

CARTA DELLA MOBILITA' 2023

INDICE

Premessa dell'Amministratore	pag. 04
SEZIONE A: Aspetti generali	pag. 05
1. Introduzione alla “Carta della Mobilità”	pag. 05
2. Riferimenti normativi e di indirizzo	pag. 05
3. Finalità della Carta	pag. 06
4. Principi ispiratori della Carta	pag. 07
5. Pubblicazione della Carta	pag. 08
SEZIONE B: Presentazione dell'Azienda	pag. 08
6. L'Azienda	pag. 08
6.1 Chi siamo	pag. 09
6.2 La Storia	pag. 09
6.3 Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti	pag. 10
6.4 Monitoraggio del servizio	pag. 11
6.5 Dati statistici sui servizi erogati	pag. 12
6.6 La Certificazione di Qualità	pag. 13
SEZIONE C: La Qualità del servizio	pag. 13
7. Fattori ed Indicatori di Qualità	pag. 13
SEZIONE D: Le condizioni generali di trasporto	pag. 17
8. Art. 1 Diritto al trasporto e responsabilità dell'azienda	pag. 17
8.1 Sciopero	pag. 18
8.2 Privacy	pag. 18
8.3 Diritti e doveri del viaggiatore	pag. 18
8.4 Le regole per il personale viaggiante	pag. 20
9. Art. 2 Il documento di viaggio	pag. 20
9.1 Il titolo di viaggio	pag. 20
9.1.1 Biglietti	pag. 21
9.1.2 Abbonamenti	pag. 21
9.2 Reperibilità dei titoli di viaggio	pag. 22
9.3 Condizione di utilizzo dei titoli di viaggio	pag. 23
9.4 Validità titolo di viaggio	pag. 23
9.5 Rimborso del titolo di viaggio	pag. 23
9.6 Furto e smarrimento del titolo di viaggio	pag. 23
9.7 Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio	pag. 24
9.8 Scontrino fiscale titolo di viaggio	pag. 24
9.9 Controllo dei titoli di viaggio sui servizi TPL	pag. 24
10. Art. 3 Informazioni di viaggio	pag. 25
11. Art. 4 Diritti dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta	pag. 25
11.1 Diritto al trasporto e condizioni speciali	pag. 25

11.2 Accessibilità e informazione	pag. 26
11.3 Condizioni di prestazione dell'assistenza	pag. 26
11.4 Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità	pag. 27
12. Art. 5 Norme comportamentali e responsabilità del passeggero	pag. 27
12.1 Obblighi di condotta generale	pag. 27
12.2 Responsabilità dei passeggeri per danni	pag. 28
12.3 Divieto di fumo	pag. 29
13. Art. 6 Cancellazione o ritardo	pag. 29
13.1 Diritto all'informazione	pag. 29
13.2 Servizi regolari di linea con percorso inferiore a 250 km: Servizi TPL	pag. 29
13.3 Guasto dell'autobus durante il viaggio	pag. 30
13.4 Assistenza in caso di incidente	pag. 30
14. Art. 7 Trasporto di minori	pag. 30
14.1 Trasporto di minori accompagnati	pag. 30
14.2 Trasporto di minori non accompagnati	pag. 30
14.3 Sistemi di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus	pag. 31
15. Art. 8 Trasporto bagagli	pag. 31
15.1 Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite	pag. 31
15.2 Bagaglio ulteriore	pag. 31
15.3 Contenuto del bagaglio	pag. 32
15.4 Responsabilità	pag. 32
15.5 Il furto e/o smarrimento del bagaglio	pag. 32
15.6 Trasporto dei passeggeri	pag. 32
16. Art. 9 Il trasporto di animali	pag. 32
16.1 Gli animali ammessi a bordo	pag. 32
16.2 Le condizioni di trasporto	pag. 32
16.3 Le responsabilità	pag. 33
16.4 Il costo del trasporto	pag. 33
17. Art. 10 Meccanismo per il trattamento dei reclami	pag. 33
17.1 Segnalazione disservizi	pag. 34
17.2 Reclami per violazione dei diritti del passeggero	pag. 34
17.2.1 Reclamo in seconda istanza all'autorità di regolazione dei trasporti	pag. 37
18. Copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose	pag. 37
19. Rimborso	pag. 38
20. Oggetti smarriti	pag. 38
21. Sanzioni	pag. 38
SEZIONE E Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti	pag. 41
22. Informazioni agli utenti	pag. 41
Note: Struttura preposta alla gestione interna della Carta e riferimenti	pag. 41

PREMESSA DELL' AMMINISTRATORE

Con la pubblicazione della “**Carta della Mobilità**”, la **Napoleone Autolinee** vuole offrire agli utenti l’opportunità di conoscere le attività dell’Azienda nei suoi diversi aspetti ed i principi a cui essa si ispira, mettendo al contempo a loro disposizione le informazioni necessarie per usufruire dei nostri servizi.

