

CARTA DELLA MOBILITÀ

Emessa in data 10.09.2018

PERLETTI AUTOSERVIZI SRL

Sede: Via della Molinara 24, 24064 Grumello del Monte (BG)

www.perlettibus.it



Sommario

1	PREMESSA	3
2	FINALITÀ DELLA CARTA	4
3	RIFERIMENTI LEGISLATIVI	4
4	I PRINCIPI DELLA CARTA	5
5	DIFFUSIONE DELLA CARTA	6
6	PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ	6
7	POLITICA AZIENDALE	7
8	ORGANIGRAMMA AZIENDALE	8
9	SERVIZI EROGATI	9
9.1.	ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE AZIENDALE IN CONTATTO CON GLI UTENTI	9
9.2.	MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	9
10	INDICATORI DI QUALITÀ	10
10.1	SICUREZZA DEL VIAGGIO	10
10.2	SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE	10
10.3	REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI	10
10.4	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI	11
10.5	COMFORT DEL VIAGGIO	11
10.6	SERVIZI PER UTENTI CON HANDICAP MOTORIO	11
10.6.1	<i>DIRITTO ALL'ASSISTENZA SPECIALE</i>	12
10.6.2	<i>DIRITTO AL RISARCIMENTO IN CASO DI PERDITA O DANNEGGIAMENTO DI ATTREZZATURE PER LA MOBILITÀ</i>	12
10.7	INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	12
10.8	ASPETTI RELAZIONALI/COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA	12
10.9	LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO	12
10.10	ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	12
11	PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI	13
11.1	DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE	13
12	I NOSTRI TITOLI DI VIAGGIO	14
13	INFORMAZIONE AGLI UTENTI	14
14	PROCEDURA DI RECLAMO	14
15	COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE	14
16	RIMBORSI	15
17	OGGETTI SMARRITI	15
18	TRASPORTO BAMBINI	15
19	TRASPORTO ANIMALI	15
20	TRASPORTO BAGAGLI	16
20.1	PASSEGGINI/SEDIE A ROTELLE/AUSILI PER LA MOBILITÀ	16
20.2	STRUMENTI MUSICALI	16
21	SANZIONI	17
22	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	17

1 PREMESSA

La Perletti Autoservizi Srl si pone di fornire ai propri clienti un servizio che sia perfettamente soddisfacente per le loro esigenze.

In particolare, la Perletti Autoservizi Srl è consapevole di quanto sia importante un rapporto corretto e leale con la propria clientela per poter migliorare il servizio che si vuole fornire e per soddisfare le attese di chi decide di viaggiare con i mezzi aziendali.

Proprio per raggiungere l'ambizioso obiettivo di coinvolgere i propri passeggeri in maniera tale che si trasformino da semplici utenti in clienti veri e propri, l'azienda vuole migliorare la rete di ascolto di coloro che utilizzano i mezzi della Perletti per i loro trasporti.

L'azienda, infatti, offre un servizio di trasporto "pubblico" che ha come mission principale la soddisfazione del viaggiatore.

A tal fine, la Perletti Autoservizi Srl intende adottare la presente Carta della Mobilità; un documento volto a rendere più sincere e trasparenti le intenzioni aziendali relative alle qualità del servizio erogato, all'attenzione all'ambiente, all'attenzione verso il territorio ed i cittadini a cui la Perletti si rivolge.

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

La presente Carta è stata adottata dall'azienda in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (G.U.22.2.1994, n. 43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998 (G.U. n° 26 del 2/2/99).

Sulla base delle citate disposizioni normative, la Perletti Autoservizi Srl si impegna a:

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

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

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

2. FINALITÀ DELLA CARTA

La Carta della Mobilità permette agli utenti del Trasporto Pubblico Locale di avere:

- Informazioni sul sistema del trasporto pubblico;
- Informazioni sull'Organizzazione dell'Azienda;
- Informazioni sui servizi offerti e su come tali servizi vengono erogati;
- Informazioni su come gli utenti possono interfacciarsi con l'Azienda;
- Informazioni sugli standard qualitativi dei servizi offerti;
- Informazioni su come l'azienda intende individuare progetti aziendali di miglioramento del servizio;
- Informazioni su come l'azienda intende mettere in atto azioni di salvaguardia dell'ambiente.

Tale carta consente, altresì, di garantire un sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato e di pubblicare lo stesso monitoraggio in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Inoltre la Carta della Mobilità rappresenta uno strumento di dialogo fra l'utenza e l'Azienda assicurando che qualsiasi segnalazione, richiesta, proposta o suggerimento da parte degli utenti abbia sempre una risposta soprattutto nel caso di reclami che dovessero scaturire per violazione dei diritti degli utenti o per mancanza di soddisfacimento degli impegni presi dall'Azienda attraverso la stessa Carta della Mobilità.

