

Natura della modifica:	Riesame (<i>Responsabile Qualità</i>)	Approvazione (<i>CdA</i>)
Prima Emissione		

CARTA DELLA MOBILITÀ 2008

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

SOMMARIO

SEZIONE A: Aspetti generali	3
1. Premessa	3
2. Finalità della Carta	4
3. Riferimenti legislativi	4
4. Principi ispiratori della Carta:	5
5. Pubblicazione della Carta	6
6. Presentazione dell'Azienda	6
6.1. Origine, forma societaria e breve sintesi sulla "storia" dell'Azienda	6
6.2. Breve sintesi sulla sua strategia ed obiettivi ("mission")	7
6.3. Organigramma aziendale	9
6.4. Servizi erogati	9
6.4.1 Dati statistici	9
6.5. Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti	11
6.6. Monitoraggio del servizio	11
SEZIONE B: Fattori e indicatori di qualità	12
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	16
SEZIONE C: Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti	19
7. Diritti e doveri del viaggiatore	19
8. I nostri titoli di viaggio	20
9. Informazione agli utenti	22
9.1. Procedura di reclamo	22
9.2. Copertura assicurativa per danni alle persone e alle cose	23
9.3. Rimborsi	24
9.4. Oggetti smarriti	24
9.5. Trasporto bambini	24
9.6. Trasporto animali	25
9.7. Trasporto bagagli	25
9.8. Sanzioni	25
10. Riferimenti	26

SEZIONE A: Aspetti generali

1. Premessa

L'azienda DONATO DI FONZO & F.lli S.p.A. si pone da sempre il fine di fornire ai propri clienti un servizio che sia il più vicino possibile alle loro esigenze.

In particolare, la DI FONZO è consapevole di quanto sia importante un rapporto cordiale, corretto e costante con la propria clientela per poter migliorare il servizio che si vuole fornire e per soddisfare le attese di chi decide di viaggiare con gli automezzi 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 intende rafforzare la rete di ascolto di chi viene considerato da tutto il personale DI FONZO come il centro di ogni decisione assunta e di ogni iniziativa lavorativa intrapresa: il CLIENTE.

L'azienda, infatti, offre un servizio di trasporto "pubblico" che, in quanto tale, non avrebbe la sua ragion d'essere senza un orientamento al viaggiatore.

A tal fine, la DI FONZO 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, alle premura verso il territorio ed i cittadini che la DI FONZO si onora di servire.

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 DONATO DI FONZO & F.lli S.p.A. 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 DI FONZO 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 costituisce per gli utenti:

■ strumento di conoscenza

In quanto:

- Fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico, sulla struttura e sull'organizzazione dell'Azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'Azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della Carta;
- Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della Carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

■ strumento di partecipazione

In quanto:

- Mette a disposizione dell'utenza uffici di relazione con il pubblico, che rappresentano i canali istituzionali di comunicazione tra l'Azienda e i propri clienti;
- Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.

• strumento di tutela

In quanto:

- Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'Azienda dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'Azienda con la presente Carta.

3. Riferimenti legislativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/94) "Principi generali sulla 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. Principi ispiratori della Carta:

Eguaglianza e imparzialità

- E' esclusa ogni forma di discriminazione: l'Azienda garantisce l'accessibilità ai servizi e alle strutture gestite a tutti gli utenti, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali;
- Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri oggettivi e noti;
- Il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative a ciò finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda, e considerando le azioni di miglioramento indicate nella presente Carta.

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;
- In caso di sciopero degli operatori, l'Azienda si impegna a dare tempestiva, capillare e diffusa comunicazione del medesimo, garantendo l'effettuazione dei "servizi minimi" esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

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 uffici e funzioni per la cura delle relazioni con il pubblico;
- L'Azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori), quale strumento indispensabile al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato;
- L'Azienda intende mantenere gli impegni assunti e verificare costantemente il livello di qualità erogata, rispettando le regole stabilite e aggiornando la Carta dei Servizi, dando atto dei risultati conseguiti in riferimento al livello di qualità promesso, secondo le modalità indicate nella presente Carta.

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 produzione ed erogazione del servizio.

Attenzione all'ambiente

- L'Azienda, consapevole del ruolo svolto nell'ambito della mobilità, si impegna a migliorare continuamente l'impatto ambientale.

5. Pubblicazione della Carta

La Carta della Mobilità viene pubblicata e (contestualmente) comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica.

La Carta della Mobilità è altresì comunicata agli utenti mediante distribuzione delle copie, e rimane a disposizione del pubblico presso gli uffici preposti della sede aziendale. Essa, inoltre, viene pubblicata sul sito internet dell'azienda (www.difonzoviaggi.it)

6. Presentazione dell'Azienda

6.1. Origine, forma societaria e breve sintesi sulla "storia" dell'Azienda

La **Donato Di Fonzo & F.lli S.p.A.** trae le sue origini dall'attività di "carrozze porta effetti postali" esercitata in Scerni da Emidio Di Fonzo fin dagli anni venti. I figli di Emidio (Donato, Giovanni, Alfonso, Giuseppe e Panfilo), hanno proseguito quella attività integrandola e trasformando l'originaria impresa familiare prima in una società in nome collettivo (era il 1934), e poi, con successive modifiche, nell'attuale forma di società per azioni.

Nel corso degli anni la Società ha rappresentato un punto di sicuro riferimento non solo per la clientela, ma anche per la Pubblica Amministrazione; infatti prima è risultata affidataria del collegamento automobilistico Scerni – Roma, poi, nel 1947, assegnataria della licenza n. 1 del noleggio da rimessa concessa dal Comune di Lanciano ed ancora, nel 1957, è stata rilasciata dal Comune di Vasto, a favore della Società, la licenza n. 1 per il noleggio da rimessa con conducente.

L'attività della Società è sempre stata quella del trasporto pubblico locale, prevalentemente svolto nel territorio della provincia di Chieti, ma con concessioni anche comunali esercitate per il tramite di società controllate. A Vasto per i collegamenti con la Zona industriale di San Salvo era attiva la Vasto Bus Srl, mentre a Lanciano, per il servizio urbano, operava la Autoservizi Di Fonzo Srl. Queste due società, rispettivamente nel 1997 e 1998, sono state assorbite dalla DI FONZO Spa con operazioni di fusione per incorporazione.

Oggi la Società ha sede legale in Vasto ed una succursale a Lanciano; è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da 10 membri, tutti appartenenti alla Famiglia Di Fonzo.

La Società è dotata di patrimonio immobiliare e mobiliare, tra questi il parco auto formato da 131 automezzi, ed ha alle sue dipendenze un personale composto da 162 lavoratori.

Con il fine dello sviluppo aziendale, la Società ha allargato, integrando gli uni con gli altri, i settori di intervento, che oggi comprendono i servizi comunali, i servizi regionali, i collegamenti con Roma, il noleggio da rimessa con conducente e l'attività delle agenzie viaggi.

