

CARTA DELLA MOBILITA' 2017

INDICE

Premessa dell'Amministratore	<i>pag. 3</i>
SEZIONE A: Aspetti generali	<i>pag. 4</i>
1. Introduzione alla "Carta della Mobilità"	<i>pag. 4</i>
2. Riferimenti normativi e di indirizzo	<i>pag. 4</i>
3. Finalità della Carta	<i>pag. 5</i>
4. Principi ispiratori della Carta	<i>pag. 6</i>
5. Pubblicazione della Carta	<i>pag. 7</i>
SEZIONE B: Presentazione dell'Azienda	<i>pag. 7</i>
6. L'Azienda	<i>pag. 7</i>
6.1 . Chi siamo	<i>pag. 7</i>
6.2 . La Storia	<i>pag. 8</i>
6.3 . Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti	<i>pag. 9</i>
6.4 . Monitoraggio del servizio	<i>pag. 9</i>
6.5 . Dati statistici sui servizi erogati	<i>pag. 10</i>
6.6 . La Certificazione di Qualità	<i>pag. 11</i>
SEZIONE C: La Qualità del servizio	<i>pag. 11</i>
7. Fattori ed Indicatori di Qualità	<i>pag. 11</i>
SEZIONE D: Le Regole del viaggio	<i>pag. 15</i>
8. Diritti e Doveri del viaggiatore	<i>pag. 15</i>
9. Le regole per il personale viaggiante	<i>pag. 17</i>
10. I nostri titoli di viaggio	<i>pag. 17</i>
10.1. Biglietti	<i>pag. 18</i>
10.2. Abbonamenti	<i>pag. 19</i>
10.3. Reperibilità dei titoli di viaggio	<i>pag. 19</i>
11. Trasporto bambini	<i>pag. 20</i>
12. Trasporto animali	<i>pag. 20</i>
13. Trasporto bagagli	<i>pag. 20</i>
SEZIONE E: Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti	<i>pag. 21</i>
14. Informazione agli utenti	<i>pag. 21</i>
15. Procedura di reclamo	<i>pag. 21</i>
16. Copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose	<i>pag. 22</i>
17. Rimborsi	<i>pag. 23</i>
18. Oggetti smarriti	<i>pag. 23</i>
19. Sanzioni	<i>pag. 24</i>
Note: Struttura preposta alla gestione interna della Carta e riferimenti	<i>pag. 25</i>

PREMESSA DELL' AMMINISTRATORE

Con la pubblicazione della “*Carta della Mobilità*”, la **Napoleone Autolinee** vuole offrire a Voi utenti l’opportunità di conoscere l’attività dell’Azienda nei suoi diversi aspetti ed i principi a cui essa si ispira, mettendo al contempo a disposizione, in sintesi, tutte le informazioni pratiche per l’utilizzo del servizio di trasporto offerto.

Attraverso la Carta, l’Azienda attiva un confronto ed una comunicazione permanente con il cittadino, volti al conseguimento dell’obiettivo primario della mission aziendale: **la soddisfazione del cliente** e la revisione biennale si rende indispensabile per l’aggiornamento generale della documentazione.

Si vuole perseguire lo scopo di una crescita autentica e di un’integrazione costante nel territorio in cui si opera, coinvolgendo i propri **passaggeri**, in modo tale che da utenti occasionali si possano trasformare in clienti ed i propri **dipendenti**, in modo che siano consapevoli della responsabilità assunta verso obiettivi di qualità sempre più impegnativi, cui indirizzare le proprie azioni quotidiane ed il proprio impegno lavorativo.

E’ volontà ed auspicio che la “Carta della Mobilità” sia strumento immediato e concreto per il miglioramento continuo dei livelli di qualità del servizio e quindi di maggiore aderenza ai bisogni e alle aspettative di Voi clienti: **un costante impegno per la qualità**.

Maria Rita Napoleone

L’Amministratore

SEZIONE A: Aspetti generali

1. INTRODUZIONE ALLA “ CARTA DELLA MOBILITA’ ”

La “*Carta della Mobilità*” nasce dalla “*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 tra azienda ed utenti. La Carta difatti regola in modo ufficiale il rapporto tra l’azienda fornitrice del servizio pubblico ed i cittadini ed è il documento di riferimento che disciplina il profilo della qualità relativo al servizio erogato, all’attenzione all’ambiente e al territorio, alla tutela delle necessità e delle attese dei clienti.

La Carta è uno strumento utile, semplice e comprensibile attraverso la quale le aziende di trasporto pubblico danno informazioni sulle loro attività, una sorta di vademecum del viaggiatore per muoversi con maggiore familiarità nell’utilizzo dei servizi offerti e nel rapporto con l’Azienda.

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 nelle prestazioni aziendali. Inoltre le indagini di customer satisfaction rappresentano un momento di valutazione del proprio operato, ma soprattutto di rielaborazione dello stesso in funzione delle nuove esigenze emergenti della collettività.

Tutti i dipendenti della Napoleone Autolinee sono consapevoli della responsabilità assunta verso obiettivi di qualità sempre più impegnativi, cui indirizzare le proprie azioni ed il proprio impegno, ed altrettanta convinzione pone l’Azienda nella gestione di un sistema che vede al centro, come interlocutori privilegiati, le proprie risorse umane.

Una delle sfide dell’Azienda è la promozione della dimensione umana e relazionale. Infatti, spinta da una ferma convinzione che per fare servizi di qualità occorra avere maturata la ‘cultura del servizio’, l’obiettivo è di organizzare nuovi percorsi formativi per rafforzare l’acquisizione, da parte di tutto il personale, delle necessarie competenze tecnico-professionali e di tutti quei valori fondamentali che fanno parte dell’etica del lavoro.

Sulla base delle disposizioni normative di seguito citate, la **Napoleone Autolinee** si impegna a :

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

La **Napoleone Autolinee** con l’adozione della presente Carta, in conformità ai principi di qualità in materia di servizi pubblici, assume impegni definiti e doveri verso la clientela, per il raggiungimento dei seguenti obiettivi primari:

- Migliorare il rapporto con i viaggiatori (un servizio di trasporto pubblico non ha ragione d’essere senza un orientamento al viaggiatore), facilitando un dialogo ed un confronto trasparente e continuo con gli stessi e garantendo loro standard qualitativi che siano facilmente verificabili;
- Coinvolgere il personale aziendale nella definizione, nel raggiungimento, nel mantenimento e nel miglioramento degli obiettivi di qualità;
- Migliorare la qualità delle proprie prestazioni.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI E DI INDIRIZZO

Nel redigere la “Carta della Mobilità” nel 2013 la Napoleone Autolinee ha fatto riferimento ai seguenti documenti normativi e di indirizzo:

- ✓ Art. 16 della Costituzione Italiana: “ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..” e “ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi..”;

