CARTA DELLA MOBILITA'

SERVIZIO EXTRAURBANO

Rev 13 – Ottobre 2017

INDICE Emissione: 31 Dicembre 2007

PREMESSA …….… Pag. 5

1. PRESENTAZIONE DELLE SOCIETÀ TRASPORTO PUBBLICO LOCALE …… Pag. 8
DELLA PROVINCIA DI PESARO E URBINO
1.1. AMI S.p.A. …….. Pag. 9
1.2. IL GABBIANO S.r.l.: …… Pag. 10
1.2.1 Società Trasporto F.lli Bucci S.r.l., S.A.C.S.A. S.r.l., Autolinee F.lli Bucci S.r.l. …… Pag. 10
1.2.2 Autolinee Vitali S.r.l. …….. Pag 11
1.3. GES.TRA. Soc. cons. a r.l.: …… Pag. 12
1.3.1 Autolinee Baldelli Boezio S.r.l. ……. Pag. 12
1.3.2 Caselli Luciano …….. Pag. 13
1.3.3 Autolinee Capponi S.r.l. …… Pag. 14
1.3.4 Salvadori S.r.l. …….. Pag. 15

2. PRINCIPI DELLA CARTA DEL SETTORE TRASPORTI …… Pag. 16
2.1 Eguaglianza ed imparzialità…… Pag. 16
2.2 Continuità…… Pag. 16
2.3 Partecipazione……. Pag. 16
2.4 Efficienza ed efficacia……. Pag. 17
2.5 Libertà di scelta…… Pag. 17

3 STRUTTURE E SERVIZI FORNITI ……..… Pag. 18

4 FATTORI E INDICATORI DI QUALITÁ DEL SERVIZIO E STANDARD…… Pag. 22

4.1 Impegni sulla qualità del Servizio…… Pag. 22
4.1.1 Fattori di qualità…… Pag. 22
4.1.2 Indicatori di qualità…….. Pag. 22
4.1.3 Standard…… Pag. 22
4.1.4 Fattori di qualità e standard Adriabus Soc. Cons. a r.l.…… Pag. 22

5 L'AZIENDA E L'UTENTE …….. Pag. 23

5.1 Informazioni all'utenza e aspetti relazionali …….. Pag. 23
5.1.1 Informazioni all'utenza…… Pag. 23
5.1.2 Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza……..... Pag. 23

5.2 Attenzione focalizzata all'utente/cliente
5.2.1 Segnalazioni e reclami…… Pag. 25
5.2.2 Responsabilità civile……Pag. 25
5.2.3 Responsabilità dell'utente/cliente.……... Pag. 26
5.2.4 Semplificazione delle procedure……. Pag. 26

5.3 Il monitoraggio……..… Pag. 26

5.4 Diritti e doveri del viaggiatore…… Pag. 27
5.4.1 Diritti del viaggiatore…….. Pag. 27
5.4.2 Doveri del viaggiatore……. Pag. 27
5.4.3 Documenti di viaggio…… Pag. 28
5.4.4 Sanzioni amministrative…… Pag. 29
5.4.5 Rimborso del titolo di viaggio……..... Pag. 29
5.4.6 Trasporto di bambini…… Pag. 31
5.4.7 Trasporto di cose……. Pag. 32
5.4.8 Oggetti smarriti…… Pag. 32
5.4.9 Trasporto di animali…… Pag. 33

5.5 Norme transitorie e finali……..…… Pag. 33
5.5.1 Clausola di aggiornamento…… Pag. 36

6 INDICATORI……..…… Pag. 34

REGOLAMENTO VIAGGIATORI…… Pag. 36

PREMESSA

La carta dei servizi, o della mobilità, costituisce uno strumento organizzativo , pensato in funzione dei diritti del Cittadino e della qualità complessiva del servizio offerto, grazie al quale gli utenti/clienti possono dialogare con il gestore.
Essa è contemplata dall'art.12 p. 8 del Contratto di Servizio stipulato il 18/08/2007 con la Provincia di Pesaro e Urbino.

La Carta di Mobilità è un documento di carattere generale che, facendo propri i contenuti dei seguenti documenti:

- direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- decreto Ministeriale 28 novembre 2000 "Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni";
- decreto legislativo 30 marzo 2001, n.165 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";
- norma UNI 10600 anno 2001 "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici";
- legge regionale 24 dicembre 1998, n.45 "Norme per il riordino del trasporto pubblico regionale e locale nelle Marche";
- decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici e del settore trasporti (Carta della mobilità)";
- legge 30 luglio 1998, n.281 "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti";

è destinata a modificare radicalmente il rapporto tra l'azienda ed i cittadini, non più soltanto e semplicemente fruitori dei servizi, ma veri e propri clienti.

In una tale ottica le società, nell'adottare la Carta della mobilità, si assumono, con un patto scritto, precisi impegni e doveri verso i cittadini, i quali, a loro volta, chiedono che vengano rispettate le loro legittime aspettative.
Con la carta vengono individuati specifici fattori di qualità del servizio (affidabilità, puntualità, confort a bordo dei mezzi, rispetto dell'ambiente, informazione) e , per ognuno di essi lo standard che dovrà essere rispettato nel periodo cui la Carta stessa fa riferimento. Gli standard potranno essere adeguati attraverso un confronto costante con le aspettative dei clienti, confronto dal quale dovrà scaturire l'impegno della società a migliorare continuamente la propria organizzazione ed il livello professionale dei propri dipendenti. Il cittadino potrà raffrontare la propria esperienza di utente/cliente con gli impegni assunti dalla società e, qualora ritenga che questi siano disattesi, potrà presentare reclami osservazioni e suggerimenti, ai quali le società forniranno precise ed esaurienti risposte. Per il cliente, che viene posto al centro degli interessi e delle attività aziendali si tratta, quindi, di uno strumento per conoscere gli obiettivi delle società e soprattutto per controllarne l'effettiva attuazione.

Adriabus operando nell'osservanza delle disposizioni vigenti in materia di responsabilità amministrativa, sicurezza e salute dei lavoratori, della privacy, adotta la carta della mobilità non soltanto per l'adeguamento agli obblighi di legge, ma quale strumento di ascolto delle esigenze, reclami e suggerimenti inoltrati dai clienti, oltre che di indagini effettuate dall'società sulla qualità del servizio offerto.
Il personale viaggiante è sottoposto secondo le norme del DM 23/02/1999 n. 88, al controllo periodico della idoneità fisica e psico-attitudinale, rispetta la legislazione vigente nell'osservanza dell'orario di lavoro.

Fermo restando la necessità di adeguamenti ad eventuali future disposizioni di legge, si provvederà a successivi aggiornamenti per:

- aggiornare gli indicatori della qualità del servizio;
- adottare e pubblicizzare i relativi standard da garantire;
- formulare e attivare i piani necessari per possibili progressivi miglioramenti degli standard dei servizi erogati;
- dare conto agli stakeholders dell'attuazione di tali fasi migliorative e dei risultati conseguiti.