3. RIFERIMENTI LEGISLATIVI

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/94) "Principi generali sull'erogazione dei servizi pubblici";

Norma UNI 10600 (luglio 1997) "Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell'ambito di applicazione della Carta della Mobilità";

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (30/12/98) "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)".

4. I PRINCIPI DELLA CARTA

La Carta della Mobilità della Perletti Autoservizi Srl si basa sui seguenti principi basilari:

a) Eguaglianza e imparzialità

- La Perletti Autoservizi Srl garantisce l'accessibilità ai mezzi di trasporto a tutti gli utenti, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali;
- Tutti gli utenti godono delle stesse condizioni economiche per il servizio di trasporto richiesto;
- La Perletti Autoservizi è impegnata a migliorare l'accessibilità ai servizi di trasporto soprattutto per le fasce di clienti quali anziani o portatori di handicap. Tale miglioramento tiene conto della capacità economica dell'Azienda.

b) Continuità

- L'Azienda garantisce l'erogazione del servizio in modo continuo e regolare, secondo l'orario applicabile pubblicato e diffuso (questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili);
- L'Azienda garantisce la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi secondo i piani di comunicazione all'utenza definiti;
- In caso di necessità l'Azienda si impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio, dandone, del pari, tempestiva comunicazione.

c) Trasparenza e partecipazione

- L'Azienda assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente Carta;
- L'Azienda si impegna a istituire figure aziendali per la cura delle relazioni con il pubblico;
- L'Azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti;
- L'Azienda intende mantenere gli impegni assunti e verificare costantemente il livello di qualità erogata, rispettando le regole stabilite e aggiornando la Carta della Mobilità, dando atto dei risultati conseguiti in riferimento al livello di qualità promesso, secondo le modalità indicate nella presente Carta.

d) Efficienza ed efficacia

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

e) Attenzione all'ambiente

- L'Azienda, consapevole del ruolo svolto nell'ambito della mobilità, si impegna a migliorare continuamente l'impatto ambientale ed ad individuare tutte le azioni volte alla salvaguardia dell'ambiente stesso.

5. DIFFUSIONE DELLA CARTA

La Carta della Mobilità è diffusa agli utenti mediante pubblicazione sul sito internet dell'azienda (www.perlettibus.it).

6. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

La Perletti Autoservizi S.r.l. è un'azienda di autoservizi specializzata nei servizi di noleggio e di noleggio fissi e continuativi. A decorrere dal mese di Settembre 2018 l'azienda ha stipulato un contratto con una società partner per l'erogazione di servizi di linea interregionali.

Allo stato attuale l'azienda è attiva nella provincia di Bergamo, relativamente ai servizi di noleggio fisso e continuativo e in tutto il territorio nazionale ed europeo relativamente al servizio di noleggio.

Ad oggi i servizi di linea sono interregionali.

Il conseguimento della certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 ed il conseguente passaggio alla norma UNI EN ISO 9001:2015 ha lo scopo di stabilire ed implementare delle procedure in grado di definire ruoli, attività e responsabilità per ciascuna funzione aziendale.

Ogni sforzo rappresenta un mezzo necessario per perseguire l'obiettivo del miglioramento della Qualità, concepita come soddisfazione del Cliente. Questo obiettivo è realizzato mediante:

- utilizzo di mezzi recenti, tecnologicamente avanzati e gestiti con assoluta scrupolosità;
- manutenzione dei mezzi puntuale e qualificata effettuata sia presso l'officina aziendale che presso fornitori specializzati;
- formazione continua effettuata sul personale "Autista" circa il comportamento da assumere durante l'erogazione del servizio e nei confronti del cliente;
- puntualità nella effettuazione dei servizi;
- cortesie del personale commerciale pronto a recepire ed esaudire, qualora si è nelle condizioni di farlo, qualsiasi richiesta da parte del cliente;
- utilizzo di fornitori di autoservizi pienamente rispondenti alle esigenze del cliente qualora si rendesse necessario affidare il servizio di noleggio in outsourcing.

7 POLITICA AZIENDALE

La politica aziendale, tenendo conto dell'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, ha lo scopo primario di perseguire:

- la soddisfazione del cliente;
- la soddisfazione delle risorse interne;
- il miglioramento dei processi aziendali al fine di renderli efficaci ed efficienti;
- la visibilità dell'azienda nel mercato delle società di Autoservizi.