I servizi comunali vengono erogati a Lanciano, San Salvo, Scerni e Paglieta con una percorrenza annua complessiva di circa 636.000 chilometri.

I servizi regionali coprono l'area territoriale del "vastese", di Lanciano e comprendono più collegamenti celeri giornalieri con Pescara, Chieti e Roma, per una percorrenza annua complessiva di circa 4.600.000 chilometri.

Al noleggio da rimessa con conducente sono dedicati 18 automezzi.

L'attività dell'agenzia viaggi è svolta presso gli uffici sia di Lanciano che di Vasto sotto l'insegna "Di Fonzo Viaggi".

Quelle che precedono rappresentano le attività "esterne" svolte dalla DI FONZO; all'interno, invece, sono praticate tutte quelle attività di servizi alle aziende, quali le manutenzioni e le revisioni degli automezzi che, per strutture, attrezzature e professionalità acquisite, e con il conseguimento nel marzo 2004 del mandato di "Service Partner" EVOBUS ITALIA (assistenza autobus Mercedes - Setra del gruppo DAIMLER CHRYSLER), possono costituire un nuovo settore di autonoma attività.

La DI FONZO, inoltre, detiene le seguenti partecipazioni esterne:

- Biglietto unico Pescara - Roma (Arpa - Di Fonzo - Capuani);
- TIBUS srl, società che gestisce il terminal bus alla stazione Tiburtina di Roma;
- C.T.I. Consorzio Trasporti Intermodali (Di Fonzo, Satam, La Panoramica, Staur, Baltour);
- Paoli Bus srl;
- Sistema S.P.A.;
- BCC Banco di Credito Cooperativo Valtrigno.

L'azienda, infine, possiede sei autorimesse, così dislocate:

- Vasto (autorimessa + officina);
- Lanciano (autorimessa + officina);
- Scerni;
- Torino di Sangro;
- Casalbordino;
- Gissi.

6.2. Breve sintesi sulla sua strategia ed obiettivi (“mission”)

L'Azienda “Donato Di Fonzo & F.lli S.p.A.” persegue costantemente una politica aziendale volta al raggiungimento dei principi espressi nella seguente Mission:

- Essere il punto di riferimento del bisogno di mobilità, espresso e latente, delle Istituzioni pubbliche e dei cittadini che si muovono in Abruzzo. Essere sempre all'avanguardia, sempre impegnata nella ricerca e nello sviluppo di nuove tecnologie, ponendosi come obiettivi: qualità, sicurezza, competitività ed economicità, in armonia con l'ambiente e con l'evoluzione socio – territoriale.

L'Azienda si orienta verso tale Mission concentrandosi sul conseguimento dei seguenti obiettivi:

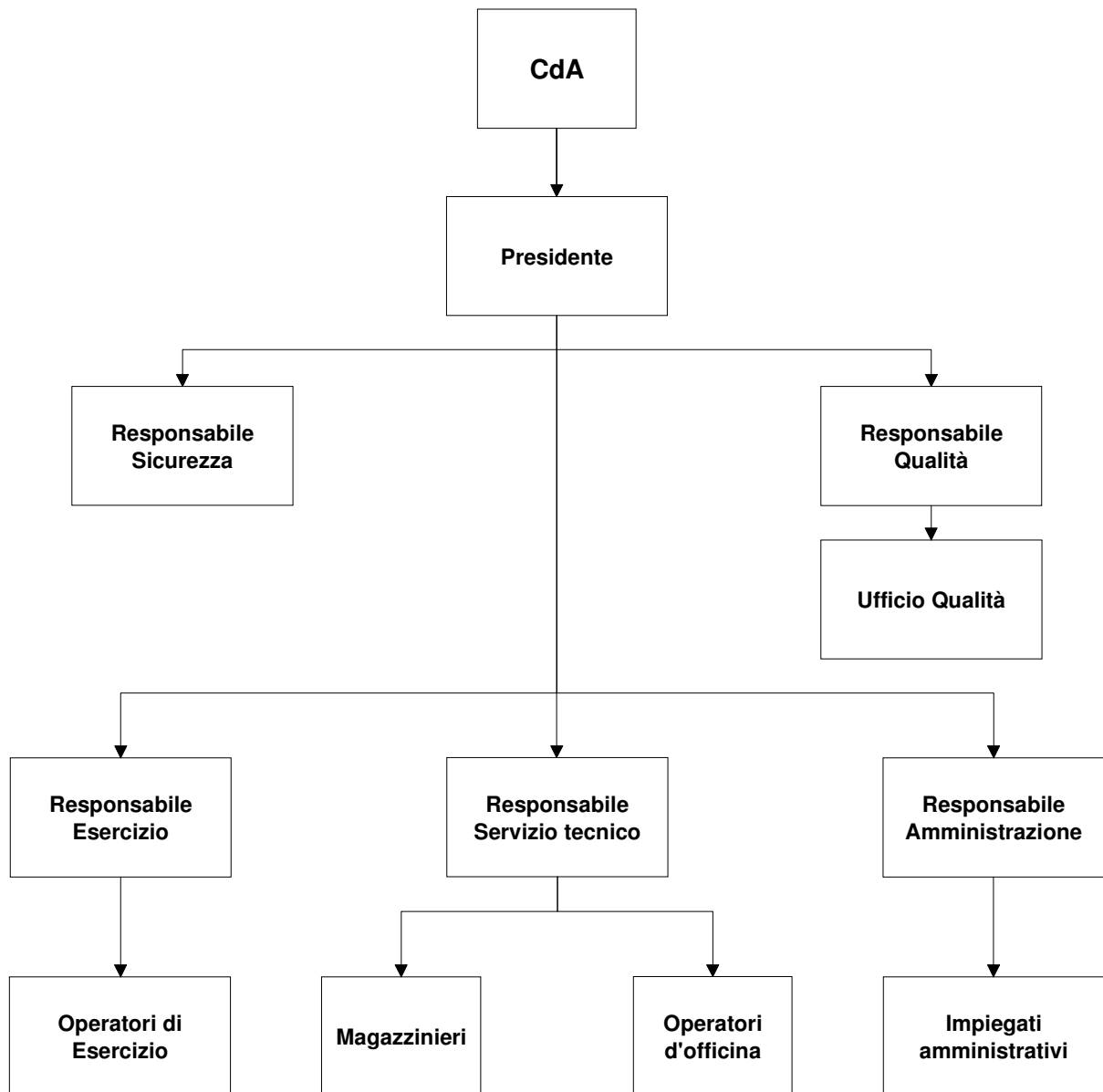
- Istaurare un rapporto privilegiato con la clientela istituzionale e privata che esprime la domanda di Trasporto Pubblico Locale, attraverso la predisposizione delle migliori condizioni di esercizio dei servizi. Al riguardo, l'Azienda pone attenzione alla qualità sia dei suoi dipendenti, sia dei propri automezzi. In particolare:
 - Per migliorare la competenza dei propri dipendenti, promuove costantemente attività di formazione ed aggiornamento;
 - Promuove la qualità degli automezzi destinati al trasporto pubblico, investendo in maniera rilevante su un costante e programmato ammodernamento del parco autobus. Ciò al fine di garantire alla propria utenza un viaggio contraddistinto da un elevato comfort (mediante l'acquisto di autobus dotati di climatizzatori, pianali ribassati, diffusori per radio, cd, tv o dvd), e di assicurare la presenza a bordo delle più recenti tecnologie, che aiutino a monitorare l'automezzo, a renderlo più facilmente localizzabile, ed a garantire una maggiore sicurezza del viaggio;
- Essere sensibile al sociale, con un riguardo particolare alle esigenze di quanti presentino delle ridotte capacità motorie, che rendono problematica la fruizione del servizio di trasporto. A tal fine l'Azienda si impegna ad acquistare, come da sempre avviene negli ultimi anni, autobus che siano dotati di pedana mobile, idonea a favorire la salita e la discesa dai mezzi ai portatori di handicap;
- Impegnarsi nel differenziare ed ampliare l'offerta di mobilità, integrandola con servizi complementari per i viaggiatori. A tal proposito, l'Azienda opera con la propria struttura

