

- Premessa -

Questo documento, denominato **Carta dei servizi**, è stato adottato dalla AUTOCORRIERE CAVERZAN SRL in attuazione alle normative vigenti in materia di erogazione di servizi pubblici. Nello specifico nel rispetto della Legge Regionale n. 11 del 3 aprile 2009 che regola il trasporto viaggiatori con autobus e sulla base dei principi della direttiva del PCM del 27 gennaio 1994. La prima edizione è stata pubblicata il 31 Agosto 2001 e siamo alla ottava edizione.

La **Carta dei servizi** viene periodicamente aggiornata ed è a disposizione del pubblico presso la sede dell'azienda e a bordo di ogni nostro pullman in servizio di linea o di turismo.

La **Carta dei servizi** è un documento che ha lo scopo di:

- Migliorare il rapporto tra cliente ed azienda;
- Definire le caratteristiche qualitative e quantitative del trasporto viaggiatori;
- Sancire i diritti del cliente sul piano della mobilità;
- Sancire i doveri dell'azienda nei confronti della clientela;
- Monitorare periodicamente la qualità del servizio erogato;
- Tutelare il cliente in caso di disservizio.

La Autocorriere Caverzan srl sottoscrive la presente Carta dei Servizi impegnandosi ad osservare i principi e i doveri in essa sanciti

- Indice -

- 1 Principi fondamentali della Carta
- 2 Presentazione dell'Azienda
 - i. 60 anni di storia
 - ii. Numeri dell'azienda
 - iii. Gli obiettivi dell'azienda
- 3 Servizi forniti dall'Azienda
 - i. Trasporto pubblico locale
 - ii. Noleggio
 - iii. Servizi scolastici
- 4 Regole per viaggiare correttamente in autobus
- 5 Regolamento per viaggiare sul Tpl di Treviso
- 6 Impegni dell'azienda
- 7 Dialogo tra cliente ed azienda
- 8 Procedure per reclami, rimborsi e risarcimenti
- 9 Monitoraggio
- 10 Fattori della qualità

1. Principi fondamentali della Carta

In base all'attuale quadro normativo in materia di mobilità, l'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico locale e noleggio nel principio generale della libertà di circolazione, nonché dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza ed imparzialità - E' esclusa ogni forma di discriminazione. L'accessibilità alla mobilità è garantita senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua e religione. I principi informativi delle attività dell'Azienda sono l'equità e la obiettività; nel caso di TPL il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) applicate in base a criteri obiettivi e noti; il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce deboli (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

Continuità - L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi; 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; in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate tempestivamente notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

Partecipazione - L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori).

Efficienza ed efficacia - L'Azienda, in un'ottica di continuo miglioramento, effettua un costante monitoraggio sulla propria clientela per verificare, nell'ambito delle proprie competenze, l'andamento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

2. Presentazione dell'Azienda

➤ 60 anni di storia

Il 13 maggio 1955, il Comune di Montebelluna concesse la prima licenza di noleggio da rimessa a Gino Caverzan, socio fondatore dell'attuale 'Autocorriere CAVERZAN s.r.l.' che, con l'acquisto dell'autobus Fiat 666, Orlandi, iniziò a soddisfare le esigenze delle Parrocchie della Pedemontana per i pellegrinaggi e le molteplici richieste di servizi matrimoniali. Al 1959 risale la prima concessione di autolinea extraurbana.