- ✓ Art. 8 del Trattato di Maastricht: “ogni cittadino dell’Unione Europea” ha il diritto di circolare e soggiornare liberamente sul territorio degli Stati Membri”;
- ✓ La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi generali sull’erogazione dei servizi pubblici”
- ✓ Art. 2, comma 2 della legge 273 dell’ 11 luglio 1995 “Qualità dei servizi pubblici – Carta dei Servizi”
- ✓ DL n°422 del 19 novembre 1997 “Conferimento alle Regioni e agli Enti Locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale”, a norma dell’art 4. , comma 4 della legge 15 marzo 1997 n°59;
- ✓ Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore dei trasporti (Carta della Mobilità)”;
- ✓ Legge Regione Abruzzo n°152 del 23/12/1998 “Norme per il trasporto pubblico locale”;
- ✓ Delibera della Giunta Regione Abruzzo 09/05/2008 n° 408/P;
- ✓ Legge Regione Abruzzo n° 13 del 15/10/2008;
- ✓ Gazzetta Ufficiale dell’Unione europea serie L 55/1, Regolamento n. 181/2011 ‘Diritti dei viaggiatori del servizio di trasporto pubblico”;
- ✓ Norma UNI EN ISO 9001:2008 “Sistema di Gestione per la Qualità”;
- ✓ Norma UNI 11098 “Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misura degli indicatori del relativo processo”;
- ✓ Norma UNI EN 13816 “Trasporti – Logistica – Servizi – Trasporto pubblico dei passeggeri: definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio;
- ✓ Norma UNI 10600 “Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell’ambito di applicazione della Carta della Mobilità.

3. FINALITA’ DELLA CARTA

La Carta della Mobilità costituisce per gli utenti:

- **STRUMENTO DI CONOSCENZA** in quanto
 - a. Fornisce informazioni sul servizio di 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’azienda, sull’editing e sulla diffusione della Carta;
 - b. Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
 - c. 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
 - a. 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;
 - b. Garantisce l’effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.
- **STRUMENTO DI TUTELA** in quanto
 - a. Garantisce risposte a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
 - b. 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.

4. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA

La “*Carta della Mobilità*” 2017 della **Napoleone Autolinee** è un impegno concreto con i clienti basato sul dialogo e sulla trasparenza.

I servizi di mobilità da essa garantita si richiamano a principi e regole fondamentali di funzionamento di seguito sintetizzati:

➤ **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'**

Questi sono garantiti come principi d'ordine superiore assieme alla tutela degli interessi legittimi, al rispetto dei principi generali di giustizia, alla neutralità e alla legalità per tutte le aree geografiche d'utenza, le diverse categorie e fasce d'utenti. Il trasporto pubblico è per l'appunto uno strumento democratico ed imparziale: si garantisce pertanto la parità di trattamento nell'accessibilità e nell'utilizzazione dei servizi di mobilità senza distinzione di sesso, etnia, nazionalità, lingua, religioni ed opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali. Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento), applicabili in base a criteri oggettivi e noti. Il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani e 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.

➤ **CONTINUITA'**

L'erogazione dei servizi è garantita in modo continuo e regolare, secondo l'orario applicabile pubblicato e diffuso. In caso d'irregolare funzionamento o d'interruzione del servizio (dovuti a cause di forze maggiore, fortuite, provocate da terzi, da stati di necessità, comunque indipendenti dalla volontà dell'Azienda) saranno adottate misure idonee e necessarie, comprese quelle di tipo informativo, per ridurre al minimo il disagio dei viaggiatori, nel rispetto del diritto dei lavoratori e delle esigenze di pubblica utilità. 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 definiti all'utenza. In caso di necessità 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, garantendone l'effettuazione dei “servizi minimi” esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

➤ **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

L'Azienda è tenuta ad adottare le misure più idonee e ad impiegare ed ottimizzare le risorse finanziarie e fisiche, al fine di garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficacia e all'efficienza per assicurare al cliente la massima soddisfazione possibile, garantendo il rispetto ed il miglioramento degli standard prefissati.

➤ **PARTECIPAZIONE**

L'Azienda garantisce e favorisce la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio, affinché essi possano essere informati circa la fruibilità del servizio, riconoscendo loro il diritto di accesso alle informazioni d'interesse e possano collaborare al miglioramento dello stesso. A tal fine l'utente ha facoltà di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e suggerimenti, presentare segnalazioni, reclami ed istanze.

➤ **LIBERTA' DI SCELTA**

Garanzia per la parte unitamente a tutti gli altri Enti preposti (Regione, Provincia, Comuni) ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

➤ **RISPETTO DELL' AMBIENTE**

L'Azienda attua tutti gli interventi necessari al contenimento dell'inquinamento atmosferico e a tutela dell'ambiente attraverso l'acquisto di bus a basso impatto ambientale e verifiche continue ed adeguate di tecnici preparati.

5. PUBBLICAZIONE DELLA CARTA

La presente pubblicazione costituisce la *quarta edizione* della '**Carta della Mobilità**' della Napoleone Autolinee, e rimane valida fino all'emissione della prossima. I rapporti con la clientela definiti in essa, verranno annualmente aggiornati in presenza di modifiche di legge o suggerite dall'esperienza.

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, rimane a disposizione del pubblico presso gli uffici preposti della sede aziendale ed è pubblicata sul sito aziendale. Per tutto quanto non espresso si fa riferimento alle condizioni generali di trasporto stabilite e approvate dall'ANAV associazione nazionale di categoria alla quale la Napoleone Autolinee aderisce.

SEZIONE B: Presentazione dell'Azienda

6. L'AZIENDA

<i>Azienda</i>	F.LLI NAPOLEONE P. e T. S.n.c. di MARIA RITA NAPOLEONE & C.
<i>Sede Legale</i>	66026 ORTONA (CH) – C.DA SANTA LIBERATA s.n.
<i>C.F. e Partita IVA</i>	00088160692
<i>C.C.I.A.A.</i>	n° REA 41453
<i>E-mail</i>	<u>tonapole@tin.it</u>
<i>Sito internet</i>	<u>www.napoleoneautolinee.it</u>

6.1 . CHI SIAMO

Da oltre 60 anni la **F.lli Napoleone P. e T. Snc** si occupa di trasporto pubblico. L'Azienda ha la propria sede legale ed operativa in Ortona, ubicata su una superficie di 10.000 mq di cui 2.200 mq coperti per uffici amministrativi, autorimessa autobus ed officina. Ulteriori residenze operative sono a Pescara, Chieti e Guardiagrele.

E' concessionaria di:

- undici linee urbane del comune di Ortona, di cui quattro stagionali che collegano il centro con le principali frazioni e i lidi;
- tre linee urbane del comune di Guardiagrele, che dal centro raggiungono da un lato Bocca di Valle e dall'altro San Vincenzo e Melone;
- una suburbana che raggiunge, in partenza da Ortona, Casino-Vezzani nel comune di Crecchio;
- sette linee extraurbane che collegano Ortona, il suo entroterra e le aree limitrofe di Francavilla, Tollo, Canosa, Orsogna ;

- nove linee che trasportano operai ed impiegati dalle zone di Chieti e di Pescara, via ss16 e A14, verso gli agglomerati industriali di San Salvo ed Atessa e viceversa,
- per un totale complessivo annuo di circa 1.300.000 Km percorsi da trenta autobus, essenzialmente Setra, Mercedes e Menarini, condotti da circa trentotto autisti.