di agenzie viaggi e tour organizer per rendere comoda, semplice e sicura l'esperienza di viaggio;

- Porre una particolare attenzione all'intermodalità del trasporto pubblico, cercando, laddove possibile, di integrare i propri servizi con quelli offerti dalle altre aziende operanti nel medesimo settore. Inoltre, l'Azienda partecipa attivamente al progetto **STIR** (Sistema Tariffario Integrato Regionale), avviato recentemente dalla Regione Abruzzo. Tale progetto prevede l'utilizzo di un unico titolo di viaggio per accedere alla rete multimodale dei servizi di tpl e la costituzione di un'unica procedura tecnico-amministrativa per la gestione ed il monitoraggio di tale sistema tariffario;
- Al fine di sviluppare l'innovazione tecnologica dei processi produttivi, l'Azienda mira a ricercare le migliori soluzioni offerte nel campo dei servizi di supporto ai bus operator. L'obiettivo è quello di offrire anche alle altre aziende di trasporto pubblico le migliori tecnologie nel campo delle manutenzioni e dell'assistenza, erogate tramite la propria esperienza professionale e tramite l'ausilio del suddetto mandato di "Service Partner" EVOBUS ITALIA (assistenza autobus Mercedes - Setra del gruppo DAIMLER CHRYSLER);
- Raggiungere il più alto livello di efficienza, efficacia ed economicità nello svolgimento dell'attività, al fine di garantire un'adeguata soddisfazione degli azionisti, dei clienti, del personale, e di tutta la comunità di riferimento.

La DI FONZO, inoltre, ha conseguito nel Maggio 2007 la **Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità**, secondo i dettati della **norma ISO 9001 : 2000**; ed in tal senso sta sviluppando e implementando una mentalità ed un modo di operare conforme alla norma di cui sopra. Questa scelta deriva direttamente dalla convinzione, da parte dell'intera Azienda, di voler offrire un servizio sempre migliore e rispondente alle aspettative dei propri clienti. L'Azienda è disponibile, a tal proposito, a rendere noto il contenuto del proprio Manuale della Qualità a chi volesse prenderne visione presso le stesse sedi aziendali nelle quali è possibile consultare la presente Carta.

6.3. Organigramma aziendale



6.4. Servizi erogati

6.4.1 Dati statistici

La DI FONZO, con il suo servizio di trasporto pubblico locale, copre una superficie di circa 2.800 km², servendo una popolazione pari a circa 3.000.000 di persone. Con le sue 54 linee, ed i suoi 50 comuni serviti, l'Azienda copre una vasta parte del territorio della provincia di Chieti, estendendo la sua attività anche sul territorio di Pescara e di Roma.

Il parco automezzi aziendale è composto da 131 autobus, ripartiti nel seguente modo:

- Servizio URBANO: 28 autobus;
- Servizio EXTRAURBANO: 85 autobus;
- Servizio di NOLEGGIO: 18 autobus.

L'età media dei bus destinati ai servizi di noleggio, al 31/12/2007, è pari a 6,4 anni; i mezzi destinati al trasporto pubblico locale, invece, hanno una vetustà media di 11,4 anni.

Raggruppando gli autobus per tipologia di servizio, e per fasce di anzianità, vengono fuori i dati contenuti nella seguente tabella:

	Servizio Extraurbano	Servizio Urbano	Noleggio	Totale
N° bus con vetustà da 0 a 5 anni	21	8	9	38
N° bus con vetustà da 5 a 15 anni	35	10	7	52
N° bus con vetustà oltre i 15 anni	29	10	2	41

Le percorrenze di tutti i servizi di trasporto erogati dalla DI FONZO ammontano a 5.580.000 km. I passeggeri trasportati complessivamente, invece, sono 3.070.429.

L'Azienda, infine, svolge la sua attività avvalendosi della collaborazione di 162 dipendenti.

6.5. Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti

Un punto che la DI FONZO, coerentemente con la legislazione di riferimento e le norme per la Gestione della Qualità aziendale, considera importante è la riconoscibilità del proprio personale a diretto contatto con gli utenti.

Oltre a ciò, senza dubbio la presentabilità del personale aziendale è un altro degli obiettivi prioritari che l'Azienda da sempre si pone.

Tutto il personale a contatto con l'utenza indossa abbigliamento decoroso e pulito (divisa aziendale) e mantiene sempre una corretta cura personale, evitando qualsiasi forma di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.

L'Azienda cura le comunicazioni, sia verbali che scritte, in modo che esse avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti, ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti.

6.6. 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.

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.

SEZIONE B: *Fattori e indicatori di qualità*

All'interno della presente Carta, si distinguono i *fattori di qualità*, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

Il **fattore di qualità** costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

I *fattori* sono:

- Sicurezza del viaggio;
- Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi;
- Comfort del viaggio;
- Servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei nodi);
- Servizi per viaggiatori con handicap;
- Informazioni alla clientela;
- Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- Livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- Integrazione modale;
- Attenzione all'ambiente.

SICUREZZA DEL VIAGGIO

Nel corso del 2007, i sinistri causati dagli automezzi dell'Azienda sono stati 30, con un'incidentalità media pari ad un sinistro causato ogni 186.000 km percorsi.

Sicurezza del viaggio, inoltre, vuol dire anche monitorare e tenere sotto controllo la vetustà degli automezzi; al riguardo, per impedire un eccessivo invecchiamento del parco vetture, durante il 2007 l'Azienda ha acquistato 2 nuovi autobus dedicati al trasporto pubblico locale, ed 1 nuovo mezzo da destinare ai servizi di noleggio. Per il 2008, l'Azienda intende acquistare ulteriori nuovi automezzi al fine di ringiovanire il proprio parco vetture.