L'intraprendenza, appunto, lo portò ad allargare sempre più l'attività, coinvolgendo nell'impresa familiare tutti i cinque fratelli. Il 14.02.1961 si costituì la società artigiana 'Autocorriere CAVERZAN s.n.c.', trasformata nel 1982 in s.r.l. con relativo passaggio ad impresa industriale. Nel tempo l'attività si è evoluta, ampliata ed adeguata alle nuove esigenze di mercato. Nel 2005, in occasione dei 50 anni, l'azienda ha ricevuto un riconoscimento ufficiale della Camera di Commercio di Treviso. Il 18 marzo 2008 ha ottenuto la certificazione del sistema di gestione qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000 e nel febbraio 2011 alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

La scelta dell'azienda comunque è sempre stata quella di mantenere una dimensione medio-piccola a gestione familiare ma offrendo sempre un servizio di alta qualità all'interno del proprio territorio. Cura e aggiornamento continuo dei mezzi per garantire comfort, sicurezza e affidabilità non solo per le strade d'Europa, ma anche per i servizi scolastici e le linee locali. Nel settembre del 2013 è stato firmato un importante accordo con l'azienda pubblica trevigiana M.O.M. per unificare e quindi ottimizzare il servizio di trasporto pubblico locale nella provincia di Treviso. Tale accordo ha portato ad unificare coincidenze di orario e biglietto unico.

➤ **I numeri dell'azienda (giugno 2015):**

- ✓ Personale impiegato n. 18
- ✓ Parco autobus n. 18
- ✓ Linee extraurbane direttamente in gestione:
 1. Montebelluna - Istrana - Treviso
 2. Montebelluna - Volpago - Treviso
 3. Asolo - Montebelluna - Jesolo - Caorle (stagionale)
- ✓ Percorrenza annua prodotta nel Tpl:
Km 250.000.=
- ✓ Percorrenza totale annua prodotta nel 2014 Km 700.000.= ca.

➤ **Gli obiettivi dell'azienda**

(Estratto dalla politica della qualità) - La Direzione, tutto il personale e i collaboratori della sottoscritta ditta, ognuno per la propria competenza, consapevoli dell'importanza di mantenere l'azienda in un mercato sempre più difficile ed esigente, consapevoli che il mondo del lavoro richiede sempre più preparazione e professionalità, consapevoli che nel lavoro sono fondamentali collaborazione, sicurezza e rispetto delle regole, consapevoli dell'importanza fondamentale del cliente e infine consapevoli dell'impegno che tutto ciò comporta, si impegnano affinché vengano perseguite le seguenti questioni:

1 – Attenzione alla soddisfazione del cliente

- ✓ Il cliente deve avere un servizio puntuale, confortevole e cortese;
- ✓ Il cliente deve avere la certezza che tutte le regole vengano rispettate.

2 – Attenzione alla qualità degli acquisti commerciali

- ✓ Acquisto di mezzi che diano la massima affidabilità;
- ✓ Acquisto di materiali di qualità;
- ✓ Utilizzo solo di riparatori qualificati.

3 – Attenzione al personale

- ✓ Tutto il personale deve essere costantemente aggiornato per avere sempre una valida preparazione sia tecnica che relazionale.

4 – Miglioramento continuo

- ✓ L'azienda deve migliorare costantemente attraverso il controllo e la misurazione dei propri processi aziendali.

3. Servizi forniti dall'Azienda

➤ **Trasporto pubblico locale:**

A seguito dell'accordo firmato con l'azienda pubblica trevigiana, **M.O.M.** (Mobilità di Marca) nel settembre 2013, da tale data le linee da noi direttamente gestite sono state così codificate nell'insieme di tutte le linee della provincia di Treviso:

Linea 181 – Montebelluna – Istrana – Treviso

Linea 182 – Montebelluna – Volpago – Treviso

Linea 183 – Asolo – Montebelluna – Jesolo – Caorle

La gestione delle linee riguardo orari, coincidenze, tipologie e costi dei titoli di viaggio, nonché i controlli a bordo sono di totale competenza della **M.O.M.** di seguito i principali uffici preposti per qualsiasi informazione:

Treviso - Biglietteria MOM c/Autostazione Urbana
P.le Duca D'Aosta 1 – Tel. 0422 588311

