

# D'Amico

NOLEGGIO AUTOBUS GRAN TURISMO

**Eredi D'Amico Ettore snc**  
Fraz. Fano a Corno Isola del G.S. (TE)  
Telefono: +39.0861.978108  
Fax: +39.0861.978265  
E-Mail: [info@damicobus.it](mailto:info@damicobus.it)  
[www.damicobus.it](http://www.damicobus.it)

***Trasporto passeggeri su  
autolinee urbane, extra urbane  
e scuolabus  
Noleggio auto e autobus con  
conducente***



## 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 Fano a Corno di Isola del Gran Sasso (TE); 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.

## INDICE

CAPITOLO I	PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	
CAPITOLO II	SCOPO E PRINCIPI DELLA CARTA	
	2.1	Scopo della carta
	2.2	Il viaggio
	2.3	Principi della carta
	2.4	Validità della carta
	2.5	La scelta di implementare il sistema di gestione per la qualità a norma ISO 9001: 2008
CAPITOLO III	RAPPORTI CON LA CLIENTELA	
	3.1	Diritti del viaggiatore
	3.2	Doveri del viaggiatore
	3.3	Relazioni e comunicazioni con il personale di contatto
	3.4	Codice di comportamento del personale della D'Amico S.n.c.
CAPITOLO IV	FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ	
	4.1	Fattori e standard di qualità
	4.2	Indicatori di qualità
CAPITOLO V	DISPOSIZIONI REGOLANTI IL TRASPORTO	
	5.1	Trasporto dei viaggiatori e dei bagagli
CAPITOLO VI	TUTELA DEL CLIENTE	
	6.1	Rimedi e tutela del cliente / viaggiatore
	6.2	Il monitoraggio
CAPITOLO VII	RILASCIO ED USO ABBONAMENTI D'AMICO	
	7.1	Normativa generale per il rilascio e l'uso di abbonamenti autolinee Eredi D'Amico S.n.c.

**La Direzione Eredi D'Amico S.n.c.**

**D'AMICO ETTORE s.n.c.**

di GIANLUIGI e GIAMPAOLO

FANO A CORNO - ISOLA DEL GRAN SASSO (TE)

Partita IVA 01575490675

Tel. 0861 978108 - Fax 0861 978265

**1.1 Presentazione della ditta**



La Eredi D'Amico Ettore S.n.c. è un'azienda di trasporto operante nella Regione Abruzzo costituitasi nell'anno 2005 in seguito alla successione della ditta individuale D'Amico Ettore costituita nel 1966.

La struttura e l'immagine aziendale possono essere rappresentati dai seguenti dati e valori:

- percorrenze in concessione Comunale;
- percorrenze in concessione Regionale;
- passeggeri trasportati > 1000 / anno
- autobus in esercizio n. 7
- Autovetture n. 2 da noleggio con conducente.

L'esperienza maturata ci permette di offrire alla clientela un ottimo servizio in termini di qualità, competenza e affidabilità tutto rapportato con degli ottimi prezzi.

Ci avvaliamo oltre a mezzi di recente costruzione, di personale altamente qualificato, in perfetta uniforme, selezionato a seguito del superamento di numerosi test di guida, attitudinali e curandone in particolare la cortesia e la disponibilità.

La ns. ditta oltre a svolgere servizi di linea Comunali e regionali svolge anche:

- servizi di noleggio pullman gran turismo, di recente immatricolazione, con tutti i comfort necessari per rendere i Vostri viaggi piacevoli;
- servizi nazionali e internazionali, per gruppi precostituiti
- servizi di noleggio auto con autista.

La dislocazione delle strutture fisse aziendali, sono l'officina - carrozzeria e deposito, con annessa area di parcheggio in Isola del Gran Sasso mentre i titoli di viaggio possono essere acquistati sul bus o presso il ns. ufficio.



**INFORMAZIONI GENERALI**

*Denominazione Eredi D'Amico Ettore snc*

*Direzione commerciale D'Amico Gianluigi*

*Direzione Tecnica D'Amico Gianluigi*

*Sede legale Fraz. Fano a Corno Isola del G.S. (TE)*

*Telefono 0861.978108*

*E-Mail [info@damicobus.it](mailto:info@damicobus.it)*

*Fax 0861.978265*

*R.I. 43490*

*REA 137437*

*Partita IVA – Codice Fiscale 01575490675*

*Uffici, deposito mezzi e officina di manutenzione Mq. 750 circa*

## 2.1 Scopo della carta

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo elaborato dalla D'Amico S.n.c. non solo per illustrare al pubblico i propri servizi, ma soprattutto per creare un'unione stabile fra azienda ed 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 ed utenti mediante una serie di indicatori di qualità, definiti e calcolati nei paragrafi successivi.

## 2.2 Il viaggio



Il VIAGGIO deve essere inteso nella sua accezione più ampia.

Esso, infatti, inizia nel momento in cui sorge l'esigenza di spostarsi e termina quando si giunge alla destinazione finale - assieme con i beni che accompagnano il viaggiatore.

La D'Amico S.n.c. è direttamente responsabile dei livelli prestazionali - qualitativi e quantitativi - del ventaglio di servizi offerti e conseguentemente è tenuta ad intervenire per gli aspetti di competenza. Inoltre, la D'Amico S.n.c. quale "soggetto competente" si impegna a monitorare le problematiche connesse con i momenti di confine tra due o più vettori/segmenti modali, al fine di evitare che si realizzino gravose discontinuità (e/o criticità) nel viaggio, con il restante universo dei servizi e degli altri vettori.

## 2.3 Principi della carta

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.

La Carta dei Servizi della D'Amico S.n.c. si basa sul rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### **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 D'Amico S.n.c. assicura l'effettuazione del servizio secondo gli orari e gli avvisi pubblicizzati o accordati con i committenti del servizio di noleggio 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 D'Amico S.n.c..

### **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 D'Amico S.n.c. 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 D'Amico S.n.c. 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 D'Amico S.n.c. 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.

## **2.4**

### **Validità della carta**

La presente pubblicazione costituisce la prima edizione della Carta dei Servizi della D'Amico S.n.c, e rimane valida fino all'emissione della prossima edizione.

I rapporti con la clientela scaturenti dalla presente Carta, saranno annualmente aggiornati in presenza di modifiche di legge o suggerite dall'esperienza.

In prima applicazione la presente Carta potrà essere modificata in ogni momento sino a tre anni dalla sua entrata in vigore.

## **2.5**

### **La scelta di implementare il sistema di gestione per la qualità a norma UNI EN ISO 9001: 2008**

Nello scenario sociale attuale, in cui cambiano le attese dei cittadini, cambiano le disponibilità tecnologiche, cambiano le conoscenze scientifiche, si modificano le compatibilità economiche, si ritiene che vadano continuamente ridefiniti i livelli di qualità dei prodotti e dei servizi.