La politica aziendale si fonda sui seguenti punti:

1. migliorare continuamente il livello qualitativo del servizio fornito, con specifica formazione ed addestramento delle proprie risorse operative e gestionali, al fine di incrementare la soddisfazione del cliente.
2. fidelizzazione dei Clienti che usufruiscono dei servizi di noleggio con particolare attenzione ai Clienti "Strategici" (Agenzie, Tour Operator) mediante la messa a disposizione una gamma completa di mezzi in modo tale da soddisfare tutte le possibili richieste e soprattutto offrire al Cliente dei mezzi in grado di assicurare un comfort ed una sicurezza di altissimo livello.
3. garantire, mediante l'adozione del Sistema di Gestione per la Qualità, una corretta gestione ed il controllo di tutte le fasi operative dell'attività aziendale con particolare attenzione alla gestione dei mezzi e del personale autista che rivestono un ruolo determinante per la "Qualità" del servizio.
4. selezionare accuratamente i propri Fornitori critici e sviluppare insieme a loro una politica in grado di elevare continuamente la qualità del servizio nel pieno rispetto delle prescrizioni di legge.
5. soddisfare il Cliente mediante risposte di natura commerciale tempestive e soprattutto in grado di soddisfare eventuali richieste non espresse dal Cliente stesso.

La Perletti Autoservizi Srl assicura che tale politica aziendale:

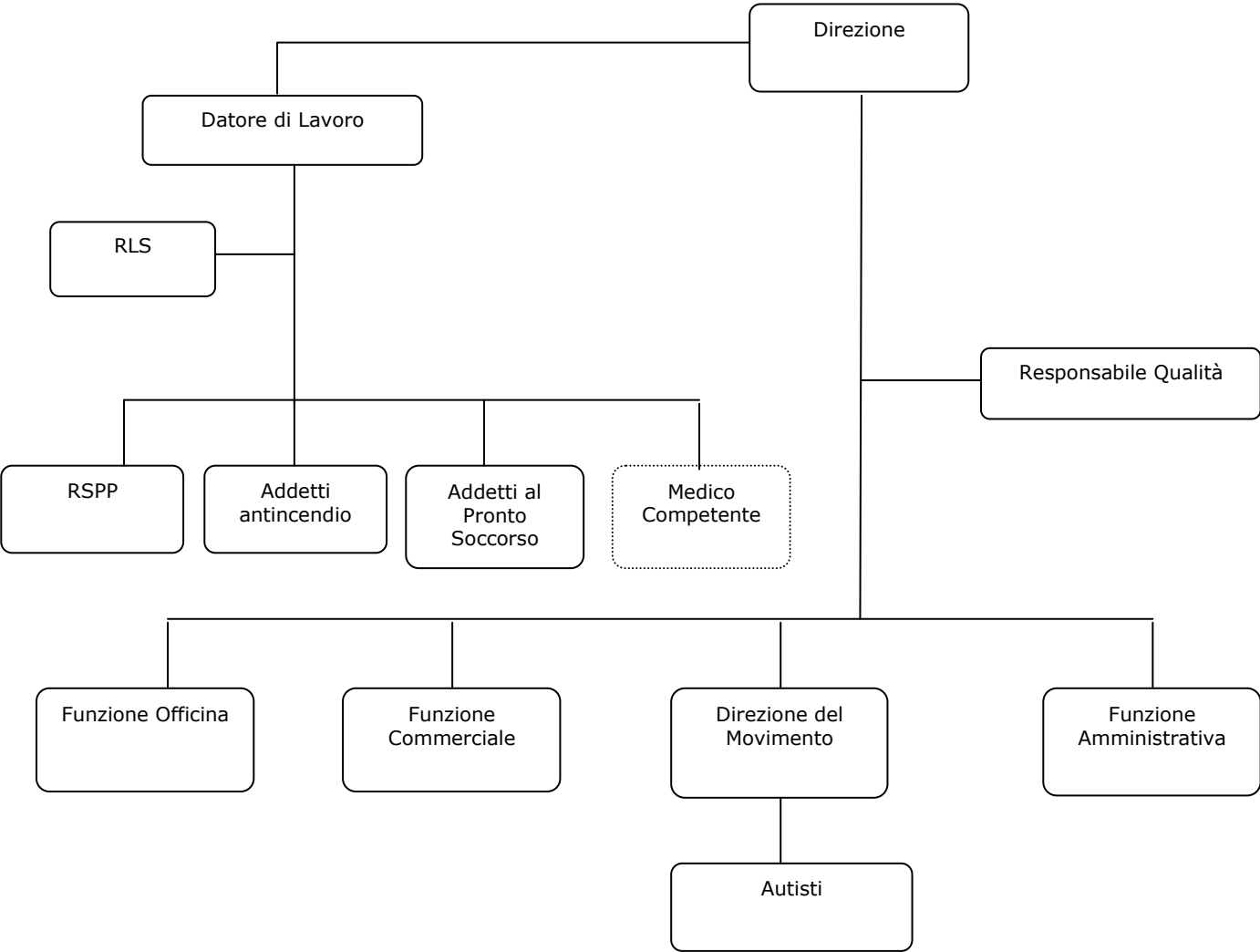
- sia rispondente ai requisiti legislativi e regolamentari;
- sia comunicata, attuata, mantenuta e diffusa a tutta l'Organizzazione;
- sia supportata da obiettivi misurabili.