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE

Non si sono verificati episodi di borseggio o di violenza sugli automezzi; e tale dato è confermato anche dalla percezione di sicurezza che i viaggiatori avvertono, in termini di affollamento dei mezzi aziendali. A tal proposito, le due indagini di customer satisfaction svolte nel corso del 2007, hanno evidenziato come, nei riguardi di tale fattore, la percentuale di soddisfazione sia pari a circa il 98% (indagine effettuata dall'ARCO), ed all'89% (indagine effettuata direttamente dalla Di Fonzo sulla linea Lanciano - Chieti).

Per l'anno 2008, la volontà dell'Azienda resta quella di assicurare ai propri viaggiatori un servizio sicuro e tranquillo.

REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

La DI FONZO 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, in alcun modo imputabili a mancanze aziendali.

I nostri mezzi, inoltre, si contraddistinguono per la puntualità del servizio. Tale caratteristica è confermata dal fatto che il 100% dei nostri clienti ha risposto positivamente al quesito formulato nel corso dell'indagine di customer satisfaction commissionata all'ARCO; tale percentuale è del 97% nell'indagine effettuata dall'Azienda.

Come già specificato, per il 2008 l'obiettivo è di assicurare che tutte le corse programmate vengano effettivamente erogate, anche grazie ad un'accurata gestione degli interventi di manutenzione effettuati presso le nostre officine; attività, quest'ultima, che da sempre costituisce un punto di forza della nostra Azienda.

Altro obiettivo che puntiamo a conseguire nel corso del 2008 è la conferma della percentuale di percezione della puntualità delle corse, anche a seguito di controlli più frequenti effettuati sul nostro personale viaggiante.

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E/O DEI NODI

L'Azienda organizza i turni di lavaggio degli automezzi, impiegando del personale a ciò esclusivamente deputato, secondo la tempistica riportata nella seguente tabella.

Indicatori di qualità		Tipo trasporto	Risultato 2007	Obiettivo 2008
Tipologia	Unità di misura			
Pulizia ordinaria <ul style="list-style-type: none"> • lavaggio esterno • pulizia posacenere • pulizia vetri • pulizia pavimenti • pulizia moquette • pulizia cappelliere • pulizia portabagagli 	Frequenza pulizia	Extraurbano in sede – servizio giornaliero	Ogni giorno	Ogni giorno
		Extraurbano in sede – servizio non giornaliero	Ogni 2 gg.	Ogni 2 gg.
		Extraurbano fuori sede	Ogni settimana	Ogni Settimana
		Noleggio	Ogni giorno	Ogni giorno
		Urbano	Ogni giorno	Ogni giorno
Pulizia radicale <ul style="list-style-type: none"> • lavaggio esterno • pulizia posacenere • pulizia vetri • pulizia pavimenti • pulizia e lavaggio moquette/selleria • pulizia cappelliere • pulizia portabagagli • pulizia pannellatura interna • igienizzazione 	Frequenza pulizia	Extraurbano in sede	Ogni 2 mesi	Ogni 2 mesi
		Extraurbano fuori sede	Ogni 2 mesi	Ogni 2 mesi
		Noleggio	Ogni Mese	Ogni Mese
		Urbano	Ogni 1,5 mesi	Ogni 1,5 mesi

COMFORT DEL VIAGGIO

La DI FONZO pone molta attenzione al comfort dei propri clienti durante il viaggio. Al riguardo, è importante sottolineare come l'Azienda abbia acquistato, durante gli ultimi 5 anni, il 100% di autobus dotati di climatizzatore.

Ciò a conferma del fatto che per i nuovi automezzi da acquistare, l'Azienda si orienta costantemente verso quelli dotati di optional in grado di elevare la percezione di comfort avvertita dall'utenza.

Particolare attenzione viene riservata, poi, dalla DI FONZO alle operazioni di salita e discesa dagli automezzi, che possono risultare scomode per i bambini e la persone anziane. In particolare sono stati acquistati durante gli ultimi 5-6 anni il 100% di automezzi urbani provvisti di pianale ribassato.

La percezione di comfort sui nostri automezzi, avvertita dai nostri utenti, è del 100% sulla base dell'indagine effettuata dall'ARCO, del 95% sull'indagine svolta direttamente dall'Azienda.

SERVIZI AGGIUNTIVI (A BORDO E/O NEI NODI)

La DI FONZO offre alla propria clientela una gamma di servizi aggiuntivi, idonei a rendere i viaggi, in modo particolare quelli lunghi, maggiormente piacevoli.

Gli automezzi dedicati al turismo sono tutti dotati di radio, nastro e cd, e tv + dvd.

Ed è da sottolineare come tutti gli autobus acquistati nell'ultimo lustro, indipendentemente dal tipo di servizio ai quali sono destinati, siano dotati di radio; mentre l'89% di essi è dotato anche di nastro/cd, ed il 41% di tv e dvd (servizio ovviamente non presente sugli automezzi urbani e su quelli destinati a percorsi extraurbani di breve tragitto).

I nuovi autobus da acquistare nel 2008, ovviamente, disporranno di tali servizi aggiuntivi.

SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

L'Azienda DI FONZO è sensibile alle esigenze di quanti presentano delle difficoltà a fruire del servizio erogato, a causa di ridotte capacità motorie.

Per facilitare a tali viaggiatori le operazioni di salita e discesa dall'automezzo, il 100% degli autobus urbani acquistati negli ultimi 5-6 anni è dotato di pedana mobile.

Anche per il servizio extraurbano l'Azienda è fortemente orientata al superamento di sgradevoli "barriere", e sta acquistando mezzi con utili funzionalità aggiuntive.

Indipendentemente dai risultati sinora conseguiti, l'Azienda si propone di acquistare, per il 2008 e per gli anni a venire, sempre più mezzi in grado di soddisfare le esigenze delle persone disabili.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

La percezione dell'eshaustività delle informazioni che l'utente può acquisire su strada è fortemente influenzata dalla mancanza di paline su diversi percorsi lungo i quali la DI FONZO eroga il proprio servizio. Il posizionamento di tali paline non dipende dalla volontà dell'Azienda, ma dalle decisioni dei singoli Comuni sui quali si estende il percorso.

In particolare le percentuali di customer satisfaction sono positive nella misura del 99% per le informazioni presenti e reperibili sugli automezzi DI FONZO (tale percentuale è del 96% nell'indagine effettuata sulla linea Lanciano - Chieti), del 99% per le informazioni sul servizio di trasporto acquisite in qualsiasi modo, sia a bordo che sul sito internet, o a terra (tale percentuale è del 92% nell'indagine interna), e del 2% per le informazioni reperibili alle fermate (è il 71% per l'indagine interna), le quali risentono spesso, appunto, della mancanza di paline. In attesa che le Autorità competenti diano il loro benestare, l'Azienda ha provveduto, per talune corse, ad esporre sugli automezzi una tabella indicante le fermate che si effettuano.