L'efficienza dei mezzi è garantita dall'officina, altamente specializzata, che occupa tre esperti meccanici, con reperibilità 24 ore su 24, che ne curano in esclusiva le operazioni di ordinaria e straordinaria manutenzione. Grazie all'elevata tecnologia degli impianti presenti, anche le operazioni annuali di revisione degli autobus vengono effettuate, a norma di legge, presso la sede. Per l'ulteriore sicurezza dei passeggeri, grande attenzione viene dedicata dai responsabili dell'esercizio alla preparazione e alla regolarità dei turni del personale, con ore di guida e turni di riposo rispettati scrupolosamente.

L'attività si svolge anche nel **noleggioribus**, disponendo di tredici mezzi gran turismo, con una capienza di 15, 16, 19, 20, 36, 50, 52, 53 e 58 posti, dotati di tutti i comfort, (aria condizionata, hi-fi, multi video, poltrone reclinabili, bar, toilette, navigatore satellitare e prese per computer) che percorrono annualmente un totale di circa 300.000 Km sia in territorio nazionale che internazionale, condotti da autisti altamente qualificati, avendo conseguito, negli anni di esperienza, elevata professionalità sia nella conoscenza delle principali mete in Italia e all'estero, che nei rapporti umani con i clienti.

Il gruppo societario F.lli Napoleone si completa nel settore turistico con l'**Agenzia Viaggi Napoleone Sas**, la cui sede operativa è ad Ortona in Corso Vittorio Emanuele n°127, e che da circa trenta anni costituisce nello scenario abruzzese una realtà consolidata, particolarmente come Tour Operator, le cui principali proposte di viaggio, a mezzo autobus, nave e aereo, vengono diffuse con catalogo cartaceo e sul sito www.napoleoneviaggi.it.

6.2. LA STORIA

Le origini dell'Azienda risalgono al 1949, quando i due fratelli **Pasquale e Tommaso Napoleone**, profughi giuliani, lasciata Pola per evitare le foibe, ottengono in concessione la linea di collegamento di Ortona con la Stazione Ferroviaria.

All'epoca il trasporto pubblico di persone su brevi e lunghe percorrenze era effettuato a mezzo treno a vapore. La distruzione, dopo il conflitto mondiale, della Funicolare che collegava Ortona con la Ferrovia Adriatica, crea i presupposti per la necessità di un trasporto su gomma.

L'attività dei due fratelli svolge un'altra importante funzione sociale: il trasporto sacchi e pacchi dalla Ferrovia alla sede delle Poste nel centro di Ortona e la consegna dei pacchi ai cittadini con servizio porta a porta.

Dal 1954 in poi, la Società incrementa la prima linea con altre che nascono da nuove esigenze di collegamento tra Ortona e le frazioni del suo vasto territorio: Villa Grande, Colombo, Lido Riccio, Foro, Savini; linee necessarie ai contadini della zona per il trasporto verso il centro urbano dei loro prodotti agricoli.

Nei primi dieci anni i due fratelli Pasquale e Tommaso operano come "Società di fatto", a conduzione familiare, con solo due autisti ed un fattorino.

La nascita della **F.lli Napoleone Pasquale e Tommaso S.n.c.** si ha nel 1962 con la stipula dell'atto costitutivo e l'acquisto della prima sede operativa in via Tripoli ad Ortona.

Successivamente il Comune di Ortona assegna all'Azienda anche le licenze dei servizi di collegamento tra il centro, le nuove zone di espansione (Fonte Grande - Tamarete) e le spiagge Lido Riccio e Lido Saraceni.

Nel 1968 i Fratelli Napoleone, avvertite le esigenze dell'utenza, decidono di istituire un trasporto teso al turismo, all'inizio soprattutto religioso, e pertanto rilevano da un privato la prima licenza da noleggio e un autobus da 25 posti.

Nel corso degli anni la Società acquista sempre più rilevanza e clientela nel campo del noleggio, tanto da indirizzarsi nell'ottenere altre licenze e nell'acquisto dei relativi autobus.

Alla morte di Pasquale, nel 1978, la S.n.c. subisce un riassetto societario con l'ingresso dei suoi eredi; i dipendenti sono meno di 15 ed il parco auto è di 9 mezzi.

In quegli stessi anni la Società viene chiamata dalla Regione ad effettuare alcune linee operaie per collegare il bacino di Pescara, Francavilla ed Ortona, dapprima con la nascente zona industriale di San Salvo, comprendente le industrie Siv e Marelli, e poi con il polo industriale di Atesa per la Sevel e la Honda; ottiene inoltre la linea regionale suburbana Ortona – Staz.Caldari – Casino Vezzani.

La crescita dei servizi comporta l'acquisto di nuovi mezzi, nonché l'assunzione di nuovi dipendenti. Gli autobus obsoleti sono sostituiti con mezzi più efficienti per migliorare la qualità dei servizi e nello stesso tempo viene allestita una piccola officina per la manutenzione ordinaria degli autobus e per piccole riparazioni.

Nel 1984, a conferma della crescente attività anche nel settore turistico, si costituisce l'Agenzia Viaggi Napoleone Sas, a cui soprattutto Tommaso, che amava molto viaggiare, dedica tutto il suo impegno e la sua competenza professionale.

L'azienda espande la sua attività anche al Comune di Guardiagrele, nel 1996, con la concessione del servizio urbano che collega il centro del paese con l'area suburbana limitrofa.

Nel 2001, alla morte di Tommaso, nella Snc subentrano i suoi figli e l'azienda diventa

F.lli Napoleone P. e T. di Luigi e Maria Rita Napoleone Snc, spostando la sua sede nel capannone industriale costruito in Contrada Santa Liberata, con gli uffici amministrativi, l'autorimessa, un'attrezzata officina meccanica e di autoriparazione.

Con la concessione, nel 2003, di altre tre linee operaie che collegano anche il bacino di Chieti con l'area industriale di Atesa, l'Azienda arriva ad avere una percorrenza annua complessiva di circa 1,4 milioni di Km.

Dal 2008 l'attuale società denominata **F.lli Napoleone P. e T. Snc di Maria Rita Napoleone & C.** è composta dagli eredi di Tommaso e collabora a stretto rapporto con la **Agenzia Viaggi e Turismo Napoleone Sas di Roberto e Franca Napoleone**, avente la stessa componente societaria.

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

Un aspetto che la Napoleone Autolinee, coerentemente con la legislazione di riferimento e le norme per la Gestione della Qualità Aziendale, considera fondamentale è la riconoscibilità e la presentabilità del proprio personale a diretto contatto con gli utenti. Tutto il personale a contatto con l'utenza è tenuto ad indossare la divisa aziendale, un abbigliamento decoroso e pulito, a mantenere 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 linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti, ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione tra personale ed utenti. Inoltre i dipendenti che operano a contatto diretto con la clientela, ricevono regolarmente una specifica formazione orientata a sostenere e potenziare le proprie capacità relazionali e di ascolto del cliente, anche in condizioni di difficoltà. Il personale agevola i clienti nell'esercizio dei loro diritti e li informa, eventualmente, dei loro obblighi nell'utilizzo del servizio.

