL MONITORAGGIO

La Marino Michele 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 Michele s.r.l. predispone una relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente

.

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

Segmento modale/settore: TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

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	1/1.400.000 km	2/1.400.000 km	1/1.400.000 km
	Coinvolgimento passeggeri in incidenti	n. feriti	0	0	0
	Parco autobus TPL	N. totale mezzi	14	14	15
	Età dei mezzi	% bus con oltre 10 anni	11%	11%	10 %
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate rispetto a quelle programmate	97%	97%	98%
	Puntualità del servizio	% corse in orario sul totale (tra 0' e 15'')	94%	95%	98,5%
Pulizia dei mezzi	Pulizia ordinaria (al rientro dal servizio)	n. interventi giornalieri/tot mezzi	94%	88%	98%
Servizi aggiuntivi	Ausili disabili	% autobus attrezzati con pedana per accesso disabili	20%	20%	20%
Informazioni alla clientela	Tempestività delle informazioni	% avvisi comunicati entro 4 giorni	99%	99%	100%
Aspetti relazionali e comportamentali	Presentabilità degli autisti	n. rapporti negativi del Personale di Controlleria	1	3	3
Livello di servizio	Punti vendita sul territorio	N. biglietterie TPL/ comuni serviti	20/4	20/4	22/4
Attenzione all'ambiente	Mezzi con standard EURO 0	% mezzi sul totale	11,11	11,11	11,11
	Mezzi con standard EURO 1	% mezzi sul totale	0	0	0
	Mezzi con standard EURO 2	% mezzi sul totale	0	0	0
	Mezzi con standard EURO 3	% mezzi sul totale	77,78	77,78	77,78
	Mezzi con standard EURO 4	% mezzi sul totale	11,11	11,11	11,11
	Mezzi con standard EURO 5	% mezzi sul totale	0	0	0

5.1 RISULTATI DELLE ANALISI DI SOFFISFAZIONE DEI CLIENTI URBANO/TPL

ANNO DI RIFERIMENTO: 2011

N. questionari pervenuti nel 2011: 18