Inoltre, per quanto rientra nella sfera di decisione dell'Azienda, la stessa, per migliorare la visibilità delle informazioni di viaggio sugli autobus, si impegna anche per il 2008, come già avviene ormai da diversi anni, ad acquistare automezzi dotati di display luminoso.

Per quanto concerne le informazioni fornite direttamente dall'Azienda, l'utente può contattare le sedi aziendali o le Agenzie "Di Fonzo Viaggi"; le informazioni verranno fornite in tempo reale ed in maniera esauriente.

Sempre in merito alla diffusione delle informazioni, l'utente può contattare il sito www.difonzoviaggi.it.

Altra metodologia che vogliamo adottare per assicurare ai nostri clienti un maggior grado di accessibilità ad utili informazioni consiste proprio nella diffusione, cartacea ed elettronica, della presente Carta della Mobilità.

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

La DI FONZO pone molta attenzione alla cura, al decoro ed all'educazione del proprio personale viaggiante.

L'indagine di customer satisfaction effettuata dall'ARCO (vedi paragrafo relativo) mostra come il 100% degli intervistati abbia giudicato in maniera favorevole l'atteggiamento degli operatori di esercizio nei confronti dei viaggiatori che scelgono i nostri automezzi (tale percentuale è del 98% nell'indagine interna).

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".

LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO

Il cliente può recarsi nelle nostre agenzie di viaggio o nelle nostre sedi aziendali, presso le quali riceverà una cortese e tempestiva assistenza in merito alle informazioni riguardanti i nostri servizi, alla gestione di eventuali reclami, al reperimento di titoli di viaggio, ed a quant'altro possa essere utile a soddisfare i bisogni dell'utente.

Per il Servizio Urbano di Lanciano, l'Azienda dispone di una capillare rete di rivendite autorizzate.

INTEGRAZIONE MODALE

L'Azienda "Donato Di Fonzo & F.lli S.p.A." attualmente offre ai propri utenti un unico collegamento intermodale, insieme all'ARPA, relativo alla linea Lanciano - L'Aquila.

Per le restanti linee, le eventuali coincidenze con altri vettori non sono programmate e, conseguentemente, non risultano fruibili mediante l'utilizzo di un biglietto unico.

Tuttavia, l'Azienda collabora al progetto STIR (Sistema Tariffario Integrato Regionale), promosso dal governo regionale, il quale si pone l'obiettivo di creare una più fitta rete di collegamenti tra le varie tipologie di trasporto (servizio urbano, extraurbano e ferroviario), in maniera tale da favorire lo sviluppo della intermodalità sul territorio abruzzese, attraverso l'utilizzo di un unico titolo di viaggio.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

La DI FONZO considera il rispetto dell'ambiente un valore fondamentale, che ispira il modo di operare dell'Azienda.

Per ridurre l'emissione di gas inquinanti, programiamo costantemente lo svecchiamento degli automezzi, prevedendo l'acquisto di nuovi autobus dotati delle più recenti tecnologie in materia di impatto ambientale.

Inoltre, i nostri autobus vengono riforniti esclusivamente con carburante a basso tenore di zolfo.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Come sottolineato in premessa, la "Donato Di Fonzo e F.lli S.p.A." adotta la presente Carta della Mobilità, prefiggendosi il miglioramento della qualità dei servizi erogati ed il miglioramento del rapporto con i propri utenti.

Proprio al fine di monitorare costantemente le mutevoli esigenze degli utenti, e la loro percezione della qualità del servizio erogato, l'Azienda ha inteso commissionare un'indagine di customer satisfaction.

Tale indagine non è stata condotta direttamente dalla DI FONZO; infatti, proprio al fine di perseguire la massima trasparenza dei dati, e di tutelare i propri utenti, l'Azienda ha inteso commissionare tale indagine ad un'associazione che da anni è deputata alla protezione, all'informazione e all'educazione del consumatore e dell'utente, nonché alla salvaguardia della salute, della sicurezza, degli interessi economici e dei risarcimenti dei danni : l' **ARCO (Associazione Consumatori Regione Abruzzo)**.

Tale indagine, effettuata nel corso del 2007, non si concentrata, diversamente a quella relativa all'anno 2006, sulle linee d'élite dell'Azienda, ma ha invece interessato le linee cosiddette "operaie", al fine di conoscere il livello di gradimento del servizio da parte dei lavoratori pendolari, che generalmente fruiscono di tali corsa. Le linee interessate sono:

- Lanciano – Pilkington - Denso;
- Torino di Sangro – Casalbordino – Pilkington - Denso;
- Scerni – Pollutri – Pilkington - Denso;
- Monteodorisio – Pilkington - Denso;
- Casalanguida – Gissi – Pilkington - Denso;
- Lanciano – Honda – Sevel;
- Scerni – Cupello – Pilkington – Denso;
- Vasto – Incoronata – Vasto Marina – Pilkington – Denso;
- Vasto – Vasto Marina – Pilkington – Denso;
- Vasto – San Salvo – Pilkington – Denso;

- Vasto – Zona Industriale Gissi;
- Vaccara di Pollutri – Scerni – Pollutri – Casalbordino – Torino di Sangro – Zona Industriale Val di Sangro.

Le interviste sono state effettuate su di un campione di 335 individui, intervistati in diversi momenti della giornata, e suddivisi in base ad età, sesso e tipo di professione.

La seguente tabella riassume i risultati dell'indagine effettuata dall'**ARCO**, in considerazione delle questioni poste ai clienti durante le interviste:

	Basso	Medio	Alto
Puntualità dei passaggi	0%	0%	100%
Condotta di guida degli autisti	0%	0%	100%
Cortesìa e professionalità del personale	0%	0%	100%
Comfort e pulizia dei mezzi	0%	0%	100%
Percezione di affollamento nei mezzi	88%	10%	2%
Regolarità delle coincidenze	0%	0%	100%
Informazioni corrette sul servizio di trasporto che sta utilizzando	0%	1%	99%
Reperibilità dei titoli di viaggio	0%	0%	100%
Cura e completezza delle informazioni alle fermate	98%	0%	2%
Chiarezza delle indicazioni esposte sul veicolo	0%	1%	99%

Oltre all'indagine ARCO, l'Azienda ha svolto una propria indagine di customer satisfaction sulla linea Lanciano – Chieti, al fine sia di conoscere il livello di qualità percepita dall'utenza in merito al servizio offerto, sia di conoscere il parere dei viaggiatori circa l'orario di partenza più utile per una nuova coppia di corse che la DI FONZO vorrebbe introdurre sulla linea di cui sopra.

L'indagine è stata condotta mediante la somministrazione di 320 questionari ad altrettanti utenti.