6.4. 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 di qualità;
- Il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- L'andamento del fenomeno del reclamo (vedi sezione E).

Sono inoltre previsti, annualmente, indagini sulla soddisfazione del cliente, basate su questionari distribuiti ad un campione statisticamente significativo di utenti.

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e /o mantenimento delle prestazioni stesse. I risultati conseguiti (livelli di qualità rilevati e raggiunti) 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.

6.5. DATI STATISTICI SUI SERVIZI EROGATI

Area geografica interessata linee Urbane kmq	126
n. Comuni	2
n. Abitanti	33.497
n. linee	12
Lunghezza della rete: km	239
n. autobus utilizzati giornalmente	8
Area geografica interessata linee Extraurbane kmq	164
n. Comuni	7
n. Abitanti	39.121
n. linee	8
Lunghezza della rete: km	197
n. autobus utilizzati giornalmente	6
Area geografica interessata linee Operaie kmq	537
n. Comuni	18
n. Abitanti	300.512
n. linee	8
Lunghezza della rete: km	1.071
n. autobus utilizzati giornalmente	8
Di cui extraurbani	5
Di cui noleggio	3
Vetustà autobus da 0 a 5 anni	8
Vetustà autobus da 6 a 15 anni	15
Vetustà autobus oltre i 16 anni	13
Età media	12
Autobus a pianale ribassato	8
Autobus con pedane per portatori di handicap	10
Di cui urbani	7
Di cui extraurbani	3
n. depositi	1
n. dipendenti	38
Di cui autisti	30
Di cui meccanici e lavagisti	5
Di cui impiegati	3
Km/anno	1.366.736
Passeggeri /anno trasportati	1.437.500
Chilometri medi giornalieri (inverno-estate)	3427
Chilometri festivi annui	11.019
n. corse al giorno feriali	124
n. corse/anno	45.260
n. fermate	128
n. pensiline fermate	7

nb: Nell'elenco statistico non è riportata la voce '**palina**'. L'eshaustività delle informazioni che l'utente può acquisire su strada è fortemente influenzata dalla mancanza di paline su diversi percorsi, lungo i quali la Napoleone Autolinee eroga il proprio servizio. Il posizionamento di tali paline non dipende dalla volontà dell'Azienda, ma da decisioni dei singoli Comuni sui quali si estende il percorso. In attesa che le Autorità

competenti diano il loro benessere, obiettivo che l'Azienda si prefigge per l'anno corrente è l'esposizione sulla maggior parte degli automezzi di tabelle indicanti le fermate che si effettuano lungo la linea.

6.6. LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Napoleone Autolinee, perseguendo l'obiettivo di migliorare in maniera continuativa il livello di servizio offerto agli utenti, ha adottato, da settembre 2010, un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 al fine non ultimo di ottenere, nel primo semestre del 2011. La Certificazione di Qualità relativamente a: attività di progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico locale e attività di erogazione del servizio di noleggio granturismo è stata conseguita nel maggio 2011 con l'Ente RINA. Nell'ambito di tale processo l'Azienda ha predisposto una serie di indicatori di processo per la valutazione oltre che della soddisfazione del cliente, dell'efficacia ed efficienza dei servizi offerti e di quelli ad essi ausiliari.

SEZIONE C: La Qualità del servizio

7. FATTORI ED 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. Sono variabili quantitativi o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente i livelli prestazionali del servizio offerto.

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.

Fattore di Qualità	Indicatori di qualità		Risultato 2016	Obiettivo 2017	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura			
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	n° sinistri causati/km percorsi	1/100.000	1/100.000	Calcolo da registro sinistri
	Vetustà dei mezzi in servizio	% mezzi da 0 a 5 anni	22	25	Calcolo da elenco automezzi
		% mezzi da 6 a 15 anni	42	40	
		% mezzi con oltre 16 anni	36	35	
		età media dei mezzi	11,97	10,48	
	Tempo medio di intervento in caso di necessità	minuti	10 (urb)	8 (urb)	Calcolo da registro sinistri
			20(extra)	15(extra)	
25(ope)			15(ope)		
Percezione del livello di sicurezza del viaggio	% soddisfatti	96	98	Indagine indiretta	
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Territorio servito	abitanti/kmq	451,38	451,38	Calcolo da dati comunali
	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettive/totale corse programmate	99,5	100	Calcolo da cedole di servizio giornaliero
	Copertura giornaliera	n° ore di servizio/giorno	20	20	Calcolo dei programmi di esercizio
	Distanza media fermate	metri	300	300	Rapporto tra n. fermate e percorrenze
	Velocità commerciale	linee urbane (Km/h)	18,1	18,1	Calcolo da cedole di servizio giornaliero
		linee Extraurbane (Km/h)	43,8	43,8	
		linee Operaie (Km/h)	59,7	59,7	
	Puntualità ore di punta	% autobus in orario (< 5 min.)	98	99	Calcolo da cedole di servizio giornaliero
	Puntualità ore di morbida	% autobus in orario (< 5 min.)	99	100	
Percezione del livello di regolarità del servizio	% soddisfatti	98	99	Indagine indiretta	

Fattore di Qualità	Indicatori di qualità		Risultato 2016	Obiettivo 2017	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura			
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	Pulizia ordinaria	n° interventi giornalieri / n° mezzi	22/40	23/41	Verifica programmi di pulizia
	Pulizia radicale	frequenza media in giorni	80	70	
	Percezione del livello di pulizia	% soddisfatti	96	97	Indagine indiretta
Comfort del viaggio	Climatizzazione Urbane	% mezzi sul totale	68	70	Calcolo da schede automezzi
	Climatizzazione Extraurbane	% mezzi sul totale	90	95	Calcolo da schede automezzi
	Climatizzazione Operaie	% mezzi sul totale	100	100	Calcolo da schede automezzi
	Accessibilità facilitata (pianale ribassato) urbano	% mezzi sul totale	80	80	Calcolo da schede automezzi
	Percezione del livello di confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	90	95	Indagine indiretta
Servizi per viaggiatori con handicap	Funzionalità aggiuntive sui mezzi (pedana mobile, sistemi di ancoraggio,...)	% mezzi sul totale	33,33	33,33	Calcolo da schede automezzi
	Percezione qualità dei servizi	% soddisfatti	98	99	Indagine indiretta
Informazioni alla clientela	Tempestività di avviso	tempo medio dalla richiesta del cliente	< 5'	<5'	Calcolo dei tempi di risposta
		tempo medio sui disservizi non programmati	< 1h	<1h	
		tempo medio sui disservizi programmati	< 48h	<48h	
		tempo preavviso per sciopero	< 5 gg	<5gg	
	Assistenza alla clientela	fascia oraria di operatività	9:00/14:30 15:00/18:00	9:00/14:00 14:30/18:00	-----
	Diffusione orari alle fermate	% sul totale	90	95	Verifica paline
	Percezione esaustività inform	% soddisfatti	90	95	Indagine indiretta