Sono considerati "parti interessate" del presente Sistema di Gestione per la Qualità:

- I soci della Perletti;
- Gli utenti che usufruiscono del servizio di noleggio;
- Le agenzie/tour operator che commissionano i servizi di noleggio;
- Gli utenti dei servizi di linea svolti in collaborazione con Flixbus;
- Gli utenti che usufruiscono del servizio fisso e continuativo;
- La società partner per il servizio di Linea;
- L'ente pubblico che commissiona il servizio fisso e continuativo;
- I dipendenti della Perletti che rivestono un ruolo fondamentale per l'applicazione di quanto previsto nel Sistema di Gestione per la Qualità;
- Gli organi di controllo (polizia, ASL, Direzione provinciale del Lavoro);
- La comunità interessata dal servizio di linea o fisso e continuativo svolto dalla Perletti;
- I fornitori di Autoservizi a cui la Perletti assegna il servizio di noleggio che non può svolgere direttamente;
- I fornitori di manutenzione dei mezzi della Perletti.
- I fornitori di servizi (società finanziarie, assicurazioni, società di disbrigo pratiche per la circolazione dei mezzi, consulenti vari).

La presente Politica della Qualità è da intendersi dinamica e quindi suscettibile di adattamenti e sviluppi in relazione alla dinamica dell'ambiente esterno ed interno dell'Azienda.

8 ORGANIGRAMMA AZIENDALE



9. SERVIZI EROGATI

9.1. ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE AZIENDALE IN CONTATTO CON GLI UTENTI

In ottemperanza al proprio Sistema di Gestione per la Qualità, è di fondamentale importanza per la Perletti Autoservizi Srl l'aspetto legato alla riconoscibilità del proprio personale autista.

A ciò si aggiunge anche l'aspetto legato alla presentabilità dello stesso personale autista. In particolare il personale utilizza per i servizi di trasporto pubblico locale una divisa aziendale e soprattutto mantiene una corretta cura personale.

A tal fine è stato predisposto un Vademecum Comportamentale a cui tutto il personale autista deve attenersi puntualmente durante l'erogazione del servizio stesso.

Tutte le comunicazioni intercorse con l'utenza siano esse verbali o scritte vengono poste con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile; ciò favorisce l'instaurarsi di un rapporto di fiducia fra l'utenza e tutte le funzioni aziendali.

9.2. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

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

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

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

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

In particolare, entro il 31 marzo di ogni anno, l'Azienda predispone una Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente. Tale relazione è riportata all'interno del Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

10 INDICATORI DI QUALITÀ

All'interno della presente Carta, si distinguono i seguenti indicatori di Qualità, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

Tali indicatori riguardano:

1. Sicurezza del viaggio;
2. Sicurezza personale dell'utente;
3. Sicurezza degli effetti personali dell'utente;
4. Regolarità del servizio;
5. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi;
6. Comfort del viaggio per gli utenti;
7. Servizi per utenti con handicap motorio;
8. Informazioni alla clientela;
9. Attenzione all'ambiente.

10.1 SICUREZZA DEL VIAGGIO

La Perletti Autoservizi Srl monitora utilizzando un apposito software i sinistri causati dagli automezzi ed annualmente, in occasione del Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, elabora il risultato dei sinistri in relazione alla tipologia di trasporto (linea e noleggio) ed in relazione al chilometraggio percorso per tipologia di trasporto.

Per migliorare la sicurezza del viaggio la Perletti Autoservizi Srl tiene sotto controllo anche la vetustà degli automezzi; a tal fine, annualmente, sono effettuati investimenti mirati a rinnovare il parco mezzi.

Infine, la Sicurezza del viaggio viene perseguita attraverso un puntuale servizio di manutenzione dei mezzi aziendali. Nello specifico, tale manutenzione è attuata attraverso dei controlli quotidiani effettuati dagli autisti e degli interventi di manutenzione programmata sulla base delle indicazioni delle case costruttrici e sulla base dell'esperienza del personale addetto all'Officina.

10.2 SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE

L'Azienda intende garantire ai propri utenti un servizio di trasporto sicuro sia dal punto di vista della sicurezza personale sia per la sicurezza degli effetti personali presenti sui mezzi stessi.

La guida dei mezzi da parte del personale autista è tale da assicurare un trasporto rilassante, sicuro e puntuale.

