

# CARTA DEI SERVIZI

## PER L'ATTIVITA' DI TRASPORTO DI VIAGGIATORI EFFETTUATO MEDIANTE NOLEGGIO DI AUTOBUS CON CONDUCENTE

### SEZIONE 1 - Principi

Il presente documento - approvato dalla Regione Veneto, previa intesa con le associazioni regionali di categoria maggiormente rappresentative - ha lo scopo di definire le caratteristiche quali quantitative del trasporto di viaggiatori effettuato mediante noleggio di autobus con conducente, di seguito denominato noleggio, e di migliorare il rapporto fra utente e impresa, sancendo, nel contempo, sia i diritti del primo in materia di mobilità, che i correlati doveri del secondo, nonché apprestando forme di monitoraggio della qualità e di tutela dell'utente in caso di disservizio.

Le imprese sottoscrivono la "carta dei servizi" impegnandosi ad osservare i principi e i doveri in essa sanciti. La presente "carta" - i cui successivi aggiornamenti potranno essere effettuati almeno ogni tre anni sarà portata a conoscenza della utenza mediante opuscoli gratuitamente disponibili presso il Comune competente e presso le rimesse per lo stazionamento degli autobus, nonché a bordo degli stessi.

### 2. Principi

L'attività di noleggio è svolta nel rispetto del generale principio della libertà della circolazione, nonché dei seguenti principi: -egualianza e imparzialità: l'impresa s'impegna a garantire l'accessibilità alla mobilità senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni, nonché apprestando progressivamente le iniziative adeguate a tutela dei soggetti invalidi;

-continuità: l'impresa garantirà la continuità e la regolarità dei noleggi (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore); a tale riguardo si dà atto che i servizi oggetto della presente "carta" sono ricompresi nella nozione di "servizi essenziali", di cui alla legge 12 giugno 1990 n. 146, come recepita nel vigente Accordo nazionale di categoria.

-efficienza ed efficacia: l'impresa in un'ottica di continuo miglioramento, effettuerà un costante monitoraggio sui propri utenti per verificare l'andamento dell'efficienza e dell'efficacia dei noleggi resi. Nella presente "carta" il noleggio è inteso nella sua accezione più ampia: esso inizia nel momento in cui si manifesta la volontà di spostarsi e termina quando si arriva alla destinazione finale, assieme con i beni che accompagnano il viaggiatore (bagagli); è disciplinato ed erogato nel presupposto della consapevolezza, da parte degli utenti, del ruolo attivo che essi stessi svolgono per la buona riuscita del viaggio.

### 3. Diritti e doveri del viaggiatore

All'utente che fruisce del noleggio sono riconosciuti i seguenti diritti: -sicurezza e tranquillità del viaggio; -continuità e certezza del servizio; -igiene e pulizia degli autoveicoli;

-riconoscibilità del personale o della ragione sociale dell'impresa mediante: presentazione (o dichiarazione) del numero di autorizzazione alla risposta (nelle comunicazioni telefoniche); esposizione all'esterno dell'autoveicolo del contrassegno contenente il numero di autorizzazione; -rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;

-rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo a bordo degli autobus da noleggio con conducente e degli altri divieti previsti dal D.P.R. 11.07.1980, n. 753.

L'utente ha i seguenti doveri da rispettare: -non insudiciare e non danneggiare l'autobus su cui viaggia; -rispettare tutti gli articoli del codice della strada relativi ai doveri dei passeggeri trasportati; -rispettare il divieto di fumare; -non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone; -non trasportare oggetti compresi fra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dall'impresa; -presentarsi puntualmente agli appuntamenti stabiliti con l'impresa; -rispettare gli orari di rientro preventivamente concordati anche al fine di garantire il rigoroso rispetto delle norme che disciplinano i tempi di guida e di riposo del personale viaggiante .