Fattore di Qualità	Indicatori di qualità		Risultato 2016	Obiettivo 2017	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura			
Aspetti relazionali del personale a contatto con l'utenza	Percezione livello degli aspetti relazionali/comportamentali	% soddisfatti	94	95	Indagine indiretta
Livello di servizio nelle operazioni di sportello	Punti vendita territorio	n° sportelli aperti / totale abitanti	1,6/1000	1,7/1000	Calcolo elenco rivendite per totale abitanti
	Riscontro proposte e reclami	tempo di risposta	24h	12h	Calcolo archivio reclami
	Percezione complessiva	% soddisfatti	98	98	Indagine indiretta
Integrazione modale	Coincidenze con corse di altri gestori	n° corse in coincidenza/totale corse	60	60	Calcolo da programmi di esercizio
	Coincidenze con trasporto ferroviario	totale corse dedicate (linea 4)/treni	90	95	
	Percezione livello di integrazione modale	% soddisfatti	95	98	Indagine indiretta
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	% consumi	100	100	Calcolo da schede automezzi
	Mezzi elettrici o ibridi (elettrici/combustione)	ore servizio/totale linee urbane	2	2	
	Mezzi con motore a scarico controllato (> euro 1)	n° mezzi/totale mezzi	73%	75%	

SEZIONE D: Le Regole del viaggio

L'attenzione al cliente ed alle sue esigenze è per Napoleone Autolinee obiettivo primario. Per questo è fondamentale riconoscere e ricordare diritti e doveri del cliente, che formano così un insieme di regole per rendere più agevole e confortevole il servizio e per favorire la collaborazione e una civile convivenza tra clienti, personale ed azienda. In generale i diritti e i doveri del viaggiatore fanno riferimento al Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, relativo al trasporto effettuato con autobus.

A tal fine si ricorda al viaggiatore che le disposizioni del presente regolamento sono entrate in vigore dal marzo 2013 e che il Consiglio dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti ha approvato il 21 01 2015 il proprio regolamento ed il modulo di reclamo al quale l'utente può fare riferimento qualora abbia riscontrato inadempienze da parte del vettore; tutto disponibile sul sito istituzionale www.autorita-trasporti.it

I servizi regolari sono quelli che assicurano il trasporto di passeggeri su autobus con una frequenza determinata e su un itinerario determinato e in cui l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri hanno luogo presso fermate prestabilite. Trasporto Pubblico Locale (TPL). Quelli occasionali : sono i servizi che non rientrano né nella definizione di servizi regolari né nella definizione di servizi regolari specializzati e la cui principale caratteristica è il trasporto di gruppi di passeggeri costituiti su iniziativa di un committente o del vettore stesso. (Noleggio)

A tutti i servizi saranno applicati i seguenti diritti:

- non discriminazione basata direttamente o indirettamente sulla cittadinanza, in termini di tariffe e condizioni contrattuali per i passeggeri;
- trattamento non discriminatorio nei confronti di persone con disabilità e a mobilità ridotta nonché risarcimento finanziario per perdita o danni subiti dalle attrezzature per la mobilità in caso di incidente;
- applicazione delle norme sulle informazioni sul viaggio a tutti i passeggeri prima e durante il viaggio stesso, nonché informazioni generali sui loro diritti verbalmente oppure on line; ove possibile, tali informazioni sono fornite in formati accessibili a richiesta, per favorire le persone a mobilità ridotta;
- un sistema di trattamento dei reclami a disposizione di tutti i passeggeri;
- riferimento all'organismo nazionale indipendente che ha il compito di applicare il regolamento e, se opportuno, comminare sanzioni.

8 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Chi sceglie i servizi NAPOLEONE AUTOLINEE 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; essere tempestivamente informati sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile) in caso di anomalie od incidenti
- 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 NAPOLEONE AUTOLINEE 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 obliteratrici sui titoli di viaggio, in caso di cattivo funzionamento della stessa chiedere al conducente la vidimazione a mano;
- Non cedere titoli di viaggio dopo la vidimazione;
- Segnalare chiaramente e per tempo al conducente l'esigenza di salita e di discesa: tutte le fermate sono a richiesta;
- Non salire o scendere fuori fermata o quando la vettura è in movimento per motivi di sicurezza;
- Non avvicinarsi all'autobus prima che questo sia fermo e con la porta di salita completamente aperta;
- Evitare di chiedere al conducente di scendere fuori fermata, essendo consentito far scendere i passeggeri solo in corrispondenza delle fermate;
- Servirsi delle porte in salita ed in discesa come indicato dalla segnaletica sulle portiere per evitare di dare intralcio ed aumentare i tempi di sosta;
- Non salire sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori, previsto dalla carta di circolazione del servizio;
- Non occupare più di un posto a sedere;
- Dare la precedenza per i posti a sedere a favore degli anziani, invalidi, donne in gravidanza e persone con bambini piccoli al seguito, rispettando le disposizioni relative ai posti riservati;
- Non sostare in prossimità delle porte, appoggiarsi ad esse od intralciare in altro modo la salita, il transito dei passeggeri verso le porte di uscita e la discesa;
- Sorreggersi agli appositi sostegni durante la marcia della vettura;
- Non sporgersi dai finestrini e non gettare oggetti fuori dal mezzo;
- Non sporcare e non danneggiare o manomettere i mezzi di trasporto nonché pareti, accessori e suppellettili, pensiline ricovero utenti, porta orari fermate (si sarà altresì soggetti a sanzione amministrativa da 103,00 € a 309,00 € , fermo restando l'obbligo del risarcimento dell'eventuale danno arrecato).
- Non tenere comportamenti tali da arrecare disturbo o danno ad altri passeggeri;
- Tenere, nei confronti del conducente, comportamenti di rispetto e collaborazione, per favorirli nello svolgimento del servizio.
- Rivolgersi al conducente per informazioni, senza però distrarlo dalle funzioni di guida, in modo da garantire la sicurezza di tutti i passeggeri.
- Rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi di trasporto (DPR 11 luglio 1980 n.573)
- Non portare armi cariche e non smontate, materiali esplodenti ed infiammabili ed oggetti comunque pericolosi, escluse le piccole quantità di uso confezionate secondo le norme di legge;
- Non accedere in vettura sotto l'effetto di sostanze alcoliche o stupefacenti;
- Non accedere in vettura con vestiti indecenti o sudici;
- Rivolgersi al personale di servizio con correttezza ed educazione;
- Azionare i dispositivi d'emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- Rivolgersi al personale di servizio in caso di pericolo;

- Rispettare le avvertenze e le disposizioni impartite dagli operatori d'esercizio 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;
- Gli oggetti rinvenuti sulla vettura devono essere consegnati al conducente rilasciando le proprie generalità; gli oggetti smarriti vengono inviati ai competenti uffici;
- Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'Azienda nonché le indicazioni o le limitazioni stabilite dalla stessa.