Ecco perché la D'Amico S.n.c. sostiene che l'idea di miglioramento continuo abbia assunto importanza essenziale in termini di competenza professionale, relazione, modalità di rapporti tra struttura e Cliente.

L'adozione di un sistema di gestione per la qualità, implementato secondo i requisiti della norma ISO 9001:2008 e certificato da un organismo accreditato, si impone sia come scelta aziendale dettata dalla necessità di riorganizzare i propri processi interni ed i conseguenti flussi informativi e produttivi, sia dalla richiesta del mercato ad operare secondo degli standard riconosciuti a livello internazionale.

L'adozione del sistema qualità è il frutto di una decisione strategica della Direzione, che ha voluto utilizzare un supporto come le norme della serie ISO 9000, per perfezionare la gestione dei processi aziendali e migliorare le loro prestazioni al fine di accrescere la soddisfazione del Cliente mediante l'osservanza dei requisiti del Cliente stesso ed il superamento delle sue stesse aspettative.

### **Certificazione**

La D'Amico S.n.c. ha intrapreso, nell'anno 2006, il percorso che l'ha portata nel 2007 a conseguire la certificazione di qualità a norma UNI EN ISO 9001, il denominatore comune della qualità accettata a livello internazionale.

La certificazione attesta la conformità del Sistema Qualità (ossia delle modalità delle azioni) alla norma.

La certificazione di qualità è stata rilasciata dall'organismo esterno **ICIM**, a seguito di verifiche ispettive (documentali ed in campo).

Ulteriori verifiche ispettive vengono effettuate annualmente dall'ente di certificazione per accertare sia la continuità e l'adeguatezza del sistema qualità sia la messa in atto delle azioni di miglioramento.

L'attenzione al cliente ed alle sue esigenze di viaggio è per la D'Amico S.n.c. un obiettivo primario. Per questo è fondamentale ricordare e riconoscere diritti e doveri del cliente, che formano un insieme di regole per rendere più agevole e piacevole il viaggio e per favorire la collaborazione e civile convivenza tra clienti, personale ed azienda.

### 3.1 Diritti del viaggiatore

- sicurezza e tranquillità del viaggio
- continuità e certezza del servizio, anche mediante una razionale integrazione fra i diversi mezzi di trasporto
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari mediante affissione nelle capannine di attesa e sul pullman.
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità di viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto, sia nei capilinea che nelle strutture di terra
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile), in caso di anomalie;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- igiene e pulizia dei mezzi; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il "viaggio";
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico
- facile accessibilità alla procedura dei "reclami", nonché tempestiva risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni). Tutta la modulistica sarà presto disponibile on – line sul sito internet aziendale.

### 3.2 Doveri del viaggiatore

- non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisti del titolo di viaggio
- non occupare più di un posto a sedere
- contribuire al mantenimento della pulizia, non sporcare, danneggiare o rimuovere parti o apparecchiature a bordo dei veicoli
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi e nei locali aperti al pubblico ove ciò sia prescritto
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone
- non trasportare oggetti nocivi e pericolosi, senza rispettare le indicazioni/limitazioni stabilite dall'azienda
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave necessità e per motivi di sicurezza
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate, non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stessi e per tutti gli altri viaggiatori
- rivolgersi al personale con correttezza ed educazione
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;

### 3.3 Relazione e comunicazione con il personale di contatto

La D'Amico S.n.c. artolerà il rapporto con i propri clienti secondo i seguenti principi:

#### **Riconoscibilità**

Gli addetti comunque a "contatto con il pubblico", saranno dotati di un cartellino di riconoscimento (da portare in modo ben visibile) contenente i dati identificativi dell'azienda della mansione svolta e del proprio nome e cognome, numero di matricola e della fotografia che garantisca la rispondenza tra i dati di identificazione personale ed il dipendente.

#### **Presentabilità**

Il personale, nell'espletamento delle incombenze assegnate, avrà cura di indossare la divisa o per chi non ne ha l'obbligo un abbigliamento decoroso e pulito; particolare attenzione dovrà essere rivolta alla cura personale del fisico, evitando forme di trascuratezza e/o di eccessiva eccentricità.



### **Comportamenti, modi e linguaggio**

Il personale di contatto con il pubblico deve mantenere comportamenti tali da stabilire "un rapporto di fiducia e di collaborazione tra i cittadini ed il soggetto erogatore"; il cittadino/utente deve essere trattato con rispetto e cortesia.

Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni - sia verbali che scritte - tra cittadino ed azienda deve essere chiaro e facilmente comprensibile; tali cioè, da conseguire la massima accessibilità per il grande pubblico.

Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

Il personale aziendale si atterrà ai principi di lealtà, diligenza e imparzialità, secondo il "codice di comportamento" di cui alla parte V della presente Carta.

### **Integrazione tariffaria**

La D'Amico S.n.c. già dal 2005 adotta, oltre al classico abbonamento, un abbonamento integrato con Arpa, per raggiungere Teramo, al fine di far risparmiare tempo e costi ai ns. clienti. Che hanno, comunque, la facoltà di scegliere in base alle proprie esigenze il tipo di abbonamento da acquistare.

## **3.4**

### **Codice di comportamento del personale della Eredi D'Amico Ettore S.n.c.**

In adempimento a quanto previsto dal predetto D.P.C.M. del 30 dicembre 1998, parte prima, al punto titolato "Aspetti relazionali/Comunicazioni del personale a contatto con l'utenza", l'Azienda D'Amico S.n.c. ha predisposto ed adotta il presente codice di comportamento del proprio personale, d'ora in poi denominato "Codice".

Il Codice è adottato tenuto anche conto delle vigenti disposizioni regolanti il rapporto di lavoro del personale.

#### **ART. 1 Campo di applicazione**

Le disposizioni del Codice si applicano nei confronti dei lavoratori dipendenti, dei lavoratori con contratto per prestazioni di lavoro temporaneo, dei titolari, soci, familiari e dei collaboratori che prestino la loro attività a favore dell'azienda e che si trovino normalmente in diretto contatto con gli utenti. I soggetti di cui al precedente periodo sono d'ora in poi denominati "personale".

#### **ART. 2 Finalità**

1. Il codice assume la finalità di strumento di supporto della Carta della Mobilità, adottata con lo scopo di migliorare la qualità dei servizi di trasporto erogati ed il rapporto tra gli utenti e l'azienda.
2. Le disposizioni del Codice integrano e non sostituiscono i contenuti dei previgenti regolamenti aziendali e non modificano i contenuti dei doveri di diligenza e degli obblighi mansionistici del personale stabiliti dalle vigenti disposizioni di legge e del contratto collettivo.
3. Il Codice stabilisce, in particolare, per il personale in diretto contatto con gli utenti, i contenuti dei modi e dei comportamenti in servizio, i contenuti del linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni al pubblico, le modalità sulla riconoscibilità e sulla presentabilità in servizio.