EMILIA-ROMAGNA
MILANO
BOLOGNA
RIMINI
Mare Adriatico
SAN MARINO
PESARO
FANO
URBINO
GABICCE MARE
GRADARA
TAVULLIA
TALAMELLO
NOVAFELTRIA
SANT'AGATA FELTRIA
MAIOLO
MONTECOPIOLO
PENNABILLI
CARPEGNA
SAN LEO
SASSOFELTRIO
MERCATINO CONCA
MONTEGRIMANO
MONTE CERIGNONE
PIETRARUBBIA
MACERATA FELTRIA
SASSOCORVARO
FRONTINO
LUNANO
BELFORTE ALL'ISAURO
PIANDIMELETO
PEGLIO
URBANIA
SANT'ANGELO IN VADO
BORGO PACE
MERCATELLO SUL METAURO
ACQUALAGNA
PIOBBICO
APECCHIO
TAVOLETO
AUDITORE
MONTECALVO IN FOGLIA
COLBORDOLO
PETRIANO
ISOLA DEL PIANO
FOSSOMBRONE
FERMIGNANO
MONTELABBATE
SANT'ANGELO IN LIZZOLA
MONTECICCARDO
MOMBAROCCIO
CARTOCETO
SALTARA
SERRUNGARINA
MONTEFELCINO
MONTEMAGGIORE AL METAURO
PIAGGE
S. GIORGIO DI PESARO
ORCIANO DI PESARO
MONTEPORZIO
SANT'IPPOLITO
MONDAVIO
BARCHI
FRATTEROSA
CASTELLEONE DI SUASA
S. LORENZO IN CAMPO
PERGOLA
S. COSTANZO
MONDOLFO
MONTERADO
CASTE COLONNA
RIPE
CORINALDO
OSTRA
OSTRA VETERE
BELVEDERE OSTRENSE
BARBARA
SERRA DE' CONTI
S. MICHELE AL FIUME
ISOLA DI FANO
GOLA DEL FURLO
M. PAGANUCCIO
M. PIETRALATA
M. NERONE 1525
M. CARPEGNA 1415
M. FIORENTINO
CANTONIERA
MERCATALE
L. di Mercatale
PIETRACUTA
FRATTE
VILLAGRANDE
CASININA
GALLO
CESANE
CAMPANARA
LA SILIGATA
VALLUGOLA
CASTEL DI MEZZO
FIORENZUOLA DI FOCARA
CANDELARA
NOVILARA
M. GIOVE
CARIGNANO TERME
MADONNA DEL PONTE
METAURILIA
TORRETTE DI FANO
MAROTTA
CESANO
SCAPEZZANO
CALCINELLI
CASTELVECCHIO
BEATO SANTE
MONTECHIO
MONTEFABBRI
CASTELLO DELLA PIEVE
LAMOLI
ROCCA TRABARIA
S. VITO SUL C.
S.S. 258
S.S. 423
S.S. 73 BIS
S.S. 257
S.S. 424
S.S. 340
A 14

1. PRESENTAZIONE DELLE SOCIETÀ TRASPORTO PUBBLICO LOCALE della PROVINCIA DI PESARO E URBINO

1.AMI S.p.A.
2.IL GABBIANO S.r.l.:
2.1 Società Trasporto F.lli Bucci S.r.l.
2.2 S.A.C.S.A. S.r.l.
2.3 Autolinee Vitali S.r.l.
2.3 Autolinee F.lli Bucci S.r.l.
3. GES.TRA. Soc. cons. a r.l.:
3.1 Autolinee Baldelli Boezio S.r.l.
3.2 Caselli Luciano
3.3 Autolinee Capponi S.r.l.
3.4 Salvadori S.r.l.

1.1 AMI S.P.A.

La Società ha come missione principale quella di garantire l'erogazione del servizio di trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano, assicurando la mobilità integrata delle persone nell'ambito del territorio; la società effettua inoltre anche servizio di noleggio turistico a privati.
L'**AMI S.p.A**. ha ottenuto la certificazione del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001 nel settembre del 2003. Inoltre, conscia del proprio ruolo di Servizio Pubblico, possiede storicamente una tradizione di rapporti etici con i lavoratori, improntata alla piena conformità della legislazione vigente in materia di salute e sicurezza, rispetto dell'ambiente, conformità del contratto di lavoro e rispetto della libertà di associazione; nel dicembre 2006 la società ha conseguito la certificazione del sistema di gestione della responsabilità sociale, basato sui requisiti della norma internazionale SA8000, emessa dal S.A.I. (Social Accountability International) e nell'anno 2007 ha implementato il sistema di gestione ambientale finalizzato alla certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001, conseguita il 9 giugno 2008

1.2.IL GABBIANO S.r.l.:

1.2.1 Società Trasporto F.lli Bucci S.r.l., S.A.C.S.A. S.r.l., Autolinee F.lli Bucci S.r.l.

Autolinee F.lli BUCCI Urbino Pesaro S.r.l. nel 1998 ha certificato per la prima volta la propria organizzazione in conformità alla norma ISO 9002. Nel 2002 ha conseguito la certificazione di conformità alla norma ISO 9001 (Quality Management System) per le attività di "Progettazione, sviluppo e gestione del servizio di trasporto pubblico nazionale e locale - Gestione del servizio di noleggio di rimessa con autobus" e nello stesso anno, nell'intento di dare rilievo al proprio modo di operare con una attenta cura agli aspetti ecologici ha conseguito la certificazione ambientale conforme alla norma ISO 14001 (Environment Management System).
La Società offre servizi di trasporto per linee extraurbane regionali e nazionali per il settore pubblico e servizi di trasporto turistico per gruppi organizzati o Tour-Operators.
In base all'esito delle valutazioni effettuate, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 5 maggio 2015 ha attribuito alla nostra azienda il punteggio risultante da "*una stelletta*" per i requisiti di base e "*due +*" per i requisiti premiali.

1.2.2 Autolinee Vitali S.r.l

La Società ha iniziato il cammino delle certificazioni già nel 1998 con l'ottenimento del certificato ISO 9002; impegnata a mantenere alti Standard ha aggiornato il proprio sistema con la certificazione del Sistema ISO 9001:2000 integrando la gestione del Sistema ambientale secondo la norma ISO 14001.
Effettua servizio di trasporto pubblico locale nella provincia di Pesaro e di Ancona.

1.3. GES.TRA. Soc. cons. a r.l.

1.3.1 Autolinee Baldelli Boezio S.r.l.

La Società svolge prevalentemente servizi di collegamento tra le valli del Metauro, del Cesano e del Foglia, permettendo le coincidenze con Fano, Pesaro, Urbino; svolge inoltre servizi urbani in alcuni comuni tra cui Fossombrone e Orciano e naturalmente anche i servizi turistici nazionali ed internazionali con moderni autobus dotati di tutti i comfort. La Società ha ottenuto la certificazione di Qualità ISO 9001.