Montebelluna - Biglietteria Autostazione
Viale Della Stazione – Tel. 0423 22045

Istrana - C/Bar Torino
Piazzale Roma 76 – Tel. 0422 832398

Tutte le informazioni si possono trovare anche sul sito:

www.mobilitadimarca.it

➤ **Noleggio:**

L'Azienda è in possesso delle:

Autorizzazione Regionale n. 128 rilasciata il 10/12/2009 per esercitare sul territorio nazionale l'attività di trasporto di viaggiatori effettuato mediante servizi di noleggio autobus con conducente;

Licenza Europea n. 11232 per il trasporto internazionale di viaggiatori su strada per conto terzi effettuato con autobus;

Iscrizione al R.E.N. n. 52486 Registro Elettronico Nazionale riferito al regolamento (CE) n. 1071/2009 per l'esercizio alla professione di trasportatore su strada di persone;

Iscrizione all'elenco nazionale delle imprese esercenti servizi di linea di competenza statale al n. 205 per l'esercizio di servizi di linea interregionali e internazionali.

Il parco macchine per il noleggio è composto da mezzi con 9, 24, 30, 54, 56, 58, 60 posti a sedere. Tutti i mezzi sono dotati di sedili reclinabili e aria condizionata, frigobar, diffusori audio/video, microfono e macchina da caffè. A richiesta toilette. Tutti i mezzi sono provvisti dei più moderni dispositivi di sicurezza (ABS, ASR, Retarder).

La richiesta di informazioni e/o preventivi può avvenire con le seguenti modalità:

Accesso diretto presso gli uffici aziendali:

Montebelluna (TV) in via G. Galilei, 56
Orario lun/ven ore 8.30/12.30 e 14.30 / 18.30

Richiesta telefonica:

Tel. 0423 23328
Orario lun/ven ore 8.30/12.30 e 14.30 / 18.30

Richiesta via mail:

info@caverzanbus.it
Attivo 24 ore su 24

Alle richieste scritte si garantisce una risposta scritta entro 3 giorni lavorativi dalla data di ricevimento.

Condizioni di noleggio, modalità di opzione, di conferma e di pagamento vengono stabilite per iscritto, se richieste, in sede contrattuale.

➤ **Servizi Scolastici:**

Per l'espletamento dei servizi scolastici l'azienda si avvale prevalentemente di scuolabus adatti a tale tipologia di servizio e, nei limiti del possibile, associa ad ogni percorso lo stesso autista per creare un rapporto collaborativo con le famiglie e gli alunni che usufruiscono di tale servizio.

Tutti gli autisti sono di provata esperienza e preparati per svolgere un servizio molto delicato poiché prevede il trasporto di bambini dai 3 ai 13 anni.

In ogni caso per qualsiasi informazione, necessità, richiesta di modifiche, reclami, i genitori degli alunni dovranno rivolgersi direttamente all'ufficio preposto del Comune o dell'Ente appaltante, il quale provvederà a dare le necessarie risposte impartendo poi le direttive all'azienda.

4. Regole per viaggiare correttamente in autobus (diritti e doveri del viaggiatore)

Viaggiare secondo le regole

E' importante viaggiare rispettando alcune regole molto elementari, questo per rispetto verso gli altri passeggeri, per rispetto verso chi sta lavorando e per rispetto di un mezzo che è pubblico nel caso di servizio di linea e privato nel caso di noleggio o servizio scolastico.

Diritti riconosciuti al viaggiatore

A tutti i viaggiatori vengono riconosciuti i seguenti diritti fondamentali che l'azienda si impegna a rispettare:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Continuità e certezza del servizio;
- Igiene e pulizia del mezzo;
- Riconoscibilità del personale e dell'azienda;
- Rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;

Regole generali da rispettare a bordo dei mezzi

- Non sporcare o danneggiare i mezzi;
- Non fumare o mangiare in pullman;
- Rimanere sempre seduti e allacciare le cinture se sono presenti;
- Non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- Non disturbare l'autista né intralciarne la visibilità in manovra;
- Non trasportare oggetti pericolosi o nocivi rispettando le disposizioni dell'azienda;
- Consegnare all'autista gli eventuali oggetti smarriti che vengono trovati a bordo dei pullman.