#### **ART. 3 Disposizioni di carattere generale**

1. I principi ed i contenuti del Codice costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi di diligenza, lealtà ed imparzialità che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa.
2. Il personale è tenuto al rispetto del Codice e assumendo servizio s'impegna ad osservarlo in ogni parte.
3. Gli uffici che hanno competenza in materia di personale vigilano sulla corretta applicazione del Codice. L'amministratore unico e gli impiegati sono responsabili dell'osservanza delle norme del Codice.

#### **ART. 4 Principi**

1. Il comportamento del personale è tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra gli utenti e l'Azienda.
2. Nell'espletamento delle proprie funzioni, il personale antepone il rispetto delle norme e l'interesse pubblico agli interessi privati propri ed altrui; ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse del pubblico servizio di trasporto di cui è incaricato.
3. Nel rispetto dell'orario di lavoro, il personale dedica la giusta quantità di tempo e di energie allo svolgimento delle proprie funzioni, s'impegna a svolgerle nel modo più semplice ed efficiente nell'interesse degli utenti ed assume le responsabilità connesse alle proprie funzioni.
4. Il dipendente usa, conserva e custodisce con cura i beni e i mezzi aziendali affidati per motivi di servizio.
5. Nei rapporti con gli utenti, il personale dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola la fruizione del servizio di trasporto.
6. Il personale non chiede, per sé o per gli altri, né accetta, neanche in occasione di festività, regali o altre utilità in denaro, per scopi attinenti a rapporti di servizio o d'ufficio.
7. Il personale non svolge senza autorizzazione scritta della direzione alcuna attività che possa contrastare con il corretto adempimento delle funzioni assegnate.

#### **ART. 5 Comportamento in servizio**

1. Il personale svolge con la necessaria diligenza il proprio servizio, osservando le prescrizioni delle leggi dei regolamenti e delle istruzioni in vigore.
2. Il personale osserva l'orario di lavoro e prende visione degli ordini di servizio o degli altri avvisi esposti nei luoghi di lavoro.
3. Durante l'orario di lavoro, il personale non può assentarsi senza preventiva autorizzazione del responsabile del servizio.

4. Il personale viaggiante si attiene altresì agli orari e agli itinerari indicati e avverte in tempo utile la direzione, prima dell'inizio del servizio, per la tempestiva sostituzione.
5. Il personale ai fini delle dovute segnalazioni, si accerta della perfetta efficienza e della dovuta pulizia, all'interno e all'esterno, del veicolo assegnato; segnala sul foglio di corsa i guasti, i danni, le inefficienze di qualunque genere riscontrati sul veicolo; si trattiene sul luogo dell'incidente fino a che non siano stati ultimati tutti gli accertamenti del caso e presta immediato soccorso alle persone infortunate. Quanto sopra sia di coinvolgimento diretto che indiretto.
6. Nella prestazione del servizio il personale indossa un abbigliamento decoroso e pulito e provvede con particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.
7. Il personale viaggiante presta servizio indossando la divisa prescritta e la mantiene sempre pulita ed in ordine.
8. Il personale a contatto con il pubblico è fornito di un cartellino di riconoscimento, da portare in modo visibile, contenente le indicazioni della mansione assegnata, del nome e cognome, del numero di matricola e della fotografia, al fine di garantire la rispondenza tra dati di identificazione personale ed il dipendente.

#### **ART. 6 Rapporti con il pubblico**

1. Il personale in diretto rapporto con gli utenti presta adeguata attenzione alle richieste di ciascuno e fornisce le spiegazioni che gli siano richieste.
2. Nei rapporti e in tutte le comunicazioni con gli utenti, il personale mantiene un contegno cortese e premuroso e adotta un linguaggio chiaro e comprensibile.
3. Il personale viaggiante non si intrattiene in conversazioni e non si produce in discussione polemiche con i viaggiatori o con persone a terra.
4. A tutti gli utenti il personale presta la propria collaborazione, con pari rispetto e senza preferenza per alcuno, attivandosi, con prontezza e disponibilità, per la risoluzione dei problemi dei viaggiatori che dovessero eventualmente insorgere.
5. Il personale in viaggio di servizio o fuori servizio garantisce la precedenza ai passeggeri per l'occupazione del posto a sedere.
6. Il personale viaggiante riferisce all'ufficio di direzione ogni elemento ed informazione relativi all'andamento dei servizi che possano essere utili per il miglioramento della qualità del trasporto.
7. Nell'espressione pubblica delle valutazioni personali e nella diffusione delle informazioni, il personale mantiene un approccio positivo con gli utenti e con i vari soggetti che interagiscono con il servizio di trasporto, idoneo al mantenimento di elevati standard di immagine aziendale.

#### **ART. 7 Valutazione dei risultati**

1. Sulla base delle informazioni raccolte, l'azienda procede ad una valutazione dei risultati conseguiti dalle varie strutture organizzative in applicazione al presente Codice in relazione agli standard di qualità e di quantità dei servizi fissati nella Carta della Mobilità adottata dall'azienda.

#### **ART. 8 Aggiornamento del Codice**

Ogni quattro anni o quando se ne ravvisi la necessità, l'azienda procede alla verifica delle disposizioni contenute nel presente Codice tenendo pure conto dei suggerimenti che provengono anche dalle Organizzazioni sindacali, dagli utenti e dagli organi istituzionali.



La Direzione della Eredi D'Amico Ettore S.n.c. è conscia dell'importanza di dirigere e tenere sotto controllo i propri processi di gestione in maniera sistematica e trasparente, al fine di guidare e far funzionare con successo la propria azienda. La Missione della D'Amico S.n.c. è quella di ottenere il pieno riconoscimento da parte del Cliente della capacità dell'azienda di conseguire il livello qualitativo prescritto ed atteso, e di mantenerlo nel tempo. nell'ottica di stabilire rapporti di reciproco beneficio e di partnership con clienti, fornitori e dipendenti.

Chi sceglie D'Amico S.n.c. deve concludere il rapporto con la piena soddisfazione della scelta effettuata, tanto da sentirsi di raccomandare la nostra azienda al mercato di riferimento.

Questo presupposto è il nostro obiettivo e la nostra migliore pubblicità.

## 4.1

### Fattori e standard

La Eredi D'Amico Ettore S.n.c. nell'obiettivo di migliorare il livello qualitativo del servizio erogato, individua standard di prestazione che si impegna a rispettare.