#### 4. Prenotazioni

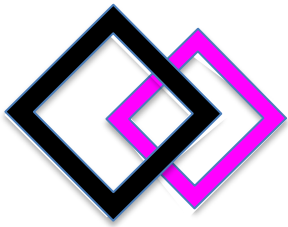
Il noleggio avviene, salvo disponibilità, previa prenotazione presso gli uffici dell'impresa:

Indirizzo: Piazza Pio x 18 Maserada sul Piave (TV)

Tel. Ufficio: 0422 686566

Mobile: +39 338 7138518

Email: [info@nuovabarzi.com](mailto:info@nuovabarzi.com)



## Sezione 2 - Monitoraggio

### 1. Premessa

Una finalità prioritaria della presente “carta” è quella di definire gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del noleggio da parte dell’utente. Perciò il noleggio viene scomposto in alcune componenti (fattori di qualità), a ciascuna delle quali è attribuito un indicatore del livello prestazionale. Su queste premesse viene implementato un processo di continuo monitoraggio della qualità “percepita” del noleggio: la stessa “qualità promessa” costituisce un obiettivo “dinamico”, soggetto ad un miglioramento continuo, teso al raggiungimento di risultati più ambiziosi, seppure compatibili con le potenzialità realisticamente attribuibili al noleggio stesso.

Nell’allegata “scheda modale” sono indicati gli standard di qualità “promessi”: alcuni di questi sono espressi con indicatori quantitativi, altri con indicatori qualitativi, cioè secondo valori non misurabili oggettivamente, ma definibili concettualmente secondo il senso comune.

### 2. Aspetti relazionali.

Un indispensabile fattore di qualità che l’impresa garantisce, in segno di particolare attenzione per gli aspetti relazionali verso la utenza, è costituito dalla sempre e facile identificabilità dell’autobus attraverso il contrassegno regionale contenente il numero di autorizzazione apposto sulla parte anteriore dell’autobus ed è rappresentato, altresì, dalla riconoscibilità dei propri operatori grazie al cartellino personale (impresa, nome e n. di matricola).

Opportune disposizioni documentali dell’impresa disciplinano i noleggi in merito al decoro esteriore che i propri operatori devono osservare nello svolgimento dei noleggi stessi e, in particolare, alla correttezza nei modi e nel linguaggio, che devono essere improntati a rispetto e cortesia, in modo da promuovere l’instaurarsi di un rapporto di fiducia e collaborazione fra il personale addetto e i passeggeri.

### 3. Modalità di monitoraggio.

Per monitorare le prestazioni di noleggio, l’impresa adotta due modalità di rilevazione: a) rilevazione effettuata semestralmente tramite i dati documentali in possesso; questa modalità viene adoperata per raccogliere dati che prescindono dalla percezione dei passeggeri:

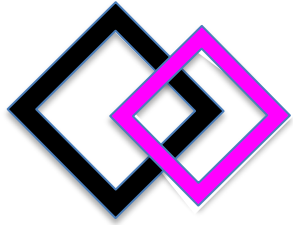
fattori di qualità dati da monitorare :

- sicurezza del viaggio - incidentalità degli autoveicoli - vetustà degli autoveicoli
- sicurezza personale e patrimoniale del passeggero - n. furti/viaggiatori
- Autobus: pulizia ordinaria giornaliera e/o prima di ogni viaggio carrozzerie ed interni in ordine
- comfort del viaggio - climatizzazione
- livello di servizio - possibilità di pagamento con carte di credito e/o bancomat
- servizi aggiuntivi a bordo – telefono
- aspetti relazionali/comunicazionali del conducente - conoscenza lingue straniere

b) rilevazione della percezione dei restanti fattori di qualità (ivi compresa l’efficacia delle procedure di reclamo) da parte degli utenti, mediante distribuzione, raccolta ed elaborazione di questionari, nonché mediante linea telefonica a non meno del 10% degli utenti, scelti con criteri razionali fra i noleggi. tale scopo i punti di dislocazione ritenuti più accessibili da parte degli utenti sono così individuati:

- presso il Comune (prelievo conseguiti sui predetti fattori di qualità monitorati consegnata e deposito);

- presso le rimesse dell’impresa (prelievo e deposito). La sintesi dei risultati annualmente viene divulgata e consegnata al Comune entro il primo trimestre di ogni anno.



**NUOVA BARZI snc**  
*di Barzi Alessandra*



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

## Sezione 3- reclami e rimborsi

### 1. Procedure di reclamo.

Le procedure di reclamo sono improntate a semplicità e rapidità. Il reclamo va presentato all'impresa per iscritto o per e-mail tempestivamente e non oltre il settimo giorno dal fatto contestato. Entro quindici giorni dalla presentazione del reclamo l'impresa informa l'utente circa lo stato di avanzamento della pratica; entro trenta giorni dalla presentazione informa sugli accertamenti compiuti e l'eventuale decisione adottata circa i motivi del ritardo.