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

Gli eventuali effetti personali che dovessero essere ritrovati sui mezzi dal personale autista sono consegnati presso gli Uffici della Perletti Autoservizi in attesa di contatti da parte della Società Partner a cui gli utenti si rivolgono. La consegna degli effetti personali è coordinata dalla Società commerciale partner.

In ogni caso tali effetti personali sono conservati all'interno degli uffici della Perletti Autoservizi Srl in un locale tale da garantirne il perfetto stato di conservazione in attesa di comunicazioni da parte degli utenti stessi.

10.3 REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

La Perletti Autoservizi Srl si impegna a garantire l'assoluta regolarità del proprio servizio; l'impegno è quello di assicurare lo svolgimento del 100% delle corse programmate, salvo cause di forza maggiore non imputabili a mancanze aziendali anche tramite un'accurata gestione degli interventi di manutenzione effettuati presso la nostra officina.

Altro obiettivo fondamentale è quello di mantenere elevata la percezione della puntualità delle corse, anche a seguito di controlli più frequenti effettuati sul nostro personale viaggiante.

10.4 PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

Per garantire sempre le migliori condizioni igieniche sui nostri automezzi, il personale autista è informato e formato sulle modalità di effettuazione della pulizia dei mezzi.

Tipologia di mezzo	Interventi di pulizia Ordinari	Frequenza	Interventi di pulizia periodici	Frequenza
Autobus e Minibus	Lavaggio esterno	Giornaliera	Igienizzazione vano passeggeri	Semestrale (Generalmente Dicembre e Giugno)
	Rimozione rifiuti presenti all'interno del mezzo		Lavaggio tende	Semestrale (Generalmente Dicembre e Giugno)
	Aspirazione posacenere		Lavaggio poggiatesta	Trimestrale
	Pulizia vetri		Lavaggio sedili	Annuale (Giugno)
	Lavaggio pavimenti			
	Pulizia portabagagli e cappelliere con utilizzo di un panno umido			

10.5 COMFORT DEL VIAGGIO

La Perletti Autoservizi Srl pone molta attenzione al comfort dei propri clienti durante il viaggio. Tutti i mezzi di linea interregionali della Perletti Autoservizi Srl sono dotati di climatizzazione, di impianto audio/video con lettore DVD, di presa di corrente per collegare lo smartphone o tablet o pc e di rete WIFI.

10.6 SERVIZI PER UTENTI CON HANDICAP MOTORIO

Per quanto riguarda le persone disabili o con mobilità ridotta che usufruiscono dei servizi di Linea, la Perletti Autoservizi Srl si impegna affinché tali persone possano godere delle stesse possibilità di viaggio e trasporto degli altri cittadini.

In particolare, il personale autista non dovrà pretendere da persone disabili o con mobilità ridotta alcun sovrapprezzo per acquisto di biglietti sui mezzi. Non possono rifiutarsi di emettere un biglietto o di accettare a bordo passeggeri a causa di una loro disabilità o di una mobilità ridotta. Resta inteso che:

1. i mezzi di linea messi a disposizione non sono dotati di pedana per disabili ma sono provvisti di vani portabagagli in grado di contenere una carrozzina purchè pieghevole e prima di dispositivo elettrico;
2. il personale autista non può svolgere attività di assistenza alla persona disabile qualora ciò creerebbe delle problematiche ai sensi della normativa vigente di sicurezza per il trasporto dei passeggeri o di tutela della salute e della sicurezza del lavoratore.

Per viaggiare in autobus, con una sedia a rotelle pieghevole, bisogna tenere a mente alcune importanti regole:

Le persone con mobilità ridotta ma in grado di salire e scendere in maniera autonoma possono viaggiare senza alcun problema sui mezzi di linea. La cosa importante è che la tua sedia a rotelle sia pieghevole, in modo che l'autista possa riporla accuratamente nel bagagliaio del pullman.

Se la persona ha una disabilità permanente potrà viaggiare solo con un accompagnatore, che viaggerà gratuitamente, e con la sedia a rotelle pieghevole. Il trasporto, nel vano bagagli dell'autobus, della sedia a rotelle pieghevole o degli ausili per la mobilità, è gratuito.

Per viaggiare con la sedia rotelle nel vano bagagli, è importante prenotare il viaggio almeno 36 ore prima della partenza.

10.6.1 DIRITTO ALL'ASSISTENZA SPECIALE

Nel caso di presenza di utenti con handicap motorio, questi devono presentarsi almeno 15 minuti prima dell'orario di partenza e comunicare all'autista dell'autobus le proprie necessità, in modo che si possa garantire la priorità di accesso e l'assistenza necessaria.