Gli standard vengono fissati con riferimento a ciascuno dei seguenti fattori di qualità:

- **sicurezza del viaggio**

Il rischio di incidenti (sicurezza attiva) e soprattutto la loro gravità (sicurezza passiva) sono nettamente inferiori a quelli connessi all'uso dell'auto privata, grazie alle caratteristiche dei veicoli e dei metodi di lavoro e alla professionalità del personale. A garanzia della sicurezza del viaggio, gli autobus impiegati, oltre a superare annualmente la revisione della Motorizzazione Civile, sono oggetto di verifiche giornaliere e di manutenzione programmata secondo le indicazioni delle case costruttrici. Il personale di guida viene reclutato con criteri di selezione specifici per la mansione a cui viene impiegato e sottoposto a corsi di formazione. La D'Amico effettua una programmazione dei turni di lavoro nel rispetto delle norme che regolano la durata della guida e dei riposi. Il conducente è dotato di telefono cellulare per chiamate di emergenza. La Eredi D'Amico Ettore S.n.c. ha una polizza assicurativa per i danni a persone o cose derivante a terzi dalla circolazione dei veicoli, oppure occorsi ai passeggeri nell'uso del servizio. In caso di sinistro il conducente presenta rapporto all'Azienda, che denuncia al più presto l'evento alla compagnia di assicurazione. Se il sinistro non è rilevato subito, il danneggiato può rivolgersi agli uffici D'Amico **tel. 0861/978108**.



- **sicurezza personale e patrimoniale dei viaggiatori**

La D'Amico S.n.c. consapevole dell'importanza della sicurezza del passeggero è impegnata ad esplorare ogni possibile provvedimento atto a ridurre situazione di disturbo e di rischio. Per la sicurezza a bordo degli autobus il conducente opera in base ad un codice di comportamento studiato in funzione della casistica di possibili problemi.

All'occorrenza utilizza il collegamento della RAM aziendale (cellulari di telefonia mobile GSM) fra i veicoli e la Direzione aziendale con possibilità di contattare, per i casi più gravi, gli organi di P.S.

Inoltre i conducenti sono in condizione di ricevere immediatamente le informazioni su eventuali comunicazioni inerenti il servizio o interferenze che si possono verificare durante la giornata, evitando ritardi dovuti a interruzioni stradali o fenomeni meteorologici di particolare gravità.

- **regolarità del servizio e puntualità dei mezzi**



Fondamentalmente è la garanzia che il veicolo parta dal capolinea e che la corsa non venga interrotta. Gli inconvenienti possono avere origine interna (es.: guasto al veicolo o sopraggiunta assenza di personale) oppure esterna (ad es.: blocco della strada per incidente tra veicoli terzi, caratteristiche della viabilità, condizioni di traffico, politiche della mobilità adottate dalle autorità locali, eventi eccezionali). La D'Amico S.n.c. previene le cause di disservizio e tra l'altro ha riesaminato il programma di manutenzione ai veicoli.

In caso di interruzione del servizio dovuti a guasti tecnici o particolari situazioni dovute a cause di forza maggiore la D'Amico S.n.c. provvederà comunque al ripristino del servizio, su segnalazione del personale di guida, con invio di una vettura di riserva dal capolinea più vicino.

- **pulizia e condizioni igieniche dei mezzi**

D'Amico S.n.c. esegue la pulizia giornaliera del pavimento degli autobus; la pulizia completa interna ed esterna dei veicoli seconda la seguente cadenza:

- per i servizi di noleggio ogni viaggio
- per i servizi di linea ogni 2/3 gg.

Eventuali sopraggiunti problemi di integrità o decoro dei veicoli verranno rimossi entro un giorno.

La pulizia interna ed esterna dei mezzi avviene giornalmente con l'uso di prodotti biodegradabili idonei alla disinfezione batteriologica.



- **comfort del viaggio**

La percezione e il giudizio del cliente sulla comodità del viaggio sono influenzati dalla possibilità di trovare posto a sedere e sistemare i bagagli, dalla pulizia, dalla climatizzazione, silenziosità e illuminazione all'interno del mezzo, dal tempo di viaggio. Particolare attenzione è stata posta nella scelta dei tipi veicoli in modo da poter garantire un alto livello di comfort di viaggio sui servizi svolti. Tutti gli autobus sono dotati di sedili reclinabili in velluto mentre il 100% del parco è dotato di aria condizionata.

- **servizi aggiuntivi a bordo**

Sui bus o presso i ns. uffici verranno fornite informazioni sulla facilità di uso del servizio. In particolare orari di passaggio alle fermate; orari di partenza dai capolinea e di passaggio alle diverse tappe del percorso; elenco e prezzo dei biglietti e abbonamenti; avvisi sulle variazioni di percorso almeno tre giorni prima delle variazioni programmate.

Informazioni sui veicoli sono affissi in modo visibile dall'esterno dei bus l'indicazione della direzione della corsa identificata mediante l'indicazione del capolinea, all'interno degli autobus sono affissi avvisi e orari.

- **Internet:**

La D'Amico S.n.c. ha di recente perfezionato il proprio sito internet all'indirizzo [www.damicobus.it](http://www.damicobus.it). Il sito permette di visionare l'intera rete, gli orari ed i servizi offerti, con possibilità di inoltrare direttamente reclami o suggerimenti alla sede Direzionale per un rapido intervento e miglioramento del servizio.

- **servizi per viaggiatori portatori di handicap**

La D'Amico S.n.c. utilizza, a richiesta e su alcune corse di TPL, bus appositamente attrezzati per il trasporto dei disabili, con pianale ribassato e piattaforma estraibile che facilitano l'ingresso a bordo dei disabili.

- **informazioni alla clientela**

La D'Amico S.n.c. è impegnata ad assicurare la più ampia e chiara informazione sui servizi (orari, norme di viaggio e tariffe) per favorirne e agevolarne l'utilizzo. I principali canali di comunicazione utilizzati sono:

- quadri orari posti presso i principali capilinea;
- opuscoli tascabili
- sito internet [www.damicobus.it](http://www.damicobus.it)
- posta elettronica [info@damicobus.it](mailto:info@damicobus.it)
- Telefono: +39.0861.978108 - Fax: +39.0861.978265
- Avvisi apposti sugli autobus

In caso di sciopero, l'azienda adotta le procedure previste per legge riguardo al tempo di preavviso (5 giorni) e alle fasce orarie di garanzia del servizio.

- **aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con la clientela**

La D'Amico assicura la riconoscibilità del proprio personale. Autisti, verificatori e controllori indossano anche una divisa aziendale. Il personale è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, mantenendo un comportamento tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione. Inoltre li agevola nell'esercizio dei loro diritti e li informa eventualmente dei loro obblighi nell'utilizzo del servizio.