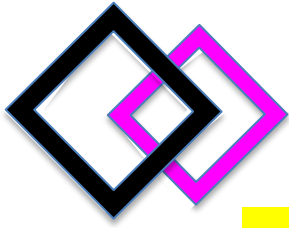
In caso di decisione favorevole all'utente reclamante, l'impresa dispone anche, ove ne ricorrano i presupposti, in ordine al ristoro del pregiudizio arrecato; in caso di decisione sfavorevole, l'impresa è tenuta a comunicare all'utente le relative motivazioni.

Per poter dar seguito a qualsiasi tipo di reclamo è obbligatorio che siano state rispettate tutte le "Condizioni Generali di Fornitura" (vedi SEZIONE IV)

### 2. Modalità di rimborso o ristoro.

I fatti che, una volta acclarati, attribuiscono all'utente il diritto ad essere rimborsato e/o indennizzato del pregiudizio patrimoniale sono, ad esempio:

- rifiuto ingiustificato della prestazione del servizio
- maggiorazione abusiva del corrispettivo nel servizio, rispetto al preventivo pattuito;
- danneggiamento di bagagli e di indumenti indossati dal passeggero (non dipendente da responsabilità di terzi).



## **NUOVA BARZI snc** *di Barzi Alessandra*

### Sezione 4- condizioni generali di fornitura

#### **Prenotazioni:**

Le prenotazioni vanno fatte direttamente all'Azienda presso l'ufficio di Maserada sul Piave, Piazza Pio X 18, oppure via telefono, fax e in web.

Telefono fisso: 0422 686566

Telefono mobile: +39 338-7138518

Email: [info@nuovabarzi.com](mailto:info@nuovabarzi.com)

[Pec : nuovabarzi@pec.it](mailto:nuovabarzi@pec.it)

#### **Preventivi:**

Su richiesta del cliente l'ufficio formula preventivi di costo dei servizi in base ai dati forniti dallo stesso.

Tali preventivi hanno carattere orientativo e l'importo della fattura, sarà calcolato sugli effettivi km percorsi e sull'orario definitivo del viaggio in base alle presenti tariffe e condizioni.

#### **Tariffe:**

- **COMPREDONO:** pedaggi autostradali in Italia e gasolio
- **NON COMPREDONO:** IVA (qualora dovuta), ticket ZTL (zone a traffico limitato), parcheggi, vignette, pedaggi autostrade all'estero, pedaggi e tasse individuali dei viaggiatori in Italia e all'estero, IVA estera, tasse autobus per l'estero, traghetti, trafori, ponti e treni navetta per l'autobus, e tutto quanto non specificato sotto la voce le tariffe "comprendono".
- Qualora l'Azienda anticipi le spese per autostrada all'estero, ZTL, parcheggi, traghetti, transito trafori, dogane e varie per conto dei clienti, le stesse saranno addebitate in fattura successivamente. - I documenti certificativi delle spese anticipate dall'Azienda per conto del cliente, sulla base delle norme sopraindicate, sono a disposizione dei clienti per ogni uso all'atto dell'emissione della fattura.

Il pagamento delle fatture dovrà essere effettuato, salvo diversi accordi presi, a vista fattura e come previsto dal D.L.vo 9.10.2002 n. 231, con addebito degli interessi previsti dall'art. 5, in caso di ritardato pagamento.

#### **Vitto e alloggio conducente/i per i viaggi di più giorni:**

Le relative spese sono a carico del Committente; qualora non vengano pagate direttamente in loco dal Committente, verranno fatturate per l'intero ammontare.

#### **Supplementi:**

1 **SECONDO CONDUCENTE:** € 180,00 al giorno, oltre alle eventuali spese per il ritorno nel deposito di partenza in caso di utilizzo parziale.

2 **GUIDA NOTTURNA:** i servizi si intendono diurni dalle ore 06.00 alle ore 22.00. dopo tale ora si applicherà la tariffa notturna € 35,00 + iva l'ora; se il servizio si protrarrà per più di 2 ore, rispetto all'orario pattuito, verrà applicata una penale di € 150,00 + iva.