1.3.2 Caselli Luciano

La Ditta Autolinee Caselli effettua traporto pubblico locale e noleggio con conducente.

1.3.3 Autolinee Capponi S.r.l.

La società eroga servizi di TPL nonché noleggio da rimessa con conducente.

1.3.4 Salvadori S.r.l.

Salvadori effettua collegamenti dal Montefeltro verso Urbino, Pesaro, Cattolica, Riccione e Rimini; la società esercita, altresì, noleggio con conducente.

2. PRINCIPI DELLA CARTA DEL SETTORE TRASPORTI

Adriabus Soc. Cons. a r.l. si obbliga ad erogare il servizio pubblico di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza ed Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia
- Libertà di scelta

2.1 Eguaglianza ed Imparzialità

Adriabus Soc. Cons. a r.l. si impegna ad improntare l'erogazione del pubblico servizio di trasporto al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.
Si impegna, altresì, a perseguire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e dei portatori di handicap , adottando, progressivamente, le necessarie iniziative volte ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di tali categorie di utenti compatibilmente alla capacità economica della società.
Adriabus Soc. Cons. a r.l.. si impegna altresì ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

2.2 Continuità

Adriabus Soc. Cons. a r.l. si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà della società ed in ogni caso conforme alla normativa regolatrice di settore.
Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

2.3 Partecipazione

Adriabus Soc. Cons. a r.l. si impegna a garantire e favorire la partecipazione degli utenti, attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine la società fornisce informazioni all'utenza e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano l'utente/cliente.

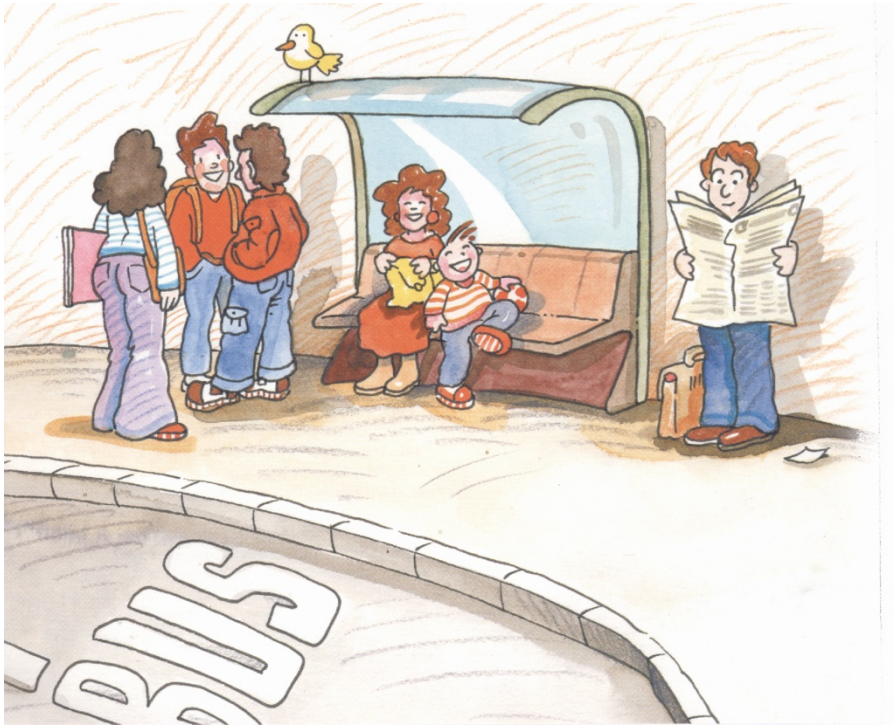
In particolare, è riconosciuto all'utente/cliente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami.
La Società, poi, acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utenza circa la qualità del servizio erogato.

2.4 Efficienza ed Efficacia

Adriabus Soc. Cons. a r.l. si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso. A tal fine adotta tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi od al miglioramento degli stessi.

2.5 Libertà di scelta

Adriabus Soc. Cons. a r.l. garantisce, per la sua parte, unitamente a tutti gli altri enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità (Comuni, Province, Regione), il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.



3 STRUTTURE E SERVIZI FORNITI

La sede legale di Adriabus Soc. Cons. a r.l. è in Urbino, P.za E. Gonzaga n.15 tel. 0722/376711 e fax 0722/376748

Le società socie di Adriabus sono le seguenti:

AMI S.p.A	URBINO	Tel 0722-376711
IL GABBIANO S.r.l.:		
Società Trasporto F.lli Bucci S.r.l	SENIGALLIA	Tel. 071-7922737
S.A.C.S.A. S.r.l.	JESI	Tel. 0731-56536
Autolinee F.lli Bucci S.r.l.	PESARO	Tel 0721-32401
Autolinee Vitali S.r.l.	FANO	Tel 0721-862515
GES.TRA. Soc. cons. a r.l.:		
Autolinee Baldelli Boezio S.r.l.	FOSSOMBRONE	Tel 0721-716591
Caselli Luciano	APECCHIO	Tel 0722-99132
Autolinee Capponi S.r.l.	PESARO	Tel 0721-33860
Salvadori S.r.l.	CATTOLICA (RN)	Tel 0541-820194

Adriabus Soc. Cons. a r.l. effettua la propria attività nell'erogazione di servizi di Trasporto Pubblico Locale – TPL.

Più nel dettaglio:

- Trasporto Pubblico Locale di linea Urbana ed Extraurbana (abbreviato in TPL) nel bacino di utenza della provincia Pesaro-Urbino
- Servizi di TPL a chiamata
- Servizi di navetta TPL dedicati per occasioni particolari (fiere, convegni, etc.)

<u>Indirizzi punti vendita</u> Adriabus abbonamenti mensili, trimestrali, annuali e agevolati
(aggiornamenti su www.adriabus.eu)

N.VERDE 800664332 da telefonia mobile tel. ***Call center* 0722/376738**		**Orario apertura**
ACQUALAGNA	*Biglietteria ACQUALAGNA - Via Flaminia - c/o Autostazione* *Tel: 338/4422120 - Fax: VEDI CAGLI* *mail: biglietteria.cagli@virgilio.it*	*lun-ven 15.00 - 16.30* *Chiuso mercoledì e sabato*
CA' GALLO	*Charlie di Marcolini Carla Via Provinciale, 57* *Tel e Fax: 0722/58148* *mail: charliecm@charlie1001.191.it*	*lun-dom 7.00 - 12.30* *mar-sab 16.00 - 19.30* *Chiuso lunedì e domenica pomeriggio*
CAGLI	*Biglietteria CAGLI - Via Cavour - c/o Autostazione* *Tel e Fax: 0721/787590* *mail: biglietteria.cagli@virgilio.it*	*Lun - -sab 6.00 - 9.00* *mercoledì 6.00 - 10.00* *lun-mar-gio-ven 17.00 - 18.00*
CARPEGNA	*Comunità Montana del Montefeltro Via Amaducci, 34* *Tel: 0722 727004 Fax: 0722 77732* *mail: uff.prot@cm-carpegna.ps.it*	*lun-mer -gio 9.00 - 13.00*
CATTOLICA	*Autolinee SALVADORI - Via Saludecese, 12* *Tel: 0541/820194 - Fax: 0541 820193* *mail: salvadori@grupposalvadori.it*	*lun-ven 9.00 - 12.30* *lun-ven 15.00 - 18.00*
FANO	*Biglietteria AMI - Via Pisacane – c/o Autostazione* *Tel: 0721/549685 Fax: 0722/376787* *mail: biglietteria.fano@amibus.it*	*lun-sab 6.50 - 13.00*