In noleggio anche:

- Rispettare gli orari e gli itinerari accordati preventivamente con l'azienda;
- Non rimanere in piedi con il pullman in movimento;
- A bordo sono ammessi solo bagagli a mano che devono essere riposti esclusivamente nelle capelliere;
- L'apertura e la chiusura dei bagagliai sono di esclusiva competenza dell'autista.

5. Regolamento per viaggiare sul trasporto pubblico locale della provincia di Treviso.

(Estratto dalla carta della mobilità di Mobilità di Marca)

Ammissione dei viaggiatori

1. L'ammissione del pubblico alle vetture è indifferenziata, senza discriminazioni, dirette o indirette, sulla cittadinanza, per tariffe e contratto, salvo le esclusioni specificate nei seguenti paragrafi e purché il viaggiatore sia in possesso di regolare titolo di viaggio.
2. Qualora la configurazione del veicolo renda fisicamente possibile la salita, la discesa ed il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza, l'azienda si impegna a garantire il diritto alla fruizione del trasporto. Per l'utilizzo dei servizi di trasporto il cittadino è tenuto al rispetto delle seguenti regole:

Per salire

3. Le fermate sono tutte a richiesta tranne i capolinea;
4. Alla fermata all'avvicinarsi dell'autobus segnalare al conducente l'intenzione di salire in vettura;
5. Non è possibile salire fuori fermata o quando la vettura è in movimento.

Durante il viaggio

6. E' obbligo occupare i posti a sedere qualora disponibili;
7. Non è possibile occupare più di un posto a sedere per persona;
8. E' vietato sporgersi dai finestrini e/o gettare oggetti fuori dal mezzo;
9. E' obbligo cedere il posto ai mutilati ed invalidi per i quali a norma dell'art. 24 del DPR 503/96 sono riservati dei posti a sedere;
10. Agevolare le persone anziane e le donne in stato di gravidanza;

11. E' vietato fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o dei dispositivi di emergenza; quest'ultimi vanno usati solo in caso di grave necessità;
12. Non è consentito, senza autorizzazione, distribuire, affiggere o esporre oggetti o stampe, esercitare commercio e vendere o offrire oggetti anche a scopo pubblicitario;
13. Non è consentito trasportare materiale infiammabile escluse le piccole quantità di uso comune confezionate secondo le norme di legge;
14. E' possibile rivolgersi al conducente per richiedere brevi informazioni, senza però distrarlo dalle funzioni di guida in modo da garantire la sicurezza di tutti i passeggeri;
15. Nel caso di viaggio in piedi non è consentito sostare in prossimità del conducente recando allo stesso disturbo o intralcio alla guida o alla visibilità ed inoltre è obbligo reggersi ai mancorrenti fino al completo stazionamento dell'autobus;
16. E' vietato salire sull'autobus in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il corretto utilizzo del servizio. Gli agenti incaricati del controllo hanno il potere ed il dovere di impedire ogni turbativa al pubblico servizio, di accertare e di fare rapporto di illeciti penali e/o amministrativi e di ogni altro atto o fatto che possa arrecare danno all'azienda.

Per scendere

17. Segnalare per tempo, in prossimità della fermata richiesta, l'intenzione di scendere dalla vettura utilizzando il pulsante di prenotazione, ove presente, oppure tramite comunicazione verbale;
18. E' consentito scendere solo all'interno delle aree definite e non fuori dalle stesse.