Attraverso la Carta attiviamo un confronto continuo ed una comunicazione diretta con il cittadino per meglio realizzare l’obiettivo primario della nostra mission aziendale: **la soddisfazione del cliente**.

Vogliamo ottenere una crescita autentica e un’ampia integrazione nel territorio in cui operiamo, coinvolgendo i **passaggeri**, in modo tale che da utenti occasionali diventino clienti fidelizzati, ed i **dipendenti**, in modo che siano consapevoli della responsabilità assunta verso obiettivi di qualità sempre più impegnativi, cui indirizzare il loro lavoro.

E’ quindi nostro auspicio che la “Carta della Mobilità” sia strumento immediato e concreto per il miglioramento continuo del servizio offerto e di maggiore aderenza ai bisogni e alle aspettative dei clienti.

Il nostro è **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 a 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 aver maturato 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 avere 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” 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”;
- ✓ Il decreto legislativo 169/2014: ‘Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus;
- ✓ Norma UNI EN ISO 9001:2015 “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”;
- ✓ Delibera n° 154/2019 dell’ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti)
- ✓ Delibera n° 28/2021 dell’ART: “Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami”;
- ✓ Determina 64/2022/DPE005 Regione Abruzzo: ‘Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto pubblico su strada oggetto di affidamento. Conclusione del procedimento’;
- ✓ Contratto di servizio tra Enti Affidanti (Regione Abruzzo, Comune di Ortona e Comune di Guardiagrele) ed Impresa Affidataria (F.lli Napoleone P. e T. Snc) vigente dal 01.04.23 al 31.12.2026;
- ✓ Legge 244/2007 art. 2 comma 461 (tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garanzia di qualità, universalità ed economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio da parte degli enti locali).

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” 2023** 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.

➤ **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.

➤ **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.

➤ **LIBERTA' DI SCELTA**

Garanzia dell'Azienda 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 **ottava edizione** della '**Carta della Mobilità**' della Napoleone Autolinee e rimane valida fino all'emissione della prossima prevista per il 2024. La carta è difatti oggetto di revisione annuale per l'aggiornamento degli indicatori e dei fattori della qualità anche in virtù dei monitoraggi, effettuati almeno una volta l'anno secondo metodi e criteri concertati con la Regione e le Associazioni dei consumatori, atti a rilevare la qualità attesa e la qualità percepita dall'utenza ai sensi dell'art. 2 comma 462 de D.lgs. 244/2007.

La Carta della Mobilità è pubblicata sul sito internet e rimane a disposizione del pubblico presso gli uffici preposti della sede aziendale.

SEZIONE B: Presentazione dell'Azienda

6. L'AZIENDA

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.
C.F. e Partita IVA	00088160692
C.C.I.A.A.	n° REA 41453
E-mail	info@napoleoneautolinee.it
Sito internet	www.napoleoneautolinee.it

6.1. CHI SIAMO

L'Autolinee **F.lli Napoleone P. e T. Snc**, azienda storica d'Abruzzo, nell'ottobre del 2019 ha compiuto 70 anni di attività nel settore del trasporto pubblico locale e del noleggio con conducente. La sua Sede legale ed operativa, ubicata su una superficie di 10.000 mq di cui 2.200 mq coperti, in Contrada Santa Liberata ad Ortona (Ch), dispone di uno stabilimento di proprietà in cui vi sono uffici, depositi per gli automezzi ed un'officina specializzata dotata di sofisticate apparecchiature per il controllo delle prestazioni degli autobus, con personale qualificato reperibile 24 ore su 24, che ne cura le operazioni di ordinaria e straordinaria manutenzione; grazie all'elevata tecnologia degli impianti presenti anche le revisioni annuali dei mezzi vengono effettuate, a norma di legge, presso questa sede.

Per l'ulteriore sicurezza dei passeggeri, grande attenzione viene dedicata dai responsabili all'esercizio alla pianificazione dei turni del personale ai fini di un puntuale e scrupoloso rispetto dei tempi di guida e riposo.

Gli spazi aziendali sono inoltre in grado di garantire la qualità del servizio erogato e la sicurezza del personale addetto.