10.6.2 DIRITTO AL RISARCIMENTO IN CASO DI PERDITA O DANNEGGIAMENTO DI ATTREZZATURE PER LA MOBILITÀ

Qualora a causa o per colpa della Perletti Autoservizi Srl si verifichi la perdita o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità (quali sedie a rotelle o altri dispositivi di ausilio), la Perletti Autoservizi Srl dovrà versare un risarcimento corrispondente al valore di sostituzione dell'attrezzatura o eventualmente ai costi di riparazione. Se necessario verrà effettuato ogni sforzo per procurare una sostituzione temporanea per le attrezzature di mobilità danneggiate o andate perse.

10.7 INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Su ciascun mezzo che effettua il trasporto di linea è esposta la tabella con tutte le fermate e gli orari. Spetterà alla società partner fornire tutte le informazioni relative al servizio di linea.

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

La Perletti Autoservizi Srl punta moltissimo alla formazione del proprio personale autista soprattutto per quanto concerne il comportamento da assumere nei confronti degli utenti che usufruiscono del servizio di trasporto.

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

10.9 LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO

L'acquisto dei biglietti per i servizi di linea interregionali può essere effettuato direttamente sul sito dell'azienda commerciale partner o a bordo dal mezzo ed in questo caso l'emissione del biglietto viene effettuato da parte del personale autista della Perletti Autoservizi Srl.

Il costo del singolo biglietto viene deciso dalla Società Commerciale all'atto della stessa richiesta di acquisto da parte dell'utente.

10.10 ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

La Perletti Autoservizi Srl considera il rispetto dell'ambiente un valore fondamentale, che ispira il modo di operare dell'Azienda.

Per ridurre l'emissione di gas inquinanti, l'azienda è impegnata a rinnovare costantemente il proprio parco mezzi prevedendo l'acquisto di autobus dotati delle più recenti tecnologie in materia di impatto ambientale.

11 PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI

11.1 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Chi sceglie il servizio di trasporto della Perletti Autoservizi Srl, ha il diritto di:

- Usufruire di un viaggio sicuro e rilassante;
- Usufruire di un servizio di informazione semplice ed immediato;
- Usufruire di un servizio puntuale, regolare fermo restando le possibili problematiche che si possono riscontrare per la strada;
- Usufruire di un mezzo pulito e confortevole;
- Usufruire di personale autista identificabile, cortese e formato;
- Ottenere, in caso di reclamo/segnalazione, una risposta immediata.

Sui mezzi di linea della Perletti Autoservizi Srl tutti i viaggiatori, compresi bambini di qualsiasi età, devono acquistare il titolo di viaggio fatta eccezione per eventuali promozioni decise dalla Società Commerciale partner della Linea.

Sui mezzi di linea della Perletti non è ammesso il trasporto di animali fatta eccezione per i cani guida per non vedenti che viaggiano gratuitamente. In tal caso occorre comunicare tale esigenza alla Società Commerciale Partner almeno 36 ore prima della partenza.

Chi sceglie i servizi di trasporto della Perletti Autoservizi Srl ha il dovere di

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

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

Il personale autista della Perletti Autoservizi Srl non è autorizzato ad effettuare perquisizioni sui bagagli degli utenti ma può segnalare alla Direzione aziendale un'eventuale situazione sospetta.

Spetta alla Direzione Aziendale segnalare alle Autorità Competente l'eventuale situazione riscontrata.

12. I NOSTRI TITOLI DI VIAGGIO

Il titolo di viaggio per il servizio di linea rappresenta un vero e proprio documento, che conferisce al suo possessore il diritto a poter viaggiare sul mezzo di linea in condizione di legalità, senza il rischio di incorrere in spiacevoli sanzioni amministrative.

I titoli di viaggio possono essere acquistati direttamente sul mezzo o sul sito della Società Commerciale partner nell'erogazione del servizio di linea.

Nel caso di acquisto di biglietto direttamente sul mezzo, il prezzo viene definito dalla Società Commerciale Partner ed è consultabile sul palmare all'autista. Nel caso di acquisto diretto sul mezzo verrà applicata la tariffa standard sia per adulti che per bambini.

13 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Ad oggi l'informazione all'utenza viene gestita esclusivamente dalla Società Commerciale Partner che ha contatto con gli utenti ed è in grado di fornire tutte le informazioni necessarie per avanzare un reclamo e/o una richiesta di rimborso o di risarcimento.

14. PROCEDURA DI RECLAMO

La Perletti Autoservizi Srl, puntando al miglioramento del proprio servizio di trasporto ed in ottemperanza ai requisiti previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità che ha deciso di adottare, ha ritenuto di assegnare alle segnalazioni/proposte dei Clienti un'importanza fondamentale per elevare il proprio standard qualitativo.