Documenti di viaggio e verifica

19. All'inizio del viaggio il cliente deve essere in regola con le norme d'utilizzo del titolo di viaggio (biglietti, varie tipologie di abbonamenti, ecc...).
20. È obbligo validare il biglietto all'atto della salita e mantenere integro e riconoscibile il biglietto per tutta la durata del viaggio;
21. Alla convalida, è opportuno verificare l'esattezza della validazione (segnale acustico – luce verde dalla validatrice) e, in caso di errore, avvertire immediatamente il conducente del mezzo;
22. In casi eccezionali il passeggero può acquistare dal conducente il biglietto di corsa semplice il cui prezzo è maggiorato; l'acquisto è subordinato alla disponibilità dei titoli di viaggio del conducente ed al pagamento con moneta contante.
23. I passeggeri sono tenuti ad esibire il titolo di viaggio al personale viaggiante, di controllo e di verifica dell'Azienda che, nell'esercizio di queste funzioni, è Pubblico Ufficiale: il documento dovrà essere integro e riconoscibile, ed in nessun modo manomesso o alterato. Nel caso di abbonamento deteriorato o non leggibile è obbligo dell'utente richiedere un duplicato presso le agenzie informatizzate;
24. In caso di controllo per accertare eventuali irregolarità sull'utilizzo dei titoli di viaggio i passeggeri sono tenuti ad esibire i documenti di identificazione agli agenti accertatori, conseguentemente chi non si rende identificabile sarà invitato a scendere;
25. In caso d'irregolarità che riveste carattere penale, l'Azienda provvederà alle prescritte segnalazioni \ denunce all'Autorità Giudiziaria. L'uso di titoli di viaggio manomessi o l'alterazione degli stessi comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dagli artt. 465 e 466 del Codice Penale. Inoltre per tali titoli si procederà al loro immediato ritiro;
26. È obbligo per il cliente titolare dell'abbonamento convalidare la tessera all'atto della salita di ogni singola corsa ed all'inizio di ogni singola tratta del viaggio. Il cliente deve verificare l'esattezza della convalida segnalando direttamente al conducente del mezzo eventuali errori che appaiono nel display dell'oblitteratrice.

Trasporto bambini

27. I bambini fino al compimento dei quattro anni di età, se accompagnati da persona adulta con regolare titolo di viaggio, sono trasportati gratuitamente. Tale agevolazione spetta a tutti i soggetti in possesso del requisito anagrafico, anche se appartenenti ad uno stesso nucleo familiare e senza nessuna limitazione riguardo al posto a sedere.

Trasporto animali e bagagli

28. È consentito il trasporto gratuito di un bagaglio a mano di dimensioni non superiori a 25x30x50 cm e di peso non superiore a 10 chilogrammi o di piccoli animali tenuti in braccio o rinchiusi in apposito contenitore. Sono esentati da tale disposizione gli zaini e le cartelle che solitamente formano il corredo degli studenti;
29. Per ogni bagaglio, carrozzina e/o passeggino o animale eccedente la franchigia è dovuto il pagamento dell'apposito biglietto bagaglio per ogni viaggio. Tale biglietto deve essere validato all'atto della salita. Il trasporto del passeggino è ammesso in vettura solo se chiuso e posizionato in modo tale da non pregiudicare la sicurezza per i trasportati e la fruizione del mezzo da parte di altri passeggeri;
30. I bagagli al seguito devono essere depositati negli appositi vani o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei passeggeri, e comunque non devono occupare posti a sedere;
31. I cani guida per non vedenti, ammessi indipendentemente dalla taglia e purché muniti di museruola, e le carrozzine per disabili sono trasportati gratuitamente;
32. È vietato il trasporto di animali di grossa taglia o che rechino disturbo agli altri viaggiatori e di merci pericolose e/o nocive. I cani devono sempre essere muniti di museruola e tenuti al guinzaglio, Nell'eventualità che l'animale provochi in qualunque modo danno a persone o cose, il proprietario ne è il responsabile ed è tenuto al risarcimento dello stesso;