I risultati di tale indagine sono riportati nella seguente tabella:

	Basso	Medio	Alto
Puntualità degli automezzi	3%	16%	81%
Condotta di guida degli autisti	2%	11%	87%
Cortesia e professionalità del personale	2%	13%	85%
Comfort e pulizia dei mezzi	5%	26%	69%
Percezione di affollamento nei mezzi	50%	39%	11%
Regolarità delle coincidenze	11%	28%	61%
Livello di diffusione delle informazioni sul servizio	8%	33%	59%
Reperibilità dei titoli di viaggio	4%	29%	67%
Informazioni reperibili alle fermate	29%	27%	44%
Livello delle indicazioni sugli automezzi	4%	28%	68%

SEZIONE C: Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti

7. Diritti e doveri del viaggiatore

Chi sceglie i servizi DI FONZO ha il diritto a

- Viaggiare in sicurezza e tranquillità;
- Accedere in modo semplice e tempestivo a tutte le informazioni relative al servizio;
- Usufruire di un servizio puntuale e regolare compatibilmente con la viabilità stradale, non controllabile dall'Azienda;
- Viaggiare o attendere in un ambiente pulito e confortevole;
- Poter riconoscere facilmente il personale addetto al servizio;
- Vedere rispettate le disposizioni sul divieto di fumare sui mezzi pubblici;
- Accedere facilmente alla procedura dei reclami ed a vedersi riconosciuta una veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni);
- Ottenere risposte certe e in tempi contenuti agli sportelli.

La libera circolazione sulle autolinee a contributo è limitata alle seguenti categorie di passeggeri:

- Titolari di tessere di libera circolazione rilasciate dallo Stato Italiano;
- Bambini accompagnati e di altezza non superiore a 1 metro;
- Ciechi con residuo visivo fino a 1/10 di entrambi gli occhi;
- Grandi invalidi di guerra, di lavoro e di servizio;
- Mutilati e invalidi di guerra, invalidi civili per causa di guerra e assimilati, inabili, invalidi del lavoro con percentuale di invalidità non inferiore all'80%.

Chi sceglie i servizi DI FONZO ha il dovere di

- Non utilizzare i mezzi di trasporto, se non si è in possesso di un valido titolo di viaggio;
- 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;
- Controllare la timbratura delle obliterate sui titoli di viaggio;
- 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.

8. I nostri titoli di viaggio

Il titolo di viaggio rappresenta un vero e proprio documento, che conferisce al suo possessore (o al suo intestatario, nel caso di un abbonamento) il diritto a poter viaggiare sui mezzi pubblici in condizione di legalità, senza il rischio di incorrere in spiacevoli sanzioni amministrative.

I titoli di viaggio acquistabili per usufruire del servizio di trasporto della DI FONZO possono essere di diversi tipi:

- Biglietto di corsa semplice;
- Biglietto di andata/ritorno;
- Carnet di biglietti;
- Abbonamento settimanale (del tipo Lunedì-Venerdì e Lunedì-Sabato);
- Abbonamento mensile;
- Abbonamento annuale (oppure annuale studenti).

Il biglietto di corsa semplice conferisce il diritto a poter effettuare una sola corsa per qualsiasi tipo di servizio di linea erogato dalla DI FONZO.

Il biglietto di andata/ritorno permette di effettuare una corsa di andata ed una di ritorno, con risparmio economico, su di un medesimo servizio di linea.

In particolare per il servizio urbano di Lanciano, esistono tre diverse tipologie di titoli di viaggio:

- un **biglietto di corsa semplice** normale per un unico viaggio su qualsiasi linea del servizio urbano;
- un **biglietto “orario”** della durata temporale di 90 minuti, durante la quale l'utente conserva il diritto a poter viaggiare su qualsiasi linea urbana, e per un qualsiasi quantitativo di corse;
- un **biglietto “giornaliero”** che consente di poter viaggiare su qualsiasi linea per un numero illimitato di volte nel corso della stessa giornata.

Inoltre, l'utente può anche acquistare un carnet di titoli di viaggio (biglietti di corsa semplice), così costituito:

- Per le corse del servizio urbano, il carnet è costituito da 12 biglietti di corsa semplice, venduti al prezzo di 11 biglietti;
- Per le corse del servizio extraurbano, il carnet è composto da 10 biglietti di corsa semplice, venduti al prezzo di 9 biglietti;
- Per le corse della linea Pescara – Chieti Scalo – Roma, il carnet è costituito da 12 biglietti di corsa semplice, acquistabili al prezzo di 9 biglietti. Per la linea Vasto – Lanciano – Roma l'Azienda sta, allo stato attuale, definendo i criteri di introduzione dei carnet, che inizieranno ad essere commercializzati quanto prima.

L'abbonamento è un particolare titolo di viaggio, strettamente personale, che permette al titolare di avere la possibilità di viaggiare costantemente, e per un periodo di tempo medio/lungo, su un determinato servizio di linea della DI FONZO, sia per le corse di andata che per quelle di ritorno, con un notevole risparmio di costo.

Tali abbonamenti possono essere di tipo diverso, a seconda della loro durata temporale; si potranno avere:

- **Abbonamenti settimanali**, che consentono al titolare di poter viaggiare per 5 giorni (Lunedì-Venerdì), o per 6 giorni (Lunedì-Sabato), su di una qualsiasi corsa della linea indicata sul medesimo titolo di viaggio;

- **Abbonamenti mensili**, che permettono di viaggiare su di una qualsiasi corsa della linea indicata sul medesimo titolo, per una durata che va dal primo all'ultimo giorno del mese (mese solare);
- **Abbonamenti annuali**, che consentono di viaggiare su di una qualsiasi corsa delle linea indicata sul titolo di viaggio per una durata annuale; per gli studenti tale abbonamento ha una durata collegata all'anno scolastico, e risulterà valido dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo.

I titoli di viaggio sia di tipo corsa semplice (compresi i vari biglietti del servizio urbano) che di tipo andata/ritorno devono essere obliterati, ai fini della convalida, tramite l'apposita macchinetta vidimatrice (servizi urbani) o validati dall'Operatore d'Esercizio (servizi extraurbani); gli abbonamenti, invece, devono essere esibiti ad ogni richiesta del personale della Società, insieme alla tessera di riconoscimento rilasciata a cura dell'Azienda, come prescritto dalla Legge Regionale n. 40/1991, art. 14.

In mancanza di tale documento di riconoscimento, o dell'abbonamento stesso, l'utente è obbligato al pagamento del biglietto ordinario del viaggio (oltre che della conseguente sanzione amministrativa).

I titoli di viaggio della DI FONZO possono essere venduti in modalità diverse, a seconda della tipologia del titolo e del servizio di cui l'utente intende fruire.

In particolare, per quanto riguarda i biglietti, di corsa semplice o di andata/ritorno, relativi ai servizi urbani ed extraurbani, essi possono essere acquistati dall'utente esclusivamente a bordo degli automezzi, con l'Operatore di Esercizio che sarà, in tal caso, deputato alla vendita del titolo.

Tuttavia, per quanto concerne i biglietti relativi alle corse del servizio urbano di Lanciano, essi possono essere acquistati anche presso una serie di rivendite, presenti nel capoluogo frentano (edicole, tabaccherie, ecc.), autorizzate dalla DI FONZO.