FOSSOMBRONE	*Autolinee BALDELLI - Via Accoramboni, 3* *Tel e Fax: 0721/714963* *mail: turismo@autolineebaldelli.com*	*lun-ven* *sab*	*9.00* *10.00*	*-* *-*	*12.30* *12.30*
LUNANO	*Comune di Lunano -Ufficio Anagrafe -Piazza Della Libertà, 11* *Tel. 0722/70126 - Fax 0722/70271* *mail: comune.lunano@provincia.ps.it*	*lun-ven*	*8.30* *Chiuso sabato*	*-*	*13.00*
MACERATA FELTRIA	*Centro servizi della Comunità montana Via della Gioventù* *Tel: 0722 728233 Fax: 0722 77732* *mail: serv.agriforestali@cm-carpegna.ps.it*	*mar*	*9.00*	*-*	*13.00*
MACERATA FELTRIA	*La Cartotecnica di Sarti Silvia – Via Pitino, 10* *Tel 0722/74710*	*lun-dom* *lun-sab* *dom*	*6.00* *15.30* *17.00*	*-* *-* *-*	*13.00* *19.00* *19.00*
MONTECCHIO	*Ice – Mania di Bonazzoli Sabina* *Tel 0721/498357*	*lun-sab* *dom*	*6.00* *7.00*	*-* *-*	*23.00* *12.00*
PERGOLA	*Bar Anna - Via Martiri della Libertà* *Tel: 0721/734695 Fax: 0721 735430* *mail: barannapergola@alice.it*	*lun-dom*	*6.00* *Chiuso mercoledì*	*-*	*24.00*
PESARO	*Biglietteria AMI Pesaro - P.le Falcone e Borsellino* *Tel: 0721/370734 - Fax: 0722/376778* *mail: biglietteria.pesaro@amibus.it*	*lun-sab*	*7.30*	*-*	*13.00*
PESARO	*Autolinee BUCCI - Strada delle Marche, 56* *Tel: 0721/32401 - Fax: 0721/33235* *mail: info@autolineebucci.com*	*lun-sab* *lun - ven*	*8.30* *15.00*	*-* *-*	*13.00* *19.00*
S. MICHELE AL FIUME	*Cartolibreria di Ciaramicoli Luca– Via Mondaviese 11-13* *Tel 0721/979915* *mail: cartotecnicalc@virgilio.it*	*lun-sab* *lun-sab* *Dom 7.00-12.40* *Chiuso sabato pomeriggio*	*6.30* *16.00*		*12.40* *19.30*
S.ANGELO IN VADO	*Tabaccheria Guazzolini Barbara - Parco Rimembranze, 39* *Tel e Fax: 0722/88793* *mail: tabb.guazzolini@gmail.com*	*lun-sab* *lun-sab*	*7.00* *16.00*	*-* *-*	*12.30* *19.30*

URBINO	*Biglietteria AMI Urbino – Park S. Lucia* *Tel e Fax: 0722/320403* *mail: turismo@urbinoservizi.it*	*lun-sab*	*7.30* 	- -	*13.30*

Indirizzi punti vendita Adriabus abbonamenti mensili e settimanali					
GALLO	*Tabaccheria Donato D'Angelo - Via Roma, 177* *Tel: 0722/52074*	*lun-sab.*	*7.00* *15.30*	- -	*13.00* *20.00*

4 FATTORI E INDICATORI DI QUALITÁ DEL SERVIZIO E STANDARD

4.1 Impegni sulla qualità del Servizio

4.1.1 Fattori di qualità

Per questi fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente/cliente.

4.1.2 Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

4.1.3 Standard

Lo standard è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore.
Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e sulla base di indicatori qualitativi, senza fare diretto riferimento a valori quantitativamente misurabili.
Lo standard può essere generale o specifico: è generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore; è specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dall'utente. A tale scopo gli standard specifici sono riportati nella presente Carta della Mobilità.

4.1.4 Fattori di qualità e standard Adriabus Soc. Cons. a r.l.

Adriabus Soc. Cons. a r.l. per migliorare la qualità del servizio erogato, definisce gli indicatori di qualità ed i relativi standard di prestazione che si impegna a perseguire.
I fattori base di qualità sono i seguenti:
- Regolarità del servizio
- Sicurezza
- Informazione e accesso alla rete.
- Caratteristiche e pulizia del parco mezzi

Gli indicatori di Qualità e gli standard relativi all' Adriabus Soc. Cons. a r.l., così come da Allegato al Contratto di Servizio stipulato con la Provincia di Pesaro e Urbino, sono riportati a pag 34-35.

5 L'AZIENDA E L'UTENTE

5.1 Informazioni all'utenza e aspetti relazionali

5.1.1 Informazioni all'utenza

Adriabus Soc. Cons. a r.l. assicura, attraverso tutte le forme disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio. In particolare pubblica il regolamento di utilizzo dei mezzi (vedi allegato) in tutti i siti aziendali e di accesso al pubblico.

5.1.2 Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza

Adriabus Soc. Cons. a r.l. assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico attraverso la dotazione di appositi cartellini di riconoscimento riportanti, in modo visibile, il numero di matricola del personale medesimo.
Il personale operante ai centralini è tenuto ad inoltrare le richieste agli uffici competenti e a fornire il nominativo della società e il proprio nome o cognome.
Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale è, in ogni caso, tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra azienda ed utenti/clienti.
Il personale a contatto diretto col pubblico deve, inoltre, indossare la divisa aziendale prevista, in maniera decorosa e pulita.

5.2 Attenzione focalizzata all'utente/cliente

5.2.1 Segnalazioni e reclami

Adriabus Soc. Cons. a r.l. dispone di personale addetto ai rapporti con i clienti, dove possono essere inoltrati reclami, suggerimenti e richieste di informazioni.
Ad essi, i clienti, possono inoltrare i loro reclami o i loro suggerimenti, verbalmente o per iscritto con modulo cartaceo, direttamente sul sito www.adriabus.eu o al call center 800 664 332; per i recapiti si veda elenco società a pag. 18 e punti aziendali a pag. 19.
All'atto della presentazione del reclamo il cliente dovrà indicare le proprie generalità e fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene formi oggetto di valutazione.