La D'Amico cura la formazione del personale nella ricerca di un costante miglioramento delle relazioni fra cliente e azienda.

- **integrazione modale**

La D'Amico S.n.c. da tempo ha avviato con alcune aziende progetti per elevare il livello di integrazione e di intermodalità con altri servizi di trasporto, in particolare si evidenzia un elevato livello di sinergia nel territorio provinciale con l'Arpa e con l'azienda Marcozzi ([www.marcozzisrl.it](http://www.marcozzisrl.it)).

- **attenzione all'ambiente**

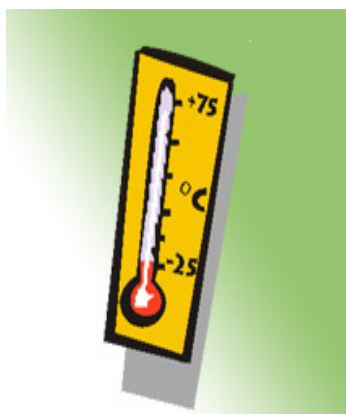
Nello sviluppo e miglioramento del proprio servizio D'Amico S.n.c. dedica particolare attenzione ai problemi di salvaguardia dell'ambiente.

Gli autobus usano gasolio a basso tenore di zolfo e sono oggetto di una manutenzione costante che consente di mantenere le emissioni di gas di scarico al di sotto dei limiti imposti dalla legge vigente.

Circa il 70% degli autobus è fornito di motore a scarico controllato secondo lo standard Euro 1, 2 o 3 che assicura livelli minimi di inquinamento.



Indicatore	Descrizione		Formula	Target fissato
1	Diffusione sul territorio	Comune di Isola	$Km\ rete\ comunale / Km\ territorio\ coperto$	<b>50%</b>
		Comune di Castelli	$Km\ rete\ comunale / Km\ territorio\ coperto$	<b>80%</b>
2	Distanza media fermate sulle linee effettuate		$Km\ rete\ coperta / n^{\circ}\ fermate$	<b>Km 3,8</b>
3	Regolarità del servizio		$Corse\ effettuate / corse\ programmate$	<b>100 %</b>
4	Puntualità servizio		$corse\ in\ orario / corse\ totali$	<b>100 %</b>
5	Pulizia		$interventi\ pianificati / n^{\circ}\ mezzi$	<b>100 %</b>
6	Climatizzazione		$n^{\circ}\ bus\ climatizzati / n^{\circ}\ totale\ bus\ in\ %$	<b>90 %</b>
7	Affidabilità dei mezzi		$n^{\circ}\ interventi\ in\ linea / n^{\circ}\ corse\ effettuate$	<b>&lt; 5%</b>
8	Affidabilità dei mezzi – livello di attuazione programma manutenzione		$\% \text{ di interventi di controllo e manutenzione} / \text{tot. interventi previsti}$	<b>100%</b>
9	Affidabilità dei mezzi		$N^{\circ}\ di\ bus\ che\ hanno\ avuto\ problemi\ in\ sede\ di\ revisione / n^{\circ}\ tot.\ bus$	<b>0%</b>
10	Affidabilità dei mezzi e del personale		$N^{\circ}\ totali\ di\ infrazioni\ e/o\ multe / 100.000\ km.\ bus$	<b>1/100.000 km.</b>
11	Incidenti attivi		$n^{\circ}\ sinistri / 100.000\ km.\ bus$	<b>0</b>
12	Incidenti passivi		$n^{\circ}\ sinistri / 100.000\ km.\ bus$	<b>0</b>
13	Accessibilità		$Bus\ con\ pianale\ ribassato / n^{\circ}\ bus\ totali$	<b>&gt; 50%</b>
14	Conformità del servizio		$n.\ reclami / 100.000\ km.$	<b>0%</b>
15	Livello globale di soddisfazione cliente per servizio TPL		Valutazione Buono + Ottimo da questionario cliente	<b>&gt; 85%</b>
16	Livello globale di soddisfazione cliente per servizio a nolo		Valutazione Buono + Ottimo da questionario cliente	<b>&gt; 90%</b>



## 5.1 Trasporto dei viaggiatori e dei bagagli

### **Ammissione dei viaggiatori**

Il passeggero è tenuto ad acquistare il documento di viaggio a bordo dell'autobus. Il personale di servizio, compreso il conducente, può richiedere al passeggero l'esibizione del documento di viaggio al fine di accertare la regolarità dello stesso. Non è consentito l'uso di più biglietti per comporre la tariffa relativa al percorso da effettuare. Va conservato per l'intera durata del viaggio, non è cedibile e deve essere esibito in qualsiasi momento a richiesta del personale D'AMICO SNC di altri agenti preposti per legge alla verifica sulla regolarità e la sicurezza del trasporto pubblico di persone. L'attività di controllo verrà espletata da personale aziendale sia in divisa che in borghese dotato di regolare documento di identificazione. Il diritto a viaggiare cessa al termine della tratta corrispondente al valore del documento di viaggio e non sono ammesse fermate intermedie facoltative, fatte salve quelle effettuate per coincidenza. In caso di proseguimenti oltre alla fermata corrispondente al titolo di viaggio il passeggero dovrà munirsi di ulteriore documento di viaggio in rapporto alla nuova destinazione.

### **Calcolo delle distanze ai fini della formazione della tariffa**

Ai fini dell'applicazione tariffaria la distanza viene calcolata sulla base degli scalari chilometrici fissati dalla Regione Abruzzo. I passeggeri che salgono o scendono ad una fermata intermedia non indicata nel tariffario (fermata secondaria), sono soggetti alla tariffa chilometrica calcolata dalla fermata dello scalare precedente a quella di salita ed alla fermata dello scalare successiva a quella di discesa.

### **Documenti di viaggio**

I titoli di viaggio D'Amico S.n.c. sono così raggruppati:

1. biglietti di corsa semplice;
2. abbonamenti ordinari;
3. tessere di libera circolazione secondo disposizioni di legge.

I bambini di altezza inferiore al metro, se accompagnati da un viaggiatore pagante, purchè non occupino un posto a sedere sono esentati dal pagamento del biglietto. Ciascun viaggiatore pagante non può accompagnare più di un bambino gratuitamente; il cane guida che accompagni un passeggero non vedente, munito quest'ultimo di tessera di riconoscimento. Per i vari documenti di viaggio sopra indicati sono a disposizione presso i ns. uffici e/o direttamente sugli autobus le specifiche normative di richiesta e utilizzo. Le tariffe in vigore sono quelle approvate dalle Autorità competenti e pubblicate dalla D'Amico S.n.c. con appositi avvisi.