33. In caso di notevole affollamento, per motivi di sicurezza dei passeggeri, il personale aziendale o gli agenti di forza pubblica potranno non consentire il trasporto di animali (fatto salvo il caso di cani guida per non vedenti);

Sanzioni

34. Le infrazioni relative ai titoli di viaggio (art. 3) sono soggette alle sanzioni amministrative previste dalla Legge Regionale n. 25/98 e L. 689/81;
35. Altre infrazioni, previste da specifiche norme, sono applicate in base alle stesse Leggi Regionali;
36. Le infrazioni commesse dai minori ricadono nella sfera delle responsabilità di chi esercita la potestà genitoriale nei loro confronti.

6. Impegni dell'azienda

Oltre agli impegni assunti in base agli obiettivi (vedi Sezione 2 iii) l'azienda si impegna anche sulle seguenti questioni:

Informazioni al cliente

L'azienda provvede a tenere costantemente informata la clientela sui servizi erogati provvedendo a:

- Esporre avvisi a bordo dei pullman e alla bacheca del proprio ufficio;
- Istruendo il personale sia di guida che di ufficio i quali sono a disposizione del pubblico per eventuali delucidazioni;
- Aggiornando il sito internet alla voce "news".

Aspetti relativi al personale a contatto con il cliente - Tutto il personale a contatto con il cliente:

- E' fornito di un cartellino di riconoscimento;
- Annuncia l'ufficio e il proprio nome ad inizio conversazione (per il personale addetto al servizio telefonico);
- Cura il proprio aspetto personale e indossa abbigliamento decoroso e pulito oppure la divisa fornita dall'azienda;
- Dimostra la massima disponibilità col pubblico per fornire informazioni, indicazioni e suggerimenti inerenti il servizio di trasporto;
- Si astiene da comportamenti o dichiarazioni che possano offendere o danneggiare i passeggeri, i colleghi o l'azienda stessa;
- Si astiene da rispondere ad eventuali critiche o commenti mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;
- Si astiene da occupare ruoli che contrastino con le disposizioni aziendali;
- Durante la guida non fuma e non utilizza apparecchi elettronici privati ma può usare il telefonino con auricolare solo per motivi di servizio;
- Pone la massima attenzione ai passeggeri nei momenti di salita e di discesa dal mezzo;
- Spegne il motore durante le soste;

Sicurezza, manutenzione dei mezzi

Tutti i mezzi dell'azienda sono inseriti in un "Programma di manutenzione" ordinaria ben stabilito in base al chilometraggio del mezzo:

- Tutti i mezzi sono giornalmente monitorati dal personale di guida i quali segnalano per iscritto, al responsabile di officina, tutte le eventuali anomalie;
- Gli interventi di manutenzione sono svolti da officine esterne specializzate e monitorate dall'azienda ogni anno;
- Per i servizi di linea e di noleggio dal 1998 l'azienda acquista solo mezzi dotati di dispositivi particolari di sicurezza per i freni quali l'Abs-Asr, retarder, comandi di emergenza ecc.

Pulizia dei mezzi

Tutti i mezzi dell'azienda vengono:

- Puliti all'interno con spazzatura e spolveratura:
 - Ogni 2 giorni in servizio di linea e scolastico;
 - Al termine di ogni servizio in noleggio.
- Puliti all'interno con lavaggio del pavimento e pulizia dei vetri:
 - Almeno una volta alla settimana in servizio di linea e scolastico;
 - Al termine di ogni servizio in noleggio.
- Igienizzazione totale interna una volta l'anno
- Ogni giorno il personale di guida controlla lo stato di pulizia generale segnalando le eventuali anomalie.