Adriabus Soc. Cons. a r.l. si impegna ad evadere tutte le richieste scritte, con risposta motivata, entro 20 giorni dalla data di ricevimento, salvo particolari riscontri ed approfondimenti.
Ove risulti possibile, verranno fornite risposte brevi a mezzo telefono.

5.2.2 Responsabilità civile

La Società si obbliga ad assicurare all'utente/cliente un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente con le condizioni generali di traffico e viabilità all'interno delle quali opera (traffico, viabilità, etc)

La Società, tramite le proprie compagnie assicuratrici, provvede al risarcimento di eventuali danni occorsi al trasportato e/o a terzi per sinistri aziendali, nei seguenti casi:
- danni involontariamente procurati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);
- danni causati ai passeggeri durante la permanenza a bordo dell'autobus ed all'atto della salita/discesa dello stesso,

a condizione che contatti, al momento, il conducente del mezzo interessato segnalando il danno subito e fornendo le proprie generalità ed eventuali testimoni e recapiti; oppure contatti le sedi delle singole consociate per accertare l'avvenuta denuncia di sinistro da parte dell'operatore di esercizio presso le compagnie assicurative qualora indicate.

5.2.3 Responsabilità dell'utente/cliente

L'utente/cliente è responsabile dei danni che arreca alla Società durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti che ai verificatori di titoli di viaggio e ad ogni altro lavoratore della società stessa.
L'utente/cliente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.
L'utente/cliente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose.
Per i danni causati da utenti/clienti diversamente abili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

5.2.4 Semplificazione delle procedure

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione del servizio di trasporto, Adriabus Soc. Cons. a r.l. si impegna a provvedere ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate e ad assicurare la più ampia informazione all'utenza/clientela circa le modalità di prestazione del servizio.

5.3 Monitoraggio

I valori da attribuire ad ogni indice, relativo ai fattori di qualità, saranno annualmente definiti mediante rilevazioni interne alle Società e monitoraggio sulla qualità percepita.
In particolare, attraverso il monitoraggio, si intende verificare la soddisfazione del cliente sul servizio e controllare la coerenza tra il livello di prestazione promesso e quello effettivamente offerto.
I risultati di tali indagini verranno utilizzati per gli eventuali correttivi da apportare alle modalità di svolgimento del servizio e saranno, comunque, resi noti attraverso i tradizionali canali di comunicazione.

5.4 *Diritti e doveri del viaggiatore*

5.4.1 Diritti del viaggiatore (vedi allegato regolamento per l'utilizzo dei mezzi di TPL)

All'utente/cliente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni (pensiline, capilinea, biglietterie);
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle pensiline gestite dalle società;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi ;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

Sono ammessi a viaggiare gratuitamente i cani guida per i non vedenti, muniti di museruola e guinzaglio e cani poliziotto.

5.4.2 Doveri del viaggiatore (vedi allegato regolamento per l'utilizzo dei mezzi di TPL)

L'utente/cliente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisti del titolo di viaggio regolarmente vidimato;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi nonché pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi e nei locali pubblici ove sia prescritto;
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti, compresi quelli classificabili come nocivi e pericolosi, senza rispettare le indicazioni/limitazioni stabilite;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni delle società, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;

- utilizzare le strutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – insieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori;
- non salire o scendere dall'autobus quando è in movimento o anche quando sia fermo in luogo diverso da quello con presenza di segnale di fermata;
- il passeggero, quando l'autobus è in movimento, deve allacciare le cinture di sicurezza ove presenti;
- non arrecare disturbo agli altri viaggiatori con schiamazzi, canti o suoni, nonché tali da arrecare pregiudizio alla regolarità del servizio e/o danno a sé o ad altri; nei casi di manifesta situazione di disturbo alla regolarità del servizio ed agli altri viaggiatori, il personale in servizio è autorizzato a fare scendere dall'autobus i responsabili, se del caso, anche richiedendo l'intervento della forza pubblica e senza che nulla possono pretendere a titolo di rimborso per il percorso ancora da effettuare;
- non esercitare sull'autobus attività pubblicitarie, commerciali, di raccolta di denaro anche per fini benefici, distribuire volantini, senza averne ottenuta regolare autorizzazione da parte delle società;
- non rifiutarsi di esibire, a richiesta del personale addetto al controllo, un documento attestante la propria generalità, ricordando che detto personale riveste la qualifica di pubblico ufficiale;
- il passeggero alla fermata deve segnalare con chiarezza e per tempo l'intenzione di salire in vettura;
- il passeggero, a bordo dell'autobus, all'approssimarsi della fermata a cui desidera scendere, deve segnalare per tempo, utilizzando gli appositi pulsanti di richiesta fermata;
- il passeggero in piedi, a bordo dell'autobus, deve sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie;
- il passeggero è tenuto a munirsi di valido ed idoneo titolo di viaggio conservandolo integro e riconoscibile per l'intero percorso;

5.4.3 Documenti di viaggio

L'utente/cliente è tenuto a munirsi di titolo di viaggio in vettura nelle apposite emettitrici di bordo o ad acquistarlo presso uno dei punti vendita autorizzati ed a vidimare il titolo nell'apposita obliteratrice non appena sale a bordo del mezzo.
In caso di guasti delle apparecchiature, per la convalida dei titoli di viaggio deve rivolgersi immediatamente al conducente.
Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale della società incaricata del controllo, operatore di esercizio compreso.
In particolare, l'abbonamento deve essere sempre esibito all'operatore di esercizio all'atto della salita a bordo.

5.4.4 Sanzioni amministrative

La sanzione amministrativa a carico degli utenti/clienti trovati sprovvisti del titolo di viaggio, o di titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non adeguato è fissata da legge regionale come segue:
"Art. 21 - Irregolarità di titoli di viaggio
3. I viaggiatori che all'atto dei controlli risultino sprovvisti del titolo di viaggio o presentino un titolo di viaggio comunque non valido sono tenuti, oltre al pagamento del biglietto di corsa semplice, anche al pagamento di una sanzione amministrativa da 40 a 200 volte il prezzo minimo del biglietto riferito al primo scaglione chilometrico."

All'utente/cliente titolare di regolare abbonamento nominativo che non sia in grado di esibirlo all'agente accertante è applicata una sanzione pari al doppio della tariffa regionale ordinaria relativa alla percorrenza di riferimento se entro i 3 giorni successivi alla contestazione presenta il titolo di viaggio ai competenti uffici Adriabus, purché il documento non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento dell'infrazione. Qualora la presentazione dell'abbonamento non avvenga nel termine previsto si applica la sanzione di cui sopra.

Pagamento rateale della sanzione pecuniaria
L'autorità giudiziaria o amministrativa che ha applicato la sanzione pecuniaria può disporre, su richiesta dell'interessato (che si trovi in condizioni economiche disagiate), che la sanzione medesima venga pagata in rate mensili.
Ciascuna rata non può essere inferiore ad euro 15,00.