### **Comportamento in vettura ed in fermata**

In considerazione del carattere facoltativo della maggior parte delle fermate, il passeggero in attesa, all'approssimarsi dell'autobus su cui vuole salire, deve segnalare con un cenno della mano tale sua richiesta. Viceversa, all'approssimarsi alla fermata di arrivo si deve azionare per tempo il segnale sonoro e/o luminoso di "richiesta fermata". Nei casi in cui il viaggio o parte dello stesso avvenga in piedi il passeggero deve sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie.

I viaggiatori sono tenuti a cedere il posto ai mutilati ed invalidi del lavoro, per i quali sono riservati i relativi posti (art. 27 legge 30.3.71, n. 118), nonchè favorire le persone anziane e quelle con bambini. E' fatto divieto ad ogni passeggero di:

1. occupare più di un posto a sedere senza averne titolo o ingombrare uscite o passaggi in contrasto con le indicazioni del personale aziendale.
2. gettare oggetti dai mini finestrini.
3. fumare a bordo degli autobus o nei locali aziendali in cui tale divieto sia esplicitamente indicato;
4. azionare, salvo casi di grave ed incombente pericolo, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte, nonchè qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato sull'autobus e come tale evidenziato.
5. arrecare danno di qualsiasi tipo o natura ai veicoli o ai locali aziendali.
6. depositare nei locali aziendali o trasportare sugli autobus bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti, materiali esplosivi di qualsiasi natura, infiammabili, nocivi, corrosivi o contaminanti;
7. accedere in vettura con animali, armi, materiali, oggetti ed involucri che, per volume forma o natura, possano risultare molesti o pericolosi per i viaggiatori e/o arrecare danno agli stessi;
8. distrarre il conducente durante la guida, impedire od ostacolare lo stesso nell'esercizio delle sue funzioni;
9. cantare, suonare, schiamazzare o tenere comportamento sconveniente o molesto, tale da arrecare in qualsiasi modo disagio o disturbo;
10. accedere in autobus in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il corretto utilizzo del servizio o da arrecare danno a se ed agli altri;
11. accedere in autobus con abbigliamento sudicio o indecente o con segni evidenti di malattie contagiose o ferite che possano arrecare danno o molestia agli altri passeggeri, salvo il caso di pronto soccorso.

Per le infrazioni per le quali è prevista l'applicazione di una sanzione amministrativa si procederà secondo la vigente normativa regionale. (Legge Regione Abruzzo n°13 del 15 ottobre 2008)

### **Animali**

Sono ammessi gratuitamente sull'autobus i cani-guida per ciechi, muniti di museruola.

Sono ammessi inoltre gratuitamente animali di piccola taglia, purchè dotati di guinzaglio e museruola. Durante il trasporto devono essere custoditi in braccio e, preferibilmente, in idonei contenitori.

Qualora l'animale sporchi o deteriori l'autobus o arrechi danni ai passeggeri e cose, la persona che lo porta con sé è tenuta al relativo risarcimento.

### **Bagagli**

Il viaggiatore può portare con sé gratuitamente un solo bagaglio che non ecceda i kg. 10 e le dimensioni di cm. 50x30x25. Tale bagaglio, ove non trovi posto negli spazi disponibili sulle vetture, deve essere custodito a cura e responsabilità del viaggiatore, senza disturbare gli altri passeggeri ed evitando di ingombrare il corridoio.

Per bagagli di dimensioni e peso superiore si applicano le tariffe previste dalle norme regionali.

Non è possibile trasportare biciclette, armi, merci infiammabili, esplosive, maleodoranti o comunque pericolose.

Non è consentito affidare al personale plichi e bagagli non accompagnati, a meno che tale servizio sia regolato contrattualmente.

### **Avvisi ed orari al pubblico**

Il passeggero è tenuto a leggere attentamente gli avvisi esposti all'interno degli autobus. La D'Amico S.n.c. non risponde degli orari pubblicati da soggetti terzi.

Gli orari esposti al pubblico e quelli indicati nelle pubblicazioni D'Amico S.n.c. possono essere variati senza alcun preavviso qualora subentrino cause di forza maggiore.

La clientela sarà informata, con preavviso di 5 giorni, su interruzioni del servizio dovute a scioperi.

L'Azienda declina ogni responsabilità per mancate coincidenze, dovute a cause di forza maggiore, rispetto all'orario esposto.

In caso di mancata coincidenza per cause dovute a responsabilità aziendale si autorizzerà la prosecuzione del viaggio per altra via per permettere di giungere a destinazione con il minor ritardo senza pagamento di alcuna differenza di prezzo per il maggior percorso.

Qualora vi sia interruzione del servizio per avaria del mezzo, la D'Amico S.n.c. si impegna al ripristino del servizio stesso.

Le deviazioni temporanee e provvisorie di percorso di una determinata linea dovuta a provvedimenti delle Autorità competenti in materia non daranno luogo a variazioni tariffarie.

### **Registro dei reclami e dei suggerimenti**

Presso la Direzione D'Amico S.n.c. è messo a disposizione del pubblico un registro per reclami e suggerimenti riguardanti il servizio aziendale.

Tale strumento di comunicazione può essere utilizzato anche per i ricorsi contro sanzioni amministrative purchè sia espressamente indicato quale oggetto la dizione "Ricorso contro sanzione amministrativa n... del ....". La sanzione stessa sarà inoltrata dall'Autorità competente con le controdeduzioni aziendali di cui si darà notizia all'interessato.

In caso di semplice comunicazione da parte dell'utente lo stesso riceverà risposta nel termine di 30 giorni, ma detta comunicazione non ha valore ai fini dell'interruzione dei termini di legge per la relativa sanzione.

### **Avvertenza per gli abbonati**

Le condizioni generali e speciali di trasporto riservate agli abbonati vengono sottoscritte ed accettate dall'abbonato contestualmente alla presentazione della domanda di abbonamento; per quanto riguarda le sanzioni amministrative si applica il disposto del punto 9.

Il tagliando di rinnovo periodico di abbonamento, deve essere esibito al personale di servizio a bordo dell'autobus all'atto della salita, congiuntamente alla tessera di abbonamento.

Un utilizzo irregolare abbonamento (tagliando o tessera) può comportare il ritiro del documento stesso fatte salve le possibili ulteriori azioni di legge.

In caso di smarrimento, sottrazione o dimenticanza dell'abbonamento si invita a contattare gli uffici D'Amico S.n.c.

## **6.1 Rimedi e tutela del cliente / viaggiatore**

### **Semplificazione delle procedure**

L'Azienda si impegna a provvedere ad uno snellimento e semplificazione delle procedure adottate e ad assicurare la più ampia informazione all'utenza circa le modalità di prestazione del servizio.