Regolarità, affidabilità e puntualità del servizio

Per garantire al massimo la regolarità e la puntualità:

- Prima di iniziare il servizio l'autista effettua una serie di controlli programmati sul mezzo per verificarne l'idoneità all'uscita;
- Durante lo svolgimento del servizio l'autista è tenuto a segnalare tempestivamente all'ufficio movimento eventuali anomalie (avarie al pullman, situazioni di interruzioni e/o deviazioni che possano comportare ritardi o disagi ecc.) al fine di garantire, nei limiti del possibile, la continuità del servizio;
- Al termine del servizio l'autista comunica all'ufficio movimento, via sms o tramite il "Foglio di Viaggio" eventuali irregolarità del/dei servizi svolti.

7. Dialogo tra cliente ed azienda

L'impresa si impegna ad essere facilmente identificabile attraverso l'autobus che riporta il logo dell'azienda con indirizzo e numeri telefonici, nel servizio di linea un display luminoso contraddistingue la linea, i pullman di noleggio riportano sul cristallo anteriore il **Contrassegno Regionale** contenente il numero di autorizzazione (**n. 128**) e il comune competente (**Montebelluna n. 026046**). Il personale sarà provvisto di cartellino di riconoscimento.

Per informazioni, suggerimenti, segnalazioni e reclami (vedi paragrafo successivo), tutta la clientela può comunicare con l'azienda tramite i seguenti canali:

Telefono: **0423 23328**

- ✓ Orario uffici 8:30 - 12:30 e 14:30 - 18.30
- ✓ Chiuso sabato e festivi
- ✓ Fuori orario è attiva la segreteria telefonica

Cellulari: **335 7307057 oppure 335 7307056**

- ✓ Solo per **motivi urgenti** e al di fuori degli orari d'ufficio

Fax: **0423 601540**

- ✓ Attivo 24 ore su 24

E-mail: **info@caverzanbus.it**

- ✓ Attivo 24 ore su 24

Posta: Autocorriere Caverzan Srl
Via Galileo Galilei, 56
31044 MONTEBELLUNA - TV -

E' attivo il sito Web: <http://www.caverzanbus.it>

8. Procedure per reclami, rimborsi e risarcimenti

Reclami

Per qualsiasi tipo di reclamo nei confronti dell'azienda utilizzare i canali descritti nel paragrafo 7 e destinare la comunicazione al responsabile del servizio, non saranno presi in considerazione i reclami anonimi.

Reclami verbali - Se possibile l'azienda darà risposta immediata, se si rendessero necessari accertamenti, darà riscontro entro tre giorni.

Reclami scritti - L'azienda si impegna a dare risposta scritta, se richiesta, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo.

Rimborsi in servizio di linea

Nessun rimborso è dovuto in caso di mancato utilizzo, anche parziale, dei titoli di viaggio ed in caso di ritardo qualora il ritardo stesso o l'interruzione siano dovuti a circostanze e fattori che esulino dal

controllo dell'azienda (calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali, incidenti del veicolo ecc.) e nei casi di forza maggiore.

I casi per cui è previsto un rimborso sono i seguenti:

- ✓ Ritardi superiori ai 60 minuti a causa dell'azienda;
- ✓ Soppressione o variazione di corse senza preavviso;
- ✓ Coincidenze previste non rispettate.

Per le modalità di rimborso contattare Mobilità di Marca

Call center 042234023

Rimborsi in servizio di noleggio

Il corrispettivo del noleggio verrà rimborsato, tutto o in quota parte, nel caso venisse a fallire, tutto o in parte, lo scopo del noleggio stesso a causa dell'azienda (rottura del pullman o imperizia dell'autista). Nessun rimborso è previsto se le cause sono imputabili a forza maggiore (traffico, incidenti, maltempo ecc.).

Risarcimenti

Il passeggero trasportato ha diritto ad essere risarcito di eventuali danni subiti a bordo del mezzo in servizio per cause da imputare all'azienda (direttamente o indirettamente). Si intende a bordo del mezzo anche in fase di salita o discesa. L'azienda non risponde di danni subiti a causa di altri passeggeri o di furti avvenuti all'intero del mezzo.