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

9 LE REGOLE PER IL PERSONALE VIAGGIANTE.

Il personale viaggiante della NAPOLEONE AUTOLINEE DEVE

- Dimostrare disponibilità nei rapporti con il cittadino e non ostacolarne l'esercizio dei diritti;
- Rispondere alle richieste di informazioni con cortesia;
- Evitare discussioni mantenendo sempre un atteggiamento corretto e disponibile;
- Astenersi da comportamenti non consoni al ruolo che gli è affidato per lo svolgimento del servizio pubblico o che contrastino le disposizioni aziendali;
- Curare il proprio aspetto personale;
- Indossare un abbigliamento decoroso e pulito;
- Indossare la divisa di servizio prevista dalle disposizioni aziendali;
- Non fumare in vettura;
- Non utilizzare per motivi personali telefoni ed altri apparecchi con o senza auricolare, se non per contatti con l'Azienda e/o con le forze dell'ordine, ove necessario;
- Evitare ogni altro comportamento che possa ridurre l'attenzione alla guida e la sicurezza dell'esercizio;
- In presenza di passeggeri in attesa in mancanza di segnali specifici, rallentare in modo da poter effettuare la fermata in sicurezza, anche nel caso in cui l'intenzione di salire a bordo venga manifestata all'ultimo momento;
- Agevolare la salita dei passeggeri, aprendo tutte e solo le porte di entrata del bus;
- Durante il servizio mantenere una postura corretta consona alla sicurezza del servizio ed all'immagine verso la cittadinanza;
- Fornire il proprio numero di matricola, se gli viene richiesto;
- Evitare di conversare con colleghi fermi nei pressi del posto guida, anche per non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio a chi utilizza le porte anteriori;
- Spegnere il motore del mezzo durante le soste ai capolinea;
- Aggiornare in modo appropriato gli indicatori di linea e di destinazione;
- Utilizzare correttamente i dispositivi e gli impianti di bordo (aria condizionata, pedana di accesso ai disabili, ecc.);
- Fornire le proprie generalità in caso di richiesta alle forze dell'ordine e, in caso di sinistro, alle controparti.

10. 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 abbonamento nominativo) il diritto a poter viaggiare sui mezzi pubblici in condizioni di legalità, senza il rischio di incorrere in spiacevoli sanzioni amministrative.

- a. Gli utenti del servizio di trasporto pubblico locale della Napoleone Autolinee, per usufruire del servizio stesso, sono tenuti, ai sensi dell'art.1 della L.R. n°13 del 15/10/2008 e

- successive modifiche ed integrazioni, a munirsi prima della salita in vettura di un titolo di viaggio riconosciuto valido ed idoneo dall'Azienda, nonché a conservarlo per la durata del viaggio ed alla fermata. Il viaggio s'intende concluso dopo la discesa dalla vettura.
- b. Il biglietto viene venduto, sulle linee urbane, – a prezzo maggiorato – anche a bordo del mezzo a cura del conducente, dall'inizio e fino al termine del servizio e nei festivi per tutta la giornata. La vendita deve avvenire a vettura ferma, in condizioni di sicurezza dell'esercizio e senza che sia pregiudicata la regolarità del servizio. Il richiedente deve presentare denaro contante in quanto il conducente non sempre è dotato di resto.
 - c. Lo stesso biglietto può essere venduto a bordo, con le stesse modalità, anche nelle altre ore del giorno, ma tale vendita non è garantita e l'eventuale mancata vendita non costituisce circostanza esimente, in caso di verifica del possesso del titolo di viaggio da parte del personale di controllo. La vendita a bordo è comunque sospesa durante la verifica da parte degli agenti di controllo.
 - d. I documenti di viaggio non sono cedibili dopo l'inizio del viaggio.
 - e. Il pagamento del trasporto deve essere effettuato anche per il bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente e per gli animali ammessi a pagamento.
 - f. Al fine di essere riconosciuto valido, il titolo di viaggio deve essere convalidato ed utilizzato secondo le disposizioni contenute nelle presenti condizioni.
 - g. Le tariffe in vigore sono definite dalla Delibera della Giunta Regione Abruzzo agosto/2016 con successive integrazioni; generalmente vengono aggiornate, sempre sotto direttive della Regione, ogni due anni per adeguamento all'inflazione.

I titoli di viaggio acquistabili per usufruire del servizio di trasporto della **Napoleone Autolinee** possono essere di due tipi:

- Biglietto
- Abbonamento

10.1 BIGLIETTI

Il biglietto conferisce il diritto di utilizzare il servizio erogato dalla Napoleone Autolinee fino alla discesa, consente il viaggio di un solo passeggero e deve essere convalidato una sola volta.

Per il **servizio urbano** di **Ortona** e di **Guardiagrele**, esistono tre tipologie di biglietti:

- Il **biglietto di corsa semplice** per un'unica corsa su qualsiasi linea del servizio urbano;
- Il **biglietto "orario"** della durata temporale di 90 minuti, che decorrono dal momento della convalida in vettura, durante i quali l'utente conserva il diritto a poter viaggiare su qualsiasi linea urbana e per un qualsiasi quantitativo di corse.
Scaduto il tempo di validità, il viaggiatore deve scendere dal mezzo alla fine della corsa. Qualora, invece, scaduto il tempo di validità, il viaggiatore intenda ancora usufruire del servizio, dovrà convalidare un nuovo biglietto;
- Il **biglietto "giornaliero"** che consente di poter viaggiare su qualsiasi linea urbana per un numero 'illimitato' di volte nel corso della stessa giornata.

Per il **servizio suburbano** di trasporto **Ortona – Staz. Caldari – Casino Vezzani**, esistono **biglietti di corsa semplice** da **1** o da **2 tratte** a seconda della percorrenza chilometrica:

1 tratta (00 – 05 Km), 2 tratte (06 – 18 Km).

Per i **servizi extraurbani**, i cui principali collegamenti sono tra i comuni di **Ortona, Tollo, Canosa, Orsogna**, esistono **biglietti di corsa semplice** da **1, 2, 3, 4 tratte** a seconda della percorrenza chilometrica:

1 tratta (00 – 10 Km), 2 tratte (10,1 – 20 Km), 3 tratte (20,1 – 30), 4 tratte (30,1 – 40).

Per le **linee operaie**, i cui principali collegamenti sono tra il bacino di Chieti, Pescara, Francavilla Orsogna, Ortona, e il polo industriale di Atessa e tra Pescara, Francavilla, Ortona ed il polo industriale di San Salvo, esistono **biglietti di corsa semplice**, il cui prezzo varia a seconda delle tratte e quindi della relativa percorrenza chilometrica e dell'instradamento (provinciale, statale, autostradale) e **abbonamenti**.

10.2 ABBONAMENTI

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 Napoleone Autolinee, con un notevole risparmio di costo.

Tali abbonamenti hanno tariffe differenti a seconda della scadenza temporale:

- Abbonamento **settimanale**, che consente di viaggiare per **5 giorni** (Lunedì – Venerdì), **6 giorni** (Lunedì – Sabato), **7 giorni** (Lunedì – Domenica)(ove, nel servizio urbano, sono previste corse domenicali), su una qualsiasi corsa della linea indicata sul medesimo titolo di viaggio;
- Abbonamento **mensile**, che consente di viaggiare su una qualsiasi corsa della linea indicata sul medesimo titolo di viaggio, valido dal primo all'ultimo giorno del mese solare; esso può essere legato anche ai 5 giorni settimanali (Lunedì-Venerdì);
- Abbonamento **annuale**, che consente di viaggiare su una qualsiasi corsa della linea indicata sul medesimo titolo di viaggio, valido dal primo giorno del mese di emissione per un periodo di dodici mesi; **per gli studenti** tale abbonamento ha una durata collegata all'**anno scolastico**, ed ha validità dal 01 settembre al 30 giugno dell'anno successivo.