Chiaramente i reclami provenienti dagli utenti e relativi a disservizi durante il trasporto rappresentano uno strumento di straordinaria importanza per individuare le eventuali criticità. A tal fine, è stata individuata all'interno dell'azienda una Funzione Qualità che ha il compito di raccogliere, analizzare e gestire i reclami pervenuti.

I reclami relativi ai servizi di linea possono essere manifestati dagli utenti direttamente alla Società Commerciale Partner che provvederà ad inoltrare il reclamo alla Perletti Autoservizi Srl per la successiva gestione qualora il reclamo dipende dal servizio erogato dalla Perletti.

Il personale autista è in grado di fornire informazioni ed ogni tipo di assistenza relativa alle modalità di presentazione dei reclami.

Qualora venga riscontrata la fondatezza del reclamo proveniente dalla Società Commerciale su indicazione di un utente del servizio di Linea, si procederà, ove possibile, ad una risposta immediata.

Qualora invece si rendesse una valutazione circa la dinamica e fondatezza del reclamo, compete alla Funzione Qualità effettuare le dovute indagini e viene comunicato, per iscritto, alla Società Commerciale che ha sporto reclamo i tempi di risposta al reclamo stesso. Entro 7 giorni dalla ricezione verrà sempre comunicato a chi ha sporto il reclamo la risoluzione al problema manifestato.

Tutti i reclami pervenuti sono registrati all'interno di un software da parte del Responsabile della Qualità che ha il compito di monitorarne lo stato di avanzamento.

15 COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE

La Perletti Autoservizi Srl è assicurata per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere ai propri passeggeri durante il viaggio.

In particolare, sono state stipulate le seguenti assicurazioni a favore e tutela dei viaggiatori:

Assicurazione Responsabilità Civile contro terzi (R.C.T.) per il risarcimento di danni involontariamente cagionati a terzi in relazione all'attività esercitata;

Assicurazione per copertura totale del rischio Responsabilità Civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore (R.C.A.).

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

- Per danni causati a terzi - persone, veicoli, cose - dalla circolazione dei mezzi aziendali;
- Per danni causati ai passeggeri, sia in salita che in discesa dal mezzo aziendale, ovvero in sosta quando la responsabilità dell'Azienda nell'accadimento del fatto sia chiara;
- Per danni arrecati ai bagagli e alle cose trasportate da terzi (esclusi denaro, preziosi e titoli) nei limiti previsti dalla legge, ivi compresi anche gli indumenti dei passeggeri.

Per ottenere il rimborso è necessario che:

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

16 RIMBORSI

L'Azienda non riconosce il diritto al rimborso dei viaggi di linea in quanto tale aspetto compete alla Società partner che si occupa della vendita dei biglietti.

17 OGGETTI SMARRITI

Al termine del servizio di linea, l'autista provvede a verificare che sul mezzo non sia presente alcun effetto personale del cliente; in caso contrario provvede a compilare un apposito Modulo indicando le specifiche del servizio e la descrizione dell'effetto rinvenuto e lo trasmette agli uffici della Perletti Autoservizi Srl.

Il personale commerciale della Perletti Autoservizi registra le specifiche dell'effetto personale ritrovato nonché la linea in cui lo stesso effetto ritrovato su un apposito file che trasmette alla società partner via email e su un apposito software denominato GSQ.

Tale effetto viene conservato in azienda per 3 mesi in un luogo idoneo in attesa di comunicazioni da parte della società commerciale partner a cui gli utenti si rivolgono in tali situazioni.

Spetta alla Società Commerciale Partner concordare con il cliente la restituzione dell'effetto personale. I costi per l'eventuale spedizione dell'effetto personale all'utente che ne ha fatto richiesta sono decisi fra la Società Commerciale Partner ed il Cliente stesso.

18 TRASPORTO BAMBINI

Il trasporto dei bambini sui veicoli è regolato dall'art. 172 del Codice della Strada. L'articolo prevede che i passeggeri di età inferiore ai 12 anni e di altezza inferiore a 1,50 m siano agganciati a un sistema di ritenuta omologato, adatto al loro peso e alla loro statura. La Perletti Autoservizi Srl non mette a disposizione degli utenti tale tipologia di dispositivo.

Spetta al genitore/tutore dotarsene ed utilizzarlo durante il servizio di trasporto per la sicurezza del bambino.

I bambini, di qualsiasi età, non possono viaggiare in braccio al genitore/tutore.

19 TRASPORTO ANIMALI

Il trasporto degli animali sugli autobus di Linea della Perletti Autoservizi Srl non è consentito. I cani guida per non vedenti e chi ne necessita sono ammessi gratuitamente a bordo dei nostri autobus. È importante sapere che non verrà riservato un posto a sedere appositamente per il cane ma dovrà sedersi ai piedi della persona. A questi animali potrebbe essere richiesta la museruola su esigenza dell'autista o dei passeggeri.