La società è concessionaria di

- 11 linee urbane del Comune di Ortona, di cui 4 stagionali, e di 3 linee urbane del Comune di Guardiagrele (Ch), dove ha quindi un'altra residenza operativa
- 1 linea suburbana che collega la città di Ortona a Casino Vezzani nel Comune di Crecchio (Ch)
- 7 linee extraurbane che collegano Ortona ed il suo entroterra e le limitrofe aree chietine di Francavilla, Tollo, Canosa, Orsogna
- 8 linee che trasportano operai ed impiegati dalle zone di Chieti e Pescara, via SS16 ed A14, verso gli agglomerati industriali di San Salvo ed Atesa e viceversa

per un totale complessivo annuo di circa 1.200.000 Km percorsi a mezzo di 23 autobus, essenzialmente Setra, Mercedes, Iveco, IIA ed Isuzu, condotti da circa 30 autisti.

L'attività si svolge anche nel noleggio autobus, disponendo di 13 mezzi gran turismo, con una capienza di 15, 16, 19, 35, 49, 51, 53, 57 posti, dotati di tutti i confort (aria condizionata, hi-fi, wi-fi, multivideo, poltrone reclinabili, bar, toilette, navigatore satellitare e prese per il computer) che percorrono annualmente un totale di circa 100.000 km in territorio nazionale ed internazionale, condotti da autisti altamente qualificati ed esperti che si distinguono per l'elevata professionalità.

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.

Da quasi 40 anni l'agenzia viaggi è una realtà consolidata nello scenario abruzzese, in particolare come tour operator, le cui principali proposte di viaggio, a mezzo autobus, nave ed aereo vengono diffuse sulla stampa, sui social media e sul sito internet 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 così composta come alla sua origine nel 1962, 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 avvenuta 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 Napoleone**, che ne ha la stessa componente societaria.

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

Aspetti che la Napoleone Autolinee considera fondamentali, coerentemente con la legislazione di riferimento e le norme per la Gestione della Qualità Aziendale, sono 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 formazione

specificata 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 D).

Nel rispetto dell'art. 2 comma 461 della L. 244/2007 e del Contratto di servizio in essere, sono previste annualmente indagini sulla soddisfazione del cliente, basate su questionari distribuiti dall'Associazione consumatori Abruzzo ad un campione statisticamente significativo di utenti durante l'erogazione del servizio.

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 DI TPL EROGATI

Area geografica interessata linee Urbane kmq	126
n. Comuni	2
n. Abitanti	30.853
n. linee	12
Lunghezza della rete: km	405
n. autobus utilizzati giornalmente	8
Area geografica interessata linee Extraurbane kmq	164
n. Comuni	7
n. Abitanti	39.121
n. linee	8
n. autobus utilizzati giornalmente	6
Area geografica interessata linee Operaie kmq	537
n. Comuni	18
n. Abitanti	300.512
n. linee	8
n. autobus utilizzati giornalmente	12
di cui extraurbani	9
di cui 'noleggio scorta TPL'	3
Lunghezza della rete Regionale : km	893,67
totale n° autobus impiegati nel TPL	23
Vetustà autobus da 0 a 5 anni	13
Vetustà autobus da 6 a 15 anni	3
Vetustà autobus oltre i 15 anni	7
Età media	8,65
Autobus a pianale ribassato	8
Autobus con pedane per portatori di handicap	18
Di cui urbani	9
Di cui extraurbani	9
n. depositi	1
n. dipendenti	36
Di cui autisti	28
Di cui meccanici e lavagisti	5
Di cui impiegati	3
Percorrenze assentite TPL (Km/anno)	1.212.336,97
Passeggeri /anno trasportati	384.495
Km medi giornalieri (inverno-estate)	3425
n. fermate	501
di cui n. pensiline fermate	64

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 benestare, l'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, ha adottato da settembre 2010 un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 al fine di ottenere nel primo semestre del 2011 con l'Ente RINA 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'.

L'Azienda si è poi impegnata per adeguare la sua struttura a quello che è stato l'aggiornamento della norma nel 2015 continuando a perseguire il suo obiettivo primario: migliorare in maniera continuativa il livello di servizio offerto agli utenti.

Nell'ambito di tale percorso si sono predisposti una serie di indicatori di processo che valutino oltre alla soddisfazione del cliente anche l'efficacia ed efficienza dei servizi offerti e di quelli ad essi ausiliari.

L'Azienda ha inoltre conseguito nel 2023 la certificazione secondo gli standard della UNI EN ISO 14001:2015 (Sistemi di Gestione Ambientale) e della UNI EN ISO 45001:2018 (Sistemi di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro) ponendosi per il 2024 l'obiettivo di un sistema di gestione integrato delle tre norme a garanzia del più alto livello possibile di efficacia, efficienza, qualità del servizio che sia al contempo rispondente alle esigenze e alle aspettative di tutti gli utenti e della comunità di riferimento.