I biglietti delle corse che la DI FONZO effettua su Roma (Vasto-Lanciano-Roma, e Pescara-Chieti-Roma), inoltre, possono essere acquistati:

- Presso le Agenzie "Di Fonzo Viaggi", presenti nei comuni di Vasto e di Lanciano;
- Presso una serie di rivendite, autorizzate dalla DI FONZO;
- A bordo degli automezzi, con un supplemento;
- **On-line**, sul sito internet dell'Azienda (www.difonzoviaggi.it), garantendo agli utenti un risparmio di tempo, ed un metodo di pagamento sicuro, tramite carta di credito.

In merito alla vendita degli abbonamenti, ed al rilascio o al rinnovo delle tessere di riconoscimento, invece, la gestione viene effettuata direttamente dall'Azienda, senza il tramite delle rivendite autorizzate, e senza la possibilità di effettuare tali operazioni a bordo, per mezzo del personale viaggiante.

Per cui, i clienti che avvertano l'esigenza di acquistare o rinnovare tali titoli sono invitati a rivolgersi direttamente:

- Alle Agenzie "Di Fonzo Viaggi", site in Vasto e Lanciano;
- Alle sedi dell'Azienda, presenti nei medesimi comuni.

Presso le sedi sopra indicate, gli utenti saranno invitati a compilare un **Modulo di Richiesta Tessera di Riconoscimento**, nel caso in cui necessitino di una nuova tessera.

9. Informazione agli utenti

Per garantire all'utente una costante informazione sulle procedure e far conoscere le iniziative che possono interessarlo, la DI FONZO utilizza i seguenti strumenti:

- Telefono diretto ai numeri indicati nella tabella sottostante, dalle ore 9:00 alle ore 12:30, e dalle ore 16:00 alle ore 18:00;
- Comunicazioni dirette, per iscritto, al seguente recapito: Donato Di Fonzo & F.lli, Via S. Antonio Abate, 66054 Vasto (CH);
- Comunicazione al personale a contatto con gli utenti, che è in grado di fornire tutte le informazioni necessarie per avanzare un reclamo e/o una richiesta di rimborso o di risarcimento, o per qualsiasi genere di informazione ritenuta utile dall'utente.

Donato Di Fonzo & F.lli S.p.A. Via S. Antonio Abate - 66054 Vasto (CH) Tel. 0873/364785 Fax 0873/379294 P.I. 00119550697 C.C.I.A CHIETI n° 14838 www.difonzoviaggi.it difonzovasto@difonzoviaggi.it	Agenzia di viaggi "Di Fonzo Viaggi" Corso Mazzini, 136 - 66054 Vasto (CH) Tel. 0873/367146 Fax 0873/372554 www.difonzoviaggi.it advvasto@difonzoviaggi.it	Agenzia di viaggi "Di Fonzo Viaggi" Corso Trento e Trieste, 76 - 66034 Lanciano (CH) Tel. 0872/713224 Fax 0872/728190 www.difonzoviaggi.it advlanciano@difonzoviaggi.it
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

9.1. Procedura di reclamo

DI FONZO, nella prospettiva di un continuo miglioramento della Qualità del servizio, ha attivato un "sistema di ascolto al cliente" permanente, utile per cercare di erogare un servizio che sia a "misura d'utente". Pertanto, reclami che rilevino disservizi ed irregolarità riscontrati nello svolgimento del servizio, e quindi relativi alla violazione degli standard di Qualità previsti dalla Carta della Mobilità, così come suggerimenti che forniscano indicazioni utili per la conduzione di un servizio che risponda alle aspettative dell'utente, sono considerati strumenti preziosi e vengono quindi raccolti, registrati ed analizzati.

I reclami possono essere avanzati sia in forma diretta, vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta tradizionale o trasmissione elettronica, oppure mediante la compilazione di un **Modulo Reclami**, che il cliente troverà presso le nostre sedi aziendali ed agenzie).

Il personale che ha contatto con gli utenti (sia direttamente sia per telefono) è in grado di fornire informazioni ed ogni tipo di assistenza relativa alle modalità di presentazione dei reclami.

Al momento della presentazione del reclamo è necessario fornire, oltre alle proprie generalità, tutti gli estremi in possesso relativi all'accaduto o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, al fine di permettere agli uffici preposti di procedere alla ricostruzione e valutazione dei fatti.

Se possibile, la risposta al reclamo potrà essere data immediatamente dall'impiegato addetto alla ricezione. Nel caso invece in cui sia necessaria un'indagine circa le irregolarità denunciate, detti reclami verranno inoltrati agli Uffici interessati che procederanno quindi alla necessaria istruttoria; all'utente verrà comunicato, per iscritto, il nominativo dell'Ufficio e del Responsabile dell'istruttoria, i tempi previsti per l'espletamento della stessa, ed i mezzi di tutela di cui l'utente dispone in caso di risposta sfavorevole.

Entro **30 giorni** dalla data di presentazione del reclamo o suggerimento, l'Azienda provvederà a comunicare all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, con la specifica delle procedure e dei tempi necessari per poter risolvere il problema sottoposto, ovvero le conclusioni assunte.

L'Azienda si riserva, comunque, di indicare nella risposta un termine massimo all'interno del quale il cliente viene invitato a proporre le sue eventuali controdeduzioni alla soluzione prospettata; decorso inutilmente tale termine, ed in assenza di comunicazioni contrarie da parte dell'utente, l'Azienda lo riterrà soddisfatto ed archiverà il reclamo come risolto positivamente.

Nel caso in cui, a causa della complessità delle verifiche necessarie, non sia possibile rispettare il termine sopra indicato, l'Azienda provvederà ad aggiornare l'utente sullo stato d'avanzamento della pratica e sui tempi che presumibilmente si ritengono necessari per la risoluzione del problema sottoposto.

Tutti i reclami segnalati mediante la compilazione del Modulo Reclami verranno registrati in un apposito **Registro dei reclami**, compilato e tenuto dal Responsabile Qualità, utile appunto al monitoraggio del fenomeno del reclamo.

9.2. Copertura assicurativa per danni alle persone e alle cose

DI FONZO è assicurata per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere ai propri passeggeri durante il viaggio.

Sono 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 accedere al **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 l'Ufficio Sinistri dell'Azienda, al numero telefonico della sede legale, per procedere alla denuncia del sinistro, indicando il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea e l'autobus aziendale coinvolto; l'Ufficio Sinistri provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, esperite le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste dalla legge.

L'Azienda porta a conoscenza degli utenti, mediante documentazione scritta, il processo di istruzione e di risoluzione delle richieste di rimborso, esplicitando i casi che danno diritto a forme di rimborso e le relative modalità.