L'abbonamento **nominativo**, a tariffa ridotta, deve essere sempre accompagnato da una **tessera di riconoscimento**, in cui sono presenti foto e generalità del titolare, rilasciata presso la sede aziendale, previa la compilazione del Modulo di richiesta di Tessera di Riconoscimento, la quale ha validità un anno dalla data di emissione.

L'abbonamento **impersonale** consente di viaggiare sulle linee e per le tratte indicate e può essere usato al portatore cioè in orari e momenti diversi da persone distinte.

Il servizio **urbano** prevede un abbonamento di tipo **bus-pass**, che consente di viaggiare su tutte le linee dell'area urbana, per la durata del medesimo titolo di viaggio.

Le tariffe degli abbonamenti delle linee **suburbane, extraurbane ed operaie** variano a secondo delle tratte e quindi della relativa percorrenza chilometrica e dell'instradamento (provinciale, statale, autostradale).

10.3 REPERIBILITA' DEI TITOLI DI VIAGGIO

I titoli di viaggio della Napoleone Autolinee relativi al **servizio urbano, suburbano, extraurbano** possono essere acquistati presso la sede aziendale, l'Agenzia Viaggi Napoleone e presso una serie di rivendite autorizzate presenti nel territorio (tabaccherie, edicole, bar, ecc.).

I titoli di viaggio relativi alle **linee operaie** possono essere acquistati esclusivamente a bordo degli automezzi, tramite l'Operatore d'Esercizio, e devono essere esibiti ad ogni richiesta del personale della Società, insieme alla tessera di riconoscimento in caso di abbonamento ridotto, come prescritto dalla Legge Regionale n° 40/1991, art.14.

11. TRASPORTO BAMBINI

I bambini che non superano il metro di altezza e non abbiano compiuto il terzo anno di età, purché accompagnati e purché non occupino un posto a sedere, sono trasportati gratuitamente in numero di uno per ogni adulto accompagnatore. Quando un viaggiatore ha con sé più bambini inferiori al metro di altezza, oltre al documento di viaggio per l'adulto accompagnatore, è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini.

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

12. 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.

Per le categorie sopra citate è ammesso il trasporto, previo pagamento di regolare titolo di viaggio, ad eccezione dei cani-guida per ciechi i quali possono beneficiare del trasporto gratuito.

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. E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Se l'animale sporca la vettura o procura danni alle persone, l'accompagnatore incorre nella sanzione amministrativa da 103,00 € a 309,00 €, fatte salve responsabilità civili o penali.

13. 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 e passeggini per bambini, purché ripiegati;
 - Piccoli strumenti musicali, canne da pesca e sci, fucili da caccia, purché smontati e tenuti nella custodia;
- c. 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;
- d. Non è ammesso il trasporto di bagagli o pacchi che superano le dimensioni di cm. 80x45x25 ed il peso di 20 kg;
- e. I bagagli ed i pacchi devono essere posati a terra in modo da recare il minor disagio possibile per gli altri viaggiatori e, comunque, in modo da non ostacolare il passaggio dei viaggiatori da e verso le portiere;
- f. Non è possibile trasportare biciclette, armi, merci infiammabili, esplosive, maleodoranti o comunque pericolosi;
- g. Il trasporto dei bagagli e/o dei pacchi può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del personale dell'Azienda, quando le vetture sono affollate.

- h. Il bagaglio non è assicurato, pertanto si invita il passeggero a non trasportare oggetti di valore ovvero a dotarsi di apposita polizza assicurativa. In caso di smarrimento, furto o danneggiamento, qualora venisse eventualmente dimostrato un comportamento colposo del personale viaggiante, l'Azienda sarà responsabile esclusivamente nei limiti massimi previsti dalla legge, vale a dire per la somma massima di 150,00€ per ciascun bagaglio, con il limite di 300,00€ per ciascun passeggero. Nessuna responsabilità vi è per l'Azienda per quanto concerne i bagagli a mano o per gli oggetti non depositati nella bagagliera del pullman. Qualsiasi problema relativo al bagaglio deve essere immediatamente segnalato al conducente, e successivamente comunicato in via formale all'Azienda.

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

14. INFORMAZIONI AGLI UTENTI

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

- Telefono diretto dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00, dal lunedì al venerdì: le informazioni verranno fornite in tempo reale ed in maniera esaustiva - Fax in servizio continuo;
- Comunicazioni dirette per iscritto, presentate personalmente, per posta o via mail;
- Comunicazione al personale a contatto con gli utenti, che è in grado di fornire tutte le informazioni ritenute utili, o per qualsiasi genere di informazione necessaria per avanzare un reclamo e/o una richiesta di rimborso o di risarcimento.
- Tutte le informazioni riguardanti il servizio: notizie di viaggio, linee, tratte, orari, tariffe ecc..sono comunque presenti sul sito www.napoleoneautolinee.it.

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

Azienda **F.LLI NAPOLEONE P. e T. S.n.c. di MARIA RITA NAPOLEONE & C.**
Sede Legale **66026 ORTONA (CH) – C.DA SANTA LIBERATA S.N.**
Tel **085.9063456 / 085.9063668** Fax **085.9059553**
E-mail tonapole@tin.it Sito internet www.napoleoneautolinee.it

15. PROCEDURA DI RECLAMO

Napoleone Autolinee, nella prospettiva di un continuo miglioramento della Qualità del servizio, ha attivato un "**sistema di ascolto al cliente**" permanente, utile per 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 del **Modulo Reclami**, che il cliente può richiedere al conducente o presso la sede aziendale.

Il personale a 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 (data, orario, linea, direzione del mezzo, località in cui è verificato l'episodio, e quando possibile la targa del mezzo o la matricola del conducente) in possesso relativi all'accaduto o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, al fine di permettere all'Azienda di procedere alla ricostruzione e valutazione dei fatti in via celere ed efficace.

Se possibile, la risposta al reclamo potrà essere data immediatamente da un impiegato 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.

L'Azienda accoglie **richieste e suggerimenti** tesi al miglioramento della qualità del servizio erogato. Tutte le indicazioni sono raccolte, analizzate e registrate e principalmente sottoposte ai responsabili delle attività direttamente interessate.

Si garantisce sempre la riservatezza dei dati personali trasmessi dall'utente ed il loro trattamento in osservanza delle normative previste dalla legge sulla tutela della privacy (Dlgs 196/03).

16. COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE ED ALLE COSE.

Napoleone Autolinee 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 contattata l'Azienda, per procedere alla denuncia del sinistro, presentando il titolo di viaggio valido ed indicando il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea, l'autobus aziendale ed il

conducente coinvolto. Napoleone Autolinee 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.

Napoleone Autolinee si avvale della preziosa collaborazione dei passeggeri che si rendono disponibili a testimoniare in occasione di sinistri o di altri eventi particolari che vedono il coinvolgimento del personale aziendale.