5.4.5 Rimborso del titolo di viaggio

Rimborso del biglietto

Qualora il disservizio sia dovuto a circostanze e fattori al di fuori del controllo dell'Azienda.(es : in caso di sciopero del personale dipendente) nessun rimborso è dovuto.

Il biglietto potrà essere rimborsato nei seguenti casi:

a) Il servizio venga soppresso senza una preventiva informazione;
b) Si verifichino ritardi imputabili all'Azienda che comportino un grave e dimostrato danno al cliente ed in particolare:
   - **Servizio Urbano**
     In caso di servizio non effettuato o interrotto in un arco di tempo in cui non via siano altre corse sulla linea interessata o non intervenga un servizio sostitutivo entro 30 minuti;

   - **Servizio Extraurbano**
     Nel caso in cui la partenza subisca un ritardo di oltre 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo.

Per ottenere il rimborso, che sarà pari al valore del documento del titolo di viaggio pagato, il cliente dovrà inoltrare all'Azienda richiesta scritta motivata o per e-mail entro 7 giorni lavorativi dalla data in cui si è verificato il fatto; trascorso tale termine le richieste non saranno ritenute valide.
In caso di utilizzo di taxi verrà rimborsato, dietro esibizione di ricevuta, un corrispettivo max fino a tre volte il costo della corsa aziendale che si sarebbe dovuta utilizzare.
Nella richiesta deve essere specificato il giorno in cui si è verificato il fatto, la linea e la direzione, la fermata e l'orario ed ulteriori elementi per descrivere le circostanze contestate, oltre i dati del mittente.
Entro 20 giorni dalla data di ricezione, l'Adriabus comunica al richiedente, tramite lettera, se ha accolto o meno la richiesta di rimborso. Nel caso venga accolta il cliente esibendo la lettera inviata dall'Azienda presso l'ufficio indicato riceve dagli addetti rimborso o titolo di viaggio.

Rimborso dell'abbonamento

Nessun rimborso è previsto per l'abbonamento mensile o settimanale, mentre l'utente che ha già acquistato un abbonamento trimestrale, semestrale o annuale può ottenere il rimborso dello stesso facendone richiesta scritta motivata o per e-mail ad Adriabus Soc. cons. a.r.l. nei seguenti casi:

- Variazione della modalità di espletamento del servizio (orari o percorsi) da parte della Società, tale da non rendere più utilizzabile l'abbonamento;
- Decesso del titolare dell'abbonamento;

Nel caso la richiesta venga accolta, il cliente, entro 3 giorni lavorativi, si presenterà presso la Biglietteria con il titolo di viaggio e l'autorizzazione scritta di Adriabus di rimborso.

Potrà essere restituita unicamente la quota relativa al periodo di validità dell'abbonamento non ancora usufruita, senza retroattività dalla data della richiesta.
L'utente che ha già acquistato un abbonamento trimestrale, semestrale o annuale può ottenere una variazione di percorso o del periodo di validità temporale dell'abbonamento facendone richiesta scritta motivata o per e-mail ad Adriabus Soc. cons. a.r.l. nei seguenti casi:

- Cambio di residenza;
- Cambio di istituto scolastico;
- Malattia grave e perdurante documentata che impedisca l'utilizzo dell'abbonamento per almeno la metà del periodo di validità dello stesso.

Il cliente si presenterà, entro 3 giorni lavorativi, presso la Biglietteria con il titolo di viaggio e l'autorizzazione scritta di Adriabus al cambio di percorso o prolungamento validità temporale.
Se il nuovo percorso è di tariffa superiore all'originario, il cliente è tenuto a pagare la differenza; se il nuovo percorso è di pari o inferiore tariffa l'operazione sarà effettuata senza oneri aggiuntivi.

5.4.6 Trasporto di bambini

I bambini di età inferiore a 6 anni accompagnati singolarmente da persona adulta e che non occupino posto a sedere sono trasportati gratuitamente.
È consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini purché piegati in modo tale da ridurne l'ingombro.

5.4.7 Trasporto di cose

Il passeggero munito di regolare documento di viaggio può trasportare gratuitamente un collo di dimensioni non superiori a cm. 75x50x25 e di peso non superiore a 10 chilogrammi.
L'ammissibilità di ulteriori colli è subordinata alla disponibilità di spazio e di peso e al pagamento della tariffa in vigore.
Non è ammesso in nessun caso, il trasporto di oggetti ingombranti sudici o pericolosi.
Il trasporto di bagagli, pacchi o colli non accompagnati è consentito soltanto sugli autobus provvisti di bagagliaio.

5.4.8 Oggetti smarriti

Ami S.p.A.

Il passeggero che ritiene di aver smarrito oggetti personali a bordo degli autobus dell'azienda socia Ami, può rivolgersi:

- Area di Urbino: P.le E. Gonzaga, 15 - Numero Verde 800 664 332 (da telefonia mobile 0722/376738) dal lunedì al venerdì feriali dalle ore 08.00 alle 14.00;
- Area di Pesaro:Via dei Canonici - tel. 0721/549620 dal lunedì al sabato feriali dalle ore 11.00 alle 13.00;
- Area di Fano:Via Pisacane - tel. 0721/549685 dal lunedì al sabato feriali dalle ore 09.30 alle 11.30.

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi o nelle sedi aziendali dopo 10 giorni dal rinvenimento verranno inviati ai seguenti uffici del Comune di appartenenza, ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile:

- URBINO: COMANDO POLIZIA MUNICIPALE
  Via Gagarin, 4
  Referenti Sigg. Garbugli, Micelli, Guidi, Battistelli
  Tel. 0722 309300 Fax 0722 329528
  Orario di apertura: Tutti i giorni feriali 8.30-12.00
- PESARO: UFFICIO OGGETTI RINVENUTI
  Largo Mamiani, 28
  Referente Sig. Danilo Ceccolini
  Tel. 0721 387314 Fax 0721 387341
  Orario di apertura: da Lunedì a Venerdì feriali 9.00 -13.00; Martedì e Giovedì feriali 15.00 - 17.00
- FANO: UFFICIO CASSA ECONOMATO
  Via S. Francesco
  Referente Sig.ra Carla Berluti
  Tel.0721 887262 Fax 0721 887339
  Orario di apertura: da Lunedì a Venerdì feriali 11.00-12.00

5.4.9 Trasporto di animali

Il passeggero può portare con sè, previo acquisto di un biglietto, un animale di piccola taglia, purché venga tenuto in modo da non recare molestia agli altri passeggeri.
In particolare, i cani devono essere muniti di museruola e guinzaglio.

5.5 Norme transitorie e finali

5.5.1 Clausola di aggiornamento

I rapporti con l'utenza/clientela scaturenti dalla presente Carta della Mobilità dovranno essere aggiornati in presenza di modifiche di legge o suggerite dall'esperienza.