Nel caso di trasporto di cani per non vedenti la prenotazione alla società commerciale deve avvenire almeno 36 ore prima della partenza.

20 TRASPORTO BAGAGLI

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

1. Un bagaglio a mano (max. 42 x 30 x 18 cm, max. 7kg)
2. Un bagaglio da stiva (max 80 x 50 x 30 cm, sono consentite dimensioni leggermente divergenti con un volume complessivo non superiore a 160 cm e un peso massimo di 20 kg)

Resta inteso che non possono essere trasportati bagagli (secondo le indicazioni sopra riportate) che contengano materiali pericolosi (esplosivi, radioattivi, infiammabili) maleodoranti o che comunque possano sporcare le vetture o dare disturbo ad altri viaggiatori a causa della loro natura o confezionamento.

Per ragioni di sicurezza è importante che il bagaglio a mano possa essere riposto nelle cappelliere sopra il posto a sedere, in modo tale che le vie d'uscita non siano ostruite. È importante che i bagagli siano provvisti di etichetta con nome e indirizzo per evitare confusione o per favorire l'eventuale gestione qualora il bagaglio venisse smarrito o dimenticato sul mezzo. I nostri autisti sono sempre disponibili e lieti di aiutarvi nel collocare i bagagli nell'apposito vano.

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

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

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

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

20.1 PASSEGGINI/SEDIE A ROTELLE/AUSILI PER LA MOBILITÀ

Passeggini, sedie a rotelle e ausili per la mobilità, sui nostri autobus vengono trasportati gratis. I passeggini sono considerati bagagli. Si prega di notare che a causa di motivi di sicurezza, le sedie a rotelle possono essere trasportate solo se sono pieghevoli e prive di un dispositivo elettrico.

20.2 STRUMENTI MUSICALI

Gli strumenti musicali che non superino il peso del bagaglio a mano e le dimensioni (42 x 30 x 18 cm max. 7kg) possono essere portati a bordo gratuitamente al posto di un normale bagaglio a mano. Ad ogni modo, il bagaglio a mano o lo strumento musicale vengono sistemati nell'abitacolo.

Gli strumenti musicali che sono più grandi del bagaglio a mano (42 x 30 x 18 cm, max. 7kg) sono considerati bagagli ingombranti e devono essere trasportati nel bagagliaio del bus in contenitori di trasporto adeguato. Si consiglia una custodia rigida per evitare danni. Gli strumenti musicali e le loro custodie, che sono più grandi di 135 x 48 x 35 centimetri, sono esclusi dal trasporto (ad esempio i contrabbassi).

21 SANZIONI

La Perletti Autoservizi Srl ha all'attivo un puntuale servizio di verifica e controllo dei titoli di viaggio da parte della Clientela.

Nessun utente può salire sul mezzo di linea se sprovvisto di titolo di viaggio valido in quanto il controllo in ingresso sul mezzo viene effettuato per ciascun utente.

Nel caso di acquisto on line, il personale autista è in grado di valutare l'eventuale biglietto contraffatto da parte dell'utente. In tale circostanza l'accesso sul mezzo avverrà solo dopo attenta verifica incrociata circa la validità del titolo stesso.

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

22. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi e per gli effetti della normativa in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 "Codice Europeo della Privacy") la Perletti Autoservizi Srl informa il viaggiatore che, per lo svolgimento dei servizi oggetto del contratto di trasporto, raccoglierà, conserverà presso di sé ed eventualmente comunicherà alla società Partner i dati personali forniti dal viaggiatore in occasione dell'acquisto del titolo di viaggio.

La Perletti Autoservizi Srl, in qualità di Titolare del Trattamento, registra i dati personali forniti dal viaggiatore su supporti elettronici utilizzando strumenti e procedure idonei a garantirne la riservatezza, osservando specifiche misure di sicurezza volte a prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

Con l'acquisto del titolo di viaggio, il viaggiatore presta il proprio consenso al trattamento dei suoi dati personali (cognome e nome) per le finalità legate all'emissione dell'ordine di acquisto e dichiara di essere informato circa gli scopi del trattamento e i propri diritti in ordine all'accesso, alla cancellazione, all'aggiornamento, alla rettificazione, all'integrazione dei dati, nonché alla trasformazione in forma anonima o al blocco dei dati trattati in violazione di legge.

Il conferimento dei dati personali da parte del viaggiatore è facoltativo; tuttavia, l'eventuale rifiuto al conferimento dello stesso comporta l'impossibilità per la Perletti Autoservizi Srl di emettere il titolo di viaggio.