17. RIMBORSI

L'Azienda riconosce il diritto al **rimborso** del viaggio, 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;
- Ritardo della corsa maggiore di 45 minuti effettivamente imputabili ad inefficienze aziendali.

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, (ad es. **linee operaie**), a effettuare il viaggio con mezzi di trasporto individuali, la Napoleone Autolinee 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 in modo scritto, personalmente, tramite l'operatore d'esercizio o per posta ordinaria, via fax, via e-mail, 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 Napoleone Autolinee (disservizi causati da terzi o verificatisi per cause di forze maggiore, in caso di calamità naturali o eventi atmosferici, in caso di condizioni di viabilità particolari e non prevedibili od in caso di astensione del personale dal lavoro per sciopero).

In caso di **sciopero** il servizio completo è garantito, in partenza dai capolinea, nelle fasce orarie **5:30-8:30** e **13:30-16:30**, in conformità della Legge 12/06/1990 n°146 e del relativo Accordo Nazionale di categoria 7 febbraio 1991.

18. OGGETTI SMARRITI

Ogni oggetto **rinvenuto** sull'autobus viene consegnato alla sede dell'Azienda, ove è possibile rivolgersi, ed è custodito da apposito incaricato, 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 (art. 927-931), che stabilisce, tra l'altro, la consegna al Sindaco del Comune dove l'oggetto è stato ritrovato.

19. SANZIONI

Ai sensi dell'art. 1 della L.R. 13/2008, gli utenti del servizio sono tenuti ad esibire il titolo di viaggio al personale aziendale, sia a bordo delle vetture che alle fermate di salita e di discesa.

Gli operatori d'esercizio (conducenti), in qualità di monoagenti, possono richiedere il titolo di viaggio alla salita a bordo, e sono tenuti a non far usufruire del servizio gli utenti, sprovvisti del titolo di viaggio o in possesso di un titolo di viaggio non valido.

Gli agenti di controllo sono qualificati a norma di legge come Pubblici Ufficiali e contestano le eventuali sanzioni con apposito verbale di accertamento.

Essi, muniti di un apposito documento di riconoscimento rilasciato dall'Azienda, possono operare anche in abiti borghesi e possono incassare direttamente, rilasciandone ricevuta, l'importo della sanzione amministrativa. 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.

A tal fine l'utente contravventore deve esibire un documento d'identità personale, ed in mancanza, dovrà fornire a voce le proprie generalità; il rifiuto di fornire le proprie generalità sarà perseguito ai sensi dell'art. 651 del Codice Penale. Nel caso in cui le generalità siano fornite a voce, l'agente di controllo potrà effettuare le opportune verifiche sulla veridicità di quanto dichiarato e le eventuali false dichiarazioni saranno perseguite ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale.

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 secondo gli art. 465 o 466 del Codice Penale.

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.

L'utente, sprovvisto di un titolo di viaggio regolare, può:

- Pagare immediatamente il prezzo della corsa e ed il corrispettivo della sanzione, in modo totale od in modo parziale all'agente di controllo;
- Pagare il corrispettivo della sanzione e del biglietto presso la sede aziendale, in C.da Santa Liberata, Ortona, previa esibizione del verbale.
- Pagare il corrispettivo della sanzione e del biglietto, mediante versamento sul c/c postale n. 13462668, intestato all'Azienda, indicando nella causale del bollettino il numero del verbale.

Secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale n°13 del 15/10/2008, l'utente sprovvisto di titolo di viaggio od in possesso di titolo non valido, è soggetto (**oltre al pagamento del biglietto** per la corsa in essere) a:

- **Sanzione amministrativa minima** (se il pagamento avviene nelle mani dell'Agente Accertatore o entro **7 giorni** dalla data di contestazione o di notifica del verbale): pari a € **44,00** per i servizi urbani/suburbani e € **48,00** per i servizi extraurbani e per le linee operaie;
- **Sanzione amministrativa ridotta** (se il pagamento avviene entro **60 giorni** dalla data di contestazione o di notifica del verbale), pari a € **55,00** per i servizi urbani/suburbani e € **60,00** per i servizi extraurbani e per le linee operaie.

In mancanza di pagamento entro i termini suddetti, l'Azienda ha il diritto di procedere ad una ordinanza-ingiunzione di pagamento (inviata secondo i criteri previsti dalla L. 689/1981) per una

sanzione amministrativa pari a 95 volte la tariffa in vigore per i servizi urbani e 95 volte la tariffa in vigore riferita alla prima fascia chilometrica afferente alla tipologia del servizio utilizzato per i servizi suburbani, extraurbani e le linee operaie, sempre in aggiunta al costo del biglietto non pagato, e con addebito delle spese procedurali amministrative in capo al contravventore.

Qualora, invece, il contravventore riesca a dimostrare, entro 7 giorni dalla data di contestazione o di notifica del verbale, di essere titolare di un regolare titolo di viaggio emesso in data anteriore all'accertamento dell'infrazione, verrà applicata una sanzione amministrativa pari a **€5,00**.

Per i maggiorenni, la contestazione coincide con il momento dell'accertamento della violazione e pertanto non sarà seguita da notifica. Nel qual caso il contravventore sia **minorenne**, la violazione verrà notificata a mezzo raccomandata A/R all'esercente la potestà dei genitori. In questo caso, oltre all'importo del prezzo della corsa, della sanzione e delle spese di procedimento, sono dovute le spese di notifica. I termini previsti per il pagamento e per la presentazione di scritti difensivi decorrono dalla data di ricevimento della raccomandata.

L'avvenuto pagamento della sanzione preclude la possibilità di presentare ricorso.

L'utente contravventore, se maggiorenne, o l'esercente la potestà dei genitori, se minorenne, ha comunque diritto di presentare documentazione difensiva o chiedere di esporre le proprie ragioni entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica.

Il ricorso deve essere presentato in forma scritta alla sede aziendale. Nel quale esso non venga accolto, è preclusa la possibilità di pagare la sanzione nella misura minima o ridotta e sarà emessa ordinanza-ingiunzione di pagamento.

I reati accertati dagli agenti di controllo saranno perseguiti secondo quanto previsto dalle leggi penali (ad es. l'alterazione o la contraffazione dei titoli di viaggio, ecc.).

I dati anagrafici del trasgressore, il cui conferimento è obbligatorio ai sensi dell'art. 651 C.P., vengono raccolti per le finalità di cui all'art. 2 L.R. 13/2008. Il loro trattamento è comunque soggetto ai sensi della legge della privacy Dlgs 196/03.

Note: Struttura preposta alla gestione interna della Carta e riferimenti

Il servizio di gestione della presente Carta della Mobilità, redatta secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 ed in riferimento al Manuale della Qualità della Napoleone Autolinee, all'interno dell'Azienda è affidato al responsabile del 'Sistema di gestione per la Qualità', il quale opera alle dirette dipendenze dei vertici aziendali.

Il Responsabile della Qualità ha il compito di:

- Coordinare tutte le iniziative aziendali interne per consentire all'organizzazione ed ai dipendenti di rispettare gli impegni assunti nei confronti dell'utenza;
- Rappresentare una sorta di Referente/interfaccia nel rapporto tra l'utenza e l'Azienda.