9.3. Rimborsi

L'Azienda riconosce il diritto al rimborso dei viaggi, nei seguenti casi:

- Modifica o soppressione del servizio senza comunicazione preventiva all'utenza nei modi stabiliti;
- Mancata effettuazione del viaggio per indisponibilità del mezzo o del personale, nel caso in cui non ne sia garantito l'inizio entro 60 minuti dall'orario di partenza previsto;
- Interruzione del viaggio per rottura o guasto al mezzo o per indisponibilità del personale, nel caso in cui non ne sia garantito il proseguimento entro 120 minuti dall'interruzione.

L'entità del rimborso è pari al prezzo del biglietto della singola corsa.

Nel caso in cui, a seguito di uno degli eventi sopraindicati, l'utente sia costretto, per ragioni di comprovata urgenza/gravità, a effettuare il viaggio con mezzi di trasporto individuali, la DI FONZO riconosce un corrispettivo pari al doppio della corsa non utilizzata.

La richiesta di risarcimento deve pervenire, entro e non oltre le 48 ore dal disservizio, all'Amministrazione dell'Azienda per posta ordinaria, allegando il titolo di viaggio non utilizzato (biglietto o copia dell'abbonamento) con eventuali ricevute fiscali delle spese sostenute per il trasporto privato, insieme con la documentazione che possa comprovare la necessità della scelta individuale.

In caso di richiesta accolta è inviato al domicilio dichiarato dal richiedente un buono per l'incasso della somma da risarcire e/o del titolo di viaggio da ritirare.

Nessun rimborso può essere corrisposto nei casi di disservizio non addebitabili alla responsabilità della DI FONZO.

9.4. Oggetti smarriti

Ogni oggetto rinvenuto sull'autobus e nei locali dell'Azienda viene inviato alla sede dell'Azienda, alla quale è possibile rivolgersi a partire dalle 24 ore successive allo smarrimento dell'oggetto, ove è custodito da apposito incaricato e tenuto a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta, fornendo tutte le informazioni atte a identificarlo, per un periodo massimo di tre mesi. Dopodiché viene applicata la normativa prevista dal Codice Civile (artt. 927-931), che stabilisce, tra l'altro, la consegna al Sindaco del Comune dove l'oggetto è stato ritrovato.

9.5. Trasporto bambini

I bambini che non superano il metro di altezza, purché accompagnati e purché non occupino un posto a sedere, sono trasportati gratuitamente in numero di uno per ogni adulto accompagnatore.

In qualsiasi altro caso occorre il possesso di valido titolo di viaggio.

9.6. Trasporto animali

Il trasporto degli animali sugli autobus è consentito solo per determinate specie e con i limiti seguenti:

- Cani di piccola taglia, purché tenuti in braccio e muniti di museruola a fitte maglie;
- Cani-guida per ciechi;
- Altri animali di piccola taglia (gatti, uccelli ecc.) purché racchiusi in ceste o gabbie o altro contenitore atto a prevenire motivi di indisponibilità o disturbo ai viaggiatori.

E' ammesso il trasporto, con il pagamento del biglietto, dei cani da caccia, durante il periodo venatorio, purché accompagnati da persona fornita di licenza dall'inizio del servizio fino alle ore 08:00 e dalle ore 20:00 al termine del servizio, in un numero non superiore a due per ogni autobus.

Il cane dovrà essere dotato di museruola a fitte maglie e tenute a guinzaglio dalla persona che l'accompagna, in modo da non ingombrare la corsia e le porte e da non arrecare disturbo; in caso contrario potrà essere allontanato senza diritto al rimborso del biglietto per l'accompagnatore.

Il trasporto degli animali (eccetto i cani-guida per ciechi) potrà essere limitato o escluso, a giudizio del personale incaricato, in caso di notevole affollamento dell'autobus.

Se l'animale sporca la vettura o procura danni alle persone, l'accompagnatore incorre nella sanzione amministrativa da € 7,75 a € 23,24 (art. 29 DPR 753 del 11/07/1980) fatte salve eventuali responsabilità civili o penali.

9.7. 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:

a) Ogni viaggiatore può recare con sé, senza la corresponsione del prezzo del biglietto, un solo bagaglio di dimensioni massime pari a cm. 50x30x25 e di peso non superiore a Kg. 10;

b) Sono ammesse al trasporto gratuito:

- Valigie, pacchi e similari (con limite di un collo per ogni viaggiatore) purché non 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 (damigiane, bidoni, cassette, ecc.);
- Carrozze pieghevoli e passeggini per bambini;
- Piccoli strumenti musicali;
- Canna da pesca e sci;
- Fucili da caccia.

c) E' tassativamente vietato il trasporto di pellicole cinematografiche infiammabili;

d) Sono ammessi invece al trasporto, con pagamento di un biglietto per collo, i bagagli di dimensione superiori a cm. 50x30x25 fino a 80x45x25 e che non superano 20 Kg di peso, con il limite di due colli per viaggiatore.

9.8. Sanzioni

Se il passeggero non è in grado di presentare un documento di viaggio valido, è tenuto sia al pagamento del biglietto per la corsa effettuata sia al pagamento della sanzione amministrativa.

L'utente è considerato sprovvisto di titolo di viaggio quando:

- Non mostra il titolo di viaggio;
- Mostra un titolo di viaggio scaduto o non convalidato;

- Mostra un titolo di viaggio di tariffa inferiore a quella prevista;
- Mostra un abbonamento personale compilato in modo non corretto o senza tessera di riconoscimento o con tessera di riconoscimento scaduta o di cui non ha titolarità;
- Mostra un titolo di viaggio contraffatto o alterato;
- Mostra un titolo di viaggio non più in uso.

In caso di contraffazione o alterazione il titolo di viaggio deve essere ritirato ed il viaggiatore identificato.

La sanzione amministrativa non esclude la responsabilità penale.

E' un reato previsto dal Codice Penale anche fornire false generalità al personale di controllo che le richiede.

L'utente, sprovvisto del titolo di viaggio e che rifiuti di regolarizzare la propria posizione, non ha diritto a continuare il viaggio e deve scendere dall'autobus alla prima fermata utile, su invito formale del personale, fermo restando l'obbligo del pagamento di quanto dovuto.

In tal caso, il viaggiatore può:

- Pagare immediatamente il prezzo della corsa e la sanzione al personale di controllo;
 - Presentare documentazione difensiva o chiedere di esporre le proprie ragioni entro 60 giorni dalla data di consegna del verbale. Le richieste vanno inviate alla sede aziendale.
- 1) L'utente sprovvisto di titolo di viaggio, è tenuto al pagamento di una sanzione amministrativa di € 25,82 oltre al pagamento del prezzo del biglietto come previsto dalla Legge Regionale (Regione Abruzzo) n° 40 del 23/07/1991.
 - 2) Chiunque danneggia, deteriora o sporca le vetture locali aziendali o pensiline ricovero viaggiatori è soggetto alla sanzione amministrativa da € 7,75 a € 23,24 (art. 29 DPR 753 del 11/07/1980), fermo restando l'obbligo del risarcimento dell'eventuale danno arrecato.

10. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2000
Manuale della Qualità - Sez. 2