Oggetti smarriti

Tutti gli oggetti ritrovati all'interno dei mezzi a fine servizio vengono portati presso la sede dell'azienda in via G. Galilei, 56 in Montebelluna e custoditi almeno per un mese.

In caso di presunto smarrimento di oggetti all'interno di un mezzo, rivolgersi al numero telefonico **042323328** in orario d'ufficio (vedi paragrafo 7) per verificare il ritrovamento ed eventualmente accordare le modalità di ritiro. L'azienda ha predisposto un sistema per la gestione degli oggetti smarriti ma in ogni caso non assume responsabilità per quanto non trovato.

9. Monitoraggio

L'Azienda prevede 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 8)
- ✓ La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dall'Azienda e 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 settembre di ogni anno, l'Azienda predispone una relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente. La relazione è prevista nel Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva 27.1.94 e viene da parte dell'Azienda comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici costituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

10. Qualità

Indicatori aziendali della qualità	Unità di misura e modalità di calcolo	Obiettivo 2014/15	Rilevato 2014/15	Obiettivo 2015/16	Note
------------------------------------	---------------------------------------	-------------------	------------------	-------------------	------

SICUREZZA					
Incidentalità mezzo di Trasporto	n. sinistri/migliaia di km	0,000012	0.000004	0,00001	Rilevazione
Denunce per furti, danni e molestie	n. denunce	0	0	0	Rilevazione
Vetustà mezzi	Età media (anni)	10	12,66	12,00	Rilevazione
	mezzi con più di 12 anni	4/6	4/6	4/6	Rilevazione
Percezione del livello di sicurezza	% positiva	99%	97,37%	99%	Sondaggio

REGOLARITA' DEL SERVIZIO					
Regolarità del servizio	% Corse effettive/programmate	100%	100%	100%	Rilevazione
Puntualità del servizio (nelle ore di punta)	% bus in orario *	80%	82%	80%	Rilevazione interna a campione
	% bus in ritardo **	20%	16%	20%	
	% bus in forte ritardo ***	0%	2%	0%	
Puntualità del servizio (nelle ore ordinarie)	% bus in orario *	98%	95%	98%	Idem
	% bus in ritardo **	2%	5%	5%	
	% bus in forte ritardo ***	0%	0%	0%	
Percezione sulla puntualità del servizio	% positiva	95%	78,95%	80%	Sondaggio

*** oltre 15 minuti / ** entro 15 minuti / * entro 5 minuti

CONDIZIONI IGIENICHE, CONFORT E ATTENZIONE ALL'AMBIENTE					
Percezione pulizia dei bus	% positiva	100%	97,37%	100%	Sondaggio
Climatizzazione mezzi	% mezzi sul totale	100%	100%	100%	Rilevazione
Diffusori musicali	% mezzi sul totale	100%	ND	ND	Rilevazione
Accesso facilitato (pedane mobili o pianali ribassati)	% mezzi sul totale	0%	0%	0%	Rilevazione
Affollamento orari di punta	Posti offerti/passeggeri	1	0,83	1	Rilevazione
Affollamento orari ordinari	Posti offerti/passeggeri	1	1	1	Rilevazione
Utilizzo di gasolio a basso tenore zolfo	% sul consumo	100%	100%	100%	Rilevazione
Mezzi con motore a scarico controllato	Euro 0	0	0	0	Rilevazione
	Euro 1	0	0	0	
	Euro 2	4	4	4	
	Euro 3	1	1	1	
	Euro 4	1	1	1	

ASPETTI RELAZIONALI CON IL PUBBLICO					
Cortesia personale ufficio	% positiva	100%	ND	ND	Sondaggio
Cortesia personale viaggiante	% positiva	100%	94,73	100%	Sondaggio
Grado di assistenza e tempestività	% positiva	100%	ND	ND	Sondaggio

Nota: I dati sono riferiti al solo servizio pubblico di linea