Info:
Sito Adriabus www.adriabus.eu
E-mail: info@adriabus.eu
Numero Verde 800664332 (da telefono cellulare 0722/376738) attivo dal lunedì al sabato feriali dalle ore 8.00 alle 18.00
Tel: 0722/376711 - Fax 0722/376748

6. INDICATORI

Aspetto del servizio	*Fattore di Qualità*		*Obiettivo ADRIABUS*
1-REGOLARITÁ DEL SERVIZIO		***PARAMETRI***	
	Affidabilità	*Corse non effettuate o limitate su corse totali programmate*	*0,50%*
	Puntualità	*Corse in partenza dal capolinea in anticipo su corse totali effettuate*	*0,00%*
	Puntualità	*Corse in arrivo al capolinea (o nei nodi di interscambio per le corse integrate) in ritardo ≥ 5' su corse totali effettuate*	*1,00%*
2-SICUREZZA	***Incidentalità mezzi di trasporto*** ***(a totale responsabilità aziendale)***	***PARAMETRI***	
		n. sinistri / 100000 Km	*0,005%*
3-INFORMAZIONI ED ACCESSO ALLA RETE	***Informazioni alle fermate***	***PARAMETRI***	
		fermate con palina e tabella portaorario	*2000*
		fermate con pensilina	*160*
		paline con indicazione dei transiti	*1000*
		paline con indicazione punti vendita più vicini	*1000*
		paline con indicazione elettronica a messaggio variabile	*3*
	Informazioni sui veicoli	***PARAMETRI***	
		n. veicoli con annuncio sonoro o visivo delle fermate	*10*
	Reperibilità titoli di viaggio	***PARAMETRI***	
		corse con vendita biglietti a bordo / corse totali	*100,00%*
		corse con emettitrici automatiche a bordo / corse totali	*50,00%*
		punti vendita	*min 1 / Comune e 10 per Comuni > 20000 ab. (salvo vendita a bordo senza maggiorazione)*
		dispositivi per bigliettazione automatica	*3*
	Istituzione di un call center ***per fornire informazioni all'utenza, per raccogliere reclami, proposte e suggerimenti per facilitare l'accesso al servizio di portatori di handicap***	***PARAMETRI***	
		Centrale operativa o Call center	*numero verde*

Aspetto del servizio	*Fattore di Qualità*		*Obiettivo ADRIABUS*
	Aggiornamento annuale della carta della mobilità	***PARAMETRI***	
		Carta della mobilità	*1 anno (Dicembre)*
	Informazioni di carattere generale	***PARAMETRI***	
		Pubblicazione mappa della rete	*Pubblicazione*
		Pubblicazione orari di servizio aggiornati	*1 annuale (Estivo/Invernale)*
4 - CARATTERISTICHE E PULIZIA DEL PARCO MEZZI	***Dispositivi per diversamente abili***	***PARAMETRI***	
		veicoli dotati di pedana per accesso disabili	*30*
	Confort	***PARAMETRI***	
		Veicoli climatizzati	*100*
		Veicoli con pianale ribassato	*70*
	Vetustà	***PARAMETRI***	
		Veicoli con età superiore a 15 anni	*50*
	Sostenibilità ambientale	***PARAMETRI***	
		Veicoli omologati Euro 3 o superiore	*50*
		Veicoli ecologici	*30*
	Decoro	***PARAMETRI***	
		Mancato rispetto delle condizioni di decoro (graffiti, ecc…)	*giornaliero*
	Cicli di pulizia	***PARAMETRI***	
		Pulizia interna (ordinaria)	*giornaliera*
		Pulizia esterna (ordinaria) - lavaggio carrozzeria	*ogni 6 gg*
		Pulizia straordinaria (lavaggio e sanificazione interni)	*ogni 60 gg*

BENVENUTI A BORDO!

adriabus soc. cons. a r.l.

DISPOSIZIONI DI INDIRIZZO PER L'UTILIZZO DEI MEZZI ADIBITI AL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SU GOMMA DA PARTE DEI VIAGGIATORI (L.R. 24 dicembre 1998, n. 45, art. 6 comma 1, lettera l)

Art. 1 Obbligo del Trasporto
L'Azienda esercita sulle linee automobilistiche da essa esercitata, alle condizioni ed alle tariffe in vigore, il trasporto di persone, colli a mano ed animali al seguito, secondo le condizioni generali stabilite nel Contratto di Servizio.

Art. 2 Pubblicazione Orari
L'Azienda espone l'orario ufficiale delle corse - e le relative tariffe - nei propri locali, nei capolinea e nei punti di fermata.
Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni che debbono essere preventivamente rese note all'utenza.

Art. 3 Condizioni e tariffe
Le presenti condizioni e tariffe, debitamente approvate dalla Regione Marche, sono integralmente applicabili. Qualsiasi modifica deve essere preventivamente autorizzata e resa nota all'utenza mediante pubblicazione.

Art. 4 Accesso agli autobus
L'accesso agli autobus avviene esclusivamente in corrispon-denza delle fermate poste lungo le linee esercitate dalle singole aziende. Il passeggero deve segnalare con chiarezza e per tempo l'intenzione di salire in vettura. Il passeggero in attesa di scendere deve manifestare per tempo la propria intenzione utilizzando gli appositi pulsanti di richiesta fermata. La salita e la discesa debbono avvenire esclusivamente dalla porta prescritta.

Art. 5 Comportamento in vettura
Ai passeggeri degli autobus è vietato:
- Salire e scendere dalla vettura in punti diversi da quelli segnalati come fermate;
- Avere comportamenti tali da recare disturbo al conducente del mezzo ed agli altri viaggiatori;
- Fumare in vettura;
- Occupare più di un posto a sedere senza munirsi del relativo titolo di viaggio e/o ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
- Danneggiare o insudiciare i veicoli, le pareti, gli accessori e suppellettili;
- Esercitare attività pubblicitarie e/o commerciali, anche se a scopo benefico, senza il consenso della Società di Gestione;
- Accedere in vettura con armi e materiali compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi o con oggetti ed involucri che per volume, forma e natura possano risultare pericolosi per i viaggiatori e/o arrecare danni alla vettura;
- Salire sull'autobus in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da arrecare danno a sé ed agli altri occupanti del mezzo;
- Sporgersi o gettare oggetti dai finestrini;
- Aprire i finestrini dell'autobus senza l'assenso dei viaggiatori interessati.

Nei casi di manifesto disturbo arrecato agli altri viaggiatori il personale di servizio può invitare i responsabili della turbativa a scendere dall'autobus anche ricorrendo all'intervento delle Forze dell'Ordine.
I passeggeri sono tenuti a:
- Cedere il posto ai mutilati ed invalidi, per i quali sono riservati posti in vettura, nonché agevolare le persone anziane e le donne in stato di gravidanza e/o persone con bambini non autosufficienti al seguito;
- Informare il conducente sugli eventuali oggetti smarriti rinvenuti a bordo del mezzo.