### **Oggetti smarriti**

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali, verranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile, presso le sedi aziendali e dipendenze periferiche di appartenenza

### **Rimborso**

E' l'elemento di maggior delicatezza che comunque è regolato all'interno delle norme di viaggio, costituendo elemento integrante del contratto di trasporto. Il venir meno degli standard per dolo o per grave negligenza del personale comporta la rivalsa dell'eventuale danno a carico dello stesso dipendente. Ritenendo che l'affidabilità del servizio rappresenti la dimensione della qualità più importante da parte dell'utenza si ritiene di prevedere rimborsi nei casi in cui per colpa grave dell'azienda:

1. il servizio sia stato soppresso senza una preventiva informazione all'utenza mediante giornali o avvisi presso le sedi principali dell'azienda;
2. non sia stato garantito il proseguimento del viaggio fino alla destinazione pagata entro un tempo pari al tempo di percorrenza della linea a causa di guasti al mezzo;
3. si sia provocato grave e palese danno al cliente per ritardo imputabile ad inefficienze aziendali.
4. si sia causato lo smarrimento di bagaglio per il quale è stato regolarmente pagato il biglietto.

L'entità del rimborso (per i punti 1,2,3) sarà pari al valore del documento di viaggio pagato.

Per il punto 4, si adotteranno i rimborsi previsti dalle vigenti norme di legge in materia.

Nessun rimborso verrà corrisposto nei casi di disservizio non derivanti da responsabilità di ARPA: calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali, astensione del personale dal lavoro, condizioni di viabilità particolari e non prevedibili.

### **Risarcimento danni per responsabilità civile**

D'Amico Snc è assicurata per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere ai propri passeggeri durante il viaggio e provvede al rimborso nei seguenti casi:

- danni involontariamente procurati a terzi (compresi i passeggeri trasportati) dalla circolazione dei veicoli;
- danni causati ai passeggeri durante la permanenza a bordo dell'autobus ed all'atto della salita o discesa dallo stesso;
- danni ai bagagli ed alle cose in generale trasportate da terzi (esclusi denaro, preziosi e titoli), ricompresi in essi anche quelli involontariamente subiti dagli indumenti dei passeggeri;

### **Procedure di reclamo**

L'obiettivo per l'anno 2016, per quanto riguarda la gestione dei reclami è:

1. la risposta al reclamo entro 30gg dalla data di ricevimento dello stesso;
2. la possibilità di sapere in ogni momento notizie relative all'iter della pratica di reclamo;
3. l'utilizzazione da parte della D'Amico S.n.c. dei reclami, così come dei suggerimenti e delle segnalazioni di disfunzioni per attuare una politica di miglioramento continuo della qualità.

Pertanto il reclamo, oltre a costituire un contributo utilizzato dalla D'Amico S.n.c. per migliorare il servizio, rappresenta per l'utente una forma di tutela.

Il reclamo può essere presentato telefonicamente, in forma scritta, via fax o presso la sede della Direzione. Dovrà contenere oltre alle generalità e all'indirizzo del cliente, una chiara esposizione di quanto ritenuto oggetto di violazione ed essere corredato da eventuali documenti o circostanze note al cliente, al fine di facilitare la ricostruzione dell'iter della pratica da parte della Direzione.

Entro 30 gg. dal ricevimento, la direzione informerà il cliente sul risultato degli accertamenti compiuti fornendo, ove possibile, anche i tempi di rimozione delle irregolarità riscontrate.

### **Responsabilità da disservizio**

L'azienda si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente alle condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera (traffico, viabilità ...). In tale quadro l'Azienda fornisce alla propria utenza tutte le informazioni richieste afferenti le polizze di assicurazione esistenti a copertura del trasporto di persone e le modalità di accesso alle procedure di risarcimento. L'azienda, inoltre, risponde nei confronti dell'utenza dei danni derivanti dalla mancata realizzazione degli standard di servizio descritti nella presente Carta, laddove tale inadempienza derivi da colpa



dell'azienda stessa. Tale responsabilità di natura contrattuale vale esclusivamente nei confronti di quegli utenti che siano in grado di dimostrare il loro rapporto contrattuale mediante esibizione di idoneo e valido titolo di viaggio. Per coloro che siano sprovvisti di titolo di viaggio l'Azienda risponde esclusivamente ai sensi dell'art. 2043 del Codice Civile e, cioè, a titolo di responsabilità extracontrattuale già coperta con la polizza RCT generale dell'Azienda. L'entità dei danni subiti dovrà, peraltro, essere dimostrata dall'utente danneggiato. Nel caso che questi rivendichi il risarcimento dei danni indiretti e/o del lucro cessante, dovrà essere dall'utente dimostrato anche il nesso causale fra l'inadempienza agli standard di servizio dell'azienda ed il pregiudizio subito. L'azienda risponde nei confronti dell'utenza per tutti i danni derivanti dalla circolazione e per gli standard di servizio previsti dalla presente Carta laddove si ravvisi titolo di responsabilità diretta a suo carico salvo la responsabilità derivante da colpa di altri Enti incaricati della tutela della circolazione.

### **Responsabilità dell'utente**

L'utente è responsabile dei danni che arreca all'azienda durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti che ai verificatori di titoli di viaggio e ad ogni altro dipendente dell'azienda. L'utente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio. Per i danni causati da utenti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

### **Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali**

Il conducente risponde personalmente per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o con colpa grave. Per tali danni l'azienda è responsabile in via oggettiva ma è fatta, in ogni caso, salva l'azione di regresso nei confronti del dipendente. L'azienda risponde secondo equità, con un indennizzo lasciato al libero apprezzamento del giudice, per i danni arrecati ai passeggeri dall'autista che si trovi in stato di necessità.

## **6.2**

### **Il monitoraggio**

La D'Amico S.n.c., coerentemente con quanto previsto dalla già richiamata direttiva del Presidente del Consiglio del 27/01/94, si impegna a svolgere periodiche misurazioni per la verifica dell'andamento degli indicatori di qualità, al fine di:

1. 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;
2. adeguare continuamente gli standard alle richieste dei clienti;
3. rilevare la soddisfazione del cliente, per ciascuno dei fattori base della qualità, tramite un sondaggio sistematico dell'opinione pubblica;
4. 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, secondo quanto stabilito nel programma delle verifiche ispettive interne. Inoltre l'ente di certificazione conduce verifiche di parte terza a cadenza annuale.

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 D'Amico S.n.c. predisponde una relazione riassuntiva (nell'ambito del riesame della direzione per la qualità) sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente.