Percorso a vuoto:

I chilometri percorsi a vuoto, salvo diversa indicazione, vengono conteggiati a carico del Committente.

### ***Disdetta di servizio confermati:***

Per il servizio rinunciato dopo avvenuta conferma, fino a sette giorni prima della data di partenza, sarà addebitato al committente € 150,00, quale rimborso del danno subito per il mancato utilizzo dell'autobus; se tale rinuncia è effettuata il giorno in cui deve svolgersi il servizio, il rimborso sarà di € 200,00 più il chilometraggio dell'eventuale percorso a vuoto dell'autobus ed € 30,00 + iva per ogni ora di servizio.

### ***Requisiti del Personale:***

Gli autobus sono condotti esclusivamente da dipendenti dell'Azienda nei confronti dei quali vengono adempiuti tutti gli obblighi previdenziali ed assistenziali; gli autisti sono muniti della documentazione professionale di legge. Nell'impiego del personale viaggiante l'Azienda applica la vigente normativa nazionale ed europea in tema di regolamentazione dei tempi di guida e di riposo giornalieri dei conducenti adibiti a servizi non di linea; in particolare è previsto che:

la durata complessiva di guida non deve superare le 9 ore giornaliere, con un massimo 15 ore di disponibilità ed una interruzione dalla guida, continuativa di almeno tre ore.

la durata continua di guida non deve superare le 4 ore e 30' dopo di che deve essere rispettata una pausa di 45', frazionabile in più interruzioni di almeno 15'; come previsto dal Regolamento CE 15/03/2006 n. 561 - CE 3821/85 - CE 2135/98 - CE 3820/85

per i viaggi che richiedono periodi di guida superiori a 9 ore giornaliere, l'Azienda utilizzerà due autisti.

### ***Requisiti del veicolo:***

Tutti gli autobus utilizzati sono in possesso del previsto titolo all'immatricolazione e in regola con le disposizioni vigenti in materia di revisione annuale. L'Azienda inoltre prevede cicli di manutenzione preventiva a cadenza programmata al fine di garantire il costante mantenimento delle condizioni di efficienza e sicurezza dei veicoli. Prima di ogni servizio gli autobus sono sottoposti a specifico intervento di pulizia.

### ***Programma di viaggio:***

Il servizio viene svolto seguendo il programma di viaggio concordato dal Committente con l'Azienda. Le variazioni al servizio (definito in sede di conferma), debbono essere comunicate all'ufficio, almeno tre giorni prima della data di effettuazione dello stesso.

Eventuali variazioni che si rendano necessarie nel corso del servizio, dovranno essere definite con l'autista il quale provvederà ad annotarle nell'apposito spazio previsto sul foglio di viaggio, previa autorizzazione della sede aziendale ed averne ricevuto autorizzazione: l'autista non può decidere di propria iniziativa un cambiamento di programma.

Dette variazioni dovranno essere obbligatoriamente controfirmate dal cliente o dal capo comitiva.

L'autista è tenuto ad effettuare tutte le variazioni richieste dal cliente o dal capo comitiva compatibilmente con le norme contrattuali del personale e con le possibilità di utilizzo dei mezzi in rapporto ai tipi di percorsi; la valutazione relativa all'utilizzo dei mezzi su variazioni di percorso è di esclusiva competenza dell'autista in base alla percorribilità delle strade.

Le variazioni concordate successivamente all'inizio del servizio potranno comportare l'adeguamento del prezzo pattuito.

### ***Interruzione forzata del servizio:***

L'interruzione del servizio dovuta a cause di forza maggiore non comporta il diritto ad un rimborso.

In caso di guasto tecnico del veicolo, l'Azienda garantisce un tempestivo intervento al fine di limitare al massimo il disagio dei viaggiatori, attraverso l'attivazione della propria struttura

ovvero delle organizzazioni convenzionate per gli interventi di riparazione o di sostituzione del veicolo.