Art. 6 Documenti di viaggio
Gli utenti dei servizi di autotrasporto pubblico di linea debbono munirsi di valido ed idoneo titolo di viaggio acquistato a terra o a bordo acquistandolo dal conducente del mezzo, pagando la maggiorazione prevista nei casi stabiliti dalle norme regionali sulla disciplina delle tariffe dei servizi di trasporto pubblico locale, o tramite le emettitrici automatiche qualora il mezzo ne sia provvisto.
Il titolo di viaggio non è cedibile e dovrà essere conservato integro e riconoscibile dall'utente per l'intero percorso o per tutto il tempo della sua validità ed esibito su richiesta del personale incaricato.
I titoli di viaggio che necessitano di convalida debbono essere obliterati immediatamente all'inizio della corsa.
In caso di mancato o inidoneo funzionamento dell'apparec-chiatura di convalida del titolo di viaggio il viaggiatore dovrà dame immediata comunicazione al conducente affinché questi lo possa convalidare.
I passeggeri muniti d'abbonamento, all'atto della salita a bordo, debbono esibire al conducente dell'autobus il regolare abbonamento. Il titolo di viaggio, ove richiesto, va convalidato all'inizio del percorso ed in ogni caso prima di raggiungere la fermata immediatamente successiva.
Nel caso di abbonamenti acquistati presso rivendite autorizzate la convalida deve essere effettuata al momento del suo primo utilizzo. Il diritto a viaggiare decade al termine del percorso corrispondente al valore del titolo di viaggio posseduto.
Nel caso di biglietti con validità oraria sono ammesse soste intermedie e l'utilizzo di più mezzi nel limite del tempo prefissato.
I documenti di viaggio che richiedano la compilazione di dati a cura dell'interessato debbono essere regolarmente compilati per essere validi.
La tipologia dei biglietti e degli abbonamenti e le relative tariffe sono stabilite dalla Regione Marche e/o dalla Amministrazione comunale competente che vi provvedono con appositi atti amministrativi.
Il possesso di un titolo di viaggio non obliterato o convalidato non abilita a viaggiare e l'utente viene considerato con titolo di viaggio non valido e passibile di sanzione amministrativa.

Art. 7 Controlli, sanzioni e norme generali
Il viaggiatore, quando richiesto, è tenuto a fornire le proprie generalità al personale addetto al controllo di vigilanza. Detto personale nello svolgimento delle funzioni di accertamento e contestazione delle irregolarità dei titoli di viaggio acquisisce la qualifica di pubblico ufficiale ai sensi dell'art. 357 del Codice Penale. Il viaggiatore sprovvisto di documento di identità può essere invitato a discendere dal mezzo e sottoposto ad identificazione presso la competente autorità di polizia.
Il viaggiatore che all'atto controllo risulti sprovvisto del titolo di viaggio o presenti un titolo di viaggio comunque non valido (biglietto o abbonamento non convalidato, scaduto o non accompagnato dai documenti richiesti) è tenuto oltre al pagamento del biglietto di corsa semplice anche al pagamento di una sanzione amministrativa nella misura stabilita dalla legge regionale vigente in materia.

Art. 8 Trasporto bambini
I bambini di età inferiore ai 6 anni sono trasportati gratui-tamente purché non occupino posti a sedere e siano ac-compagnati singolarmente da persona adulta.
E' consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini piegati in modo tale da ridurre l'ingombro.

Art. 9 Trasporto bagagli
Il passeggero munito di regolare documento di viaggio può trasportare gratuitamente un collo di dimensioni non superiori a cm. 75x50x25 e di peso non superiore a 10 chilogrammi. L'ammissibilità di ulteriori colli è subordinata alla disponibilità di spazio e di peso e al pagamento della tariffa in vigore. Non è ammesso in nessun caso, il trasporto di oggetti ingombranti, sudici o pericolosi.
Il trasporto di bagagli, pacchi o colli non accompagnati è consentito soltanto sugli autobus provvisti di bagagliaio.

Art. 10 Trasporto animali domestici
Sugli autobus in servizio di linea il viaggiatore può portare con se, previo pagamento di un ulteriore biglietto, nei limiti consentiti dalle norme vigenti, un animale di piccola taglia purché tenuto in modo da non arrecare molestia agli altri passeggeri o danno al mezzo e/o alle cose trasportate. I cani debbono essere muniti museruola a maglie fitte e tenuti al guinzaglio.
È consentito il trasporto gratuito di cani accompagnatori di non vedenti - purché muniti di museruola a maglie fitte e tenuti al guinzaglio - e cani poliziotto. Qualora un animale insudici, deteriori la vettura o provochi danni a persone o cose, il passeggero che lo accompagna è tenuto al risar-cimento del danno.

Art. 11 Libera circolazione
Hanno diritto alla libera circolazione sugli automezzi di trasporto pubblico i dipendenti della Regione, delle Province e dei Comuni che svolgono su di essi compiti di controllo e vigilanza, purché adeguatamente e preven-tivamente segnalati alle società di gestione e muniti di apposita tessera di riconoscimento.
Hanno inoltre diritto alla libera circolazione sui mezzi di trasporto pubblico locale su gomma, ai sensi dell'articolo 22, comma 3, della L.R. 24 Dicembre 1998, n. 45, come modificato dall'articolo 24, comma 2, della L.R. 24 Dicembre 2004, n. 29, gli appartenenti alle Forze di Polizia.

Art. 12 Informazioni, Suggerimenti e Reclami
Per informazioni o segnalazioni il cliente può fare riferi-mento al centralino aziendale o al numero verde o al call-center attrezzato a tale scopo. Gli utenti possono segnalare all'azienda esercente il servizio, a mezzo lettera o fax, eventuali reclami o suggerimenti relativi al servizio.
L'azienda dovrà evadere tutti i reclami scritti, con risposta motivata, entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

Art. 13 Smarrimento di oggetti personali
Il passeggero può rivolgersi al centralino aziendale, al numero verde o al call-center, per informarsi in merito a oggetti che lo stesso ritiene di aver smarrito a bordo degli autobus. L'azienda terrà a disposizione gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi per 10 giorni dal rinvenimento, dopodiché applicherà le disposizioni previste dall'art. 927 e successivi del Codice Civile.

Art. 14 Infortuni sui mezzi
In caso di infortuni, cadute, incidenti o altro verificatisi a bordo delle vetture, i passeggeri debbono segnalare im-mediatamente al conducente il danno subito e successi-vamente, comunque non oltre il termine di 10 giorni dal verificarsi dell'evento, alla società esercente il servizio con lettera raccomandata A/R.
La denuncia deve contenere la descrizione del fatto, il numero di targa della vettura, il nominativo e l'indirizzo di eventuali testimoni ed una certificazione medica in caso di infortunio .
L'azienda esercente il servizio di trasporto provvederà a denunciare l'infortunio alla Compagnia Assicuratrice.

Ristampa agosto 09

ami — BUCCI — VITALI — BALDELLI — CASELLI — Salvadori