7.1

Normativa generale per il rilascio e l'uso di abbonamenti autolinee Eredi D'Amico S.n.c.

**RILASCIO ABBONAMENTO E TAGLIANDO DI RINNOVO PERIODICO**

La richiesta del tagliando abbonamento e di rinnovo, dovrà avvenire previa presentazione della tessera di abbonamento presso i ns. uffici o consegnati all'autista. All'utente verrà rilasciato tagliando di rinnovo con riportato il codice dell'abbonamento, il periodo di rinnovo e la tariffa da corrispondere/corrisposta. L'utente è tenuto a verificare l'esatta rispondenza dei dati e valore.

**VALIDITÀ ABBONAMENTO**

L'abbonamento, è strettamente personale ed incedibile; L'abbonamento conferisce al titolare gli stessi diritti e doveri dell'utente munito di biglietto di corsa semplice.

**VALIDITÀ E CARATTERISTICHE TAGLIANDO DI RINNOVO**

Il tagliando di rinnovo periodico è valido solo nel periodo indicato (mese o altra periodicità prevista), purchè l'importo stampato corrisponda al periodo di validità indicato; esso dovrà sempre essere allegato all'abbonamento.

**USO DELL'ABBONAMENTO ED OBBLIGO D'ESIBIZIONE**

Il titolare dell'abbonamento è tenuto a salire a bordo dell'autobus, dalla porta anteriore, esibendo il proprio documento di viaggio al conducente, inoltre, lo stesso documento deve essere esibito al personale di controllo AUTOLINEE EREDI D'AMICO. Parimenti l'abbonamento deve essere esibito al personale di controllo degli enti pubblici preposti alla sorveglianza del servizio, muniti di apposita autorizzazione rilasciata dall'Autorità competente.

**SMARRIMENTO, FURTO O DISTRUZIONE DELL'ABBONAMENTO**

Nessun rimborso avrà luogo in caso di smarrimento, furto o distruzione dell'abbonamento; in questi casi l'utente dovrà ripresentare richiesta di nuova tessera e del tagliando di rinnovo periodico, se smarrito, sottratto o distrutto.

**CESSAZIONE DELL'USO DELL'ABBONAMENTO**

L'utente, in caso di non utilizzo o cessazione d'uso abbonamento, non ha diritto, per qualsiasi causa non imputabile all'Azienda e ad alcun rimborso e/o risarcimento.

**IRREGOLARITÀ NELL'USO DELL'ABBONAMENTO**

1. L' Utente senza abbonamento appresso è tenuto a munirsi di biglietto ordinario.
2. L'utente che venga trovato a bordo dell'autobus col tagliando di rinnovo scaduto o non rinnovato, o comunque con abbonamento non rispondente al servizio usufruito, è considerato alla stregua di un comune evasore tariffario, e come tale, è assoggettato al pagamento della sanzione amministrativa, nonché all'importo del biglietto di corsa semplice dal capolinea alla fermata di discesa.
3. Qualora l'irregolarità a carico dell'utente sia di carattere amministrativo o non abbia carattere di reato, gli agenti di controllo provvederanno al ritiro dell'abbonamento e l'inoltreranno, con breve rapporto sui fatti accaduti, al responsabile della Direzione AUTOLINEE EREDI D'AMICO. La riconsegna dell'abbonamento all'utente o a chi ne eserciti la patria potestà, nel caso di minorenni, non potrà avvenire prima del secondo giorno consecutivo a quello del ritiro, previo accertamento della regolarizzazione della sanzione e dell'eventuale tagliando di rinnovo omesso. Nei casi accertati di evasione anche del rinnovo del mese precedente, prima della riconsegna dell'abbonamento, sarà preteso anche il pagamento di tale tagliando.
4. Irregolarità gravi: Quando a carico di un utente (abbonato) sia rilevata una delle seguenti irregolarità:
  - abbonamento utilizzato da persona diversa dal titolare;
  - abbonamento alterato nelle indicazioni o manomesso;
  - abbonamento scaduto da più di 10 (dieci) giorni;
  - abbonamento utilizzato su percorso diverso da quello per il quale era stato rilasciato

La D'Amico S.n.c. si riserva di procedere nei termini di legge, nei confronti dei responsabili dell'illecito.

Quando un utente (abbonato) si renderà responsabile di:

- episodi di intolleranza o vie di fatto nei confronti del personale aziendale o di altri passeggeri, a bordo degli autobus o nelle autostazioni;
- infrazioni alle norme di viaggio;
- fatti pregiudizievoli di interesse aziendali;
- danneggiamenti di beni aziendali;
- rifiuto ad esibire al personale di controllo documento attestante le proprie generalità, o che forniscano false generalità;

	<b>Politica per la qualità</b>	I0501
		Rev. 2 Data 25.01.2010
		Pag. 16 di 2

*La Eredi D'Amico Ettore S.n.c. è consapevole che il rispetto costante degli impegni assunti con i propri clienti, ed il superamento delle loro stesse aspettative costituiscono un obbligo permanente.*

A tal fine la Eredi D'Amico Ettore S.n.c. si impegna:

- a garantire il rispetto degli standard di qualità fissati nella carta dei servizi, assicurando in particolare:
  - **pulizia** dei mezzi e **comfort** dei passeggeri;
  - **puntualità** delle corse;
  - **cortesìa** e disponibilità del personale;
- a monitorare ed aumentare costantemente il livello di **soddisfazione del cliente**;
- a valorizzare, **motivare** e formare il **proprio personale**;
- a **rispettare i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità**, a provvedere al suo continuo, effettivo miglioramento;
- a **migliorare** costantemente la **qualità dei servizi** offerti;

La Eredi D'Amico Ettore S.n.c. persegue gli impegni fissati nella politica attraverso la **definizione degli obiettivi di miglioramento**.

Gli obiettivi sono:

- strettamente **legati** alle condizioni del **mercato** esterno
- **flessibili** per adeguarsi ai potenziali cambiamenti.
- **tradotti in attività pratiche** mediante l'emissione di un documento annuale in cui sono delineati indirizzi ed obiettivi specifici ed attività di miglioramento.
- scissi a tutti i livelli funzionali al fine di **rendere partecipe tutto il personale** alla politica aziendale.
- **misurabili attraverso opportuni indicatori** e periodicamente valutati fino a dimostrare il raggiungimento dei valori prestabiliti.

I valori target degli obiettivi per la qualità, coerenti con la politica, sono determinati in sede di **riesame della direzione**, gestiti secondo quanto indicato nel manuale del sistema di gestione per la qualità.

*I soci della Eredi D'Amico Ettore S.n.c. si impegnano a revisionare con continuità la Politica per la Qualità per mantenerne l'idoneità ed a diffonderla insieme con i suoi obiettivi.*