### **Responsabilità:**

Tutti gli autobus sono assicurati per i rischi derivanti dalla circolazione stradale ai sensi della legge 990/69 con primario istituto assicurativo con massimale unico di € 25.000.000,00

### **Oggetti Smarriti:**

Il Capocomitiva, prima di abbandonare l'autobus, è tenuto a verificare, con l'autista, l'eventuale presenza di oggetti lasciati dai componenti della comitiva, sollevando così l'Azienda da ogni ed eventuale successiva contestazione. In caso di mancanza di tale accertamento l'Azienda non risponde di oggetti persi e non ritrovati. Le richieste di informazioni dovranno essere fatte al nostro ufficio - 0422 686566  
E' assolutamente vietato lasciare OGGETTI DI VALORE, contanti e quando altro a bordo dell'autobus (anche se autorizzato dall'autista), l'azienda e i conducenti non si terranno responsabili di eventuali mancanze.

### **Danni provocati dalla comitiva:**

Eventuali danni provocati dalla comitiva all'autobus o ai suoi accessori verranno addebitati al cliente.  
*Norme previste nelle condizioni di trasporto:*  
Per quanto non previsto nelle presenti norme valgono le norme di legge relative ai contratti di noleggio.

### **Controversie Legali:**

Per qualsiasi controversia è competente il Foro di Treviso.

### **Norme di sicurezza secondo il codice della strada:**

*Violazione dell'art. 164 comma 1*

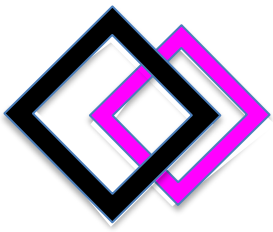
Sistemazione di bagagli all'interno di Autobus in modo irregolare o aventi volume e/o peso superiore ai limiti consentiti.

1) Può essere portato a bordo solo un bagaglio di dimensioni inferiori a cm 30x30x10, i restanti dovranno necessariamente essere depositati nel vano bagaglio inferiore.

2) E' vietato introdurre all'interno dell'autobus bottiglie di vetro o oggetti fragili.  
SANZIONE PECUNIARIA: DA EURO 68,25 A EURO 275,13 A TOTALE CARICO DEL PASSEGGERO OBBLIGATORIO L'USO DELLE CINTURE DI SICUREZZA DURANTE IL VIAGGIO.  
L'art. 172 del c.d.s. prevede una sanzione di 68.00 Euro per mancato uso delle cinture di sicurezza. Se il passeggero e minore paga il maggiore accompagnatore o chi esercita la patria potestà.

SI RICORDA CHE È VIETATO FUMARE E MANGIARE A BORDO DELL'AUTOBUS. (Art. 51 n. 3 del 16.01.2003)





**Fattori di qualità / indicatori di qualità:**

**Sicurezza del viaggio- incidentalità dei bus- percezione complessiva del livello di sicurezza:**

n° incidenti ultimi 5 anni ( nessuno)  
% bus oltre i 6 anni = 30 %  
% sodisfatti= 90%

**Sicurezza personale e patrimoniale:**

Entità fenomeno- percezione complessiva del livello di sicurezza:  
n° furti/ viaggiatore= 0,0%

**Pulizia e condizioni igieniche:**

Carrozzeria, interni- percezione complessiva del livello di pulizia e condizioni igieniche:  
% bus / totale = 100%

**confort del viaggio:**

Climatizzazione- percezione complessiva del confort del viaggio:  
% bus / totale = 100%

**Servizi per viaggiatori con handicap :**

accessibilità a disabili- percezione complessiva dei servizi  
% bus attrezzati = 80%

**Informazioni alla utenza:**

n° 2 linee telefoniche  
n° 1 sito web  
n° 2 email  
n° 1 casella di posta certificata (pec)

**Aspetti relazionali e comportamentali:**

Percezione presentabilità- percezione comportamento del conducente  
% sodisfatti = 95%

**Livello servizio sportello:**

Tempo di attesa al telefono- risposte via web- risposte preventivi:  
Telefono risposta= immediato  
Risposta web= entro il giorno di invio  
Risposta preventivo= entro il giorno di invio

*Nuova Barzi snc di Barzi Alessandra- Piazza Pio X 18 Candelù 31052 Maserada sul Piave (TV)  
tel. Ufficio 0422 686566 - web: nuovabarzi.com- email: info@nuovabarzi.com*

finito di stampare il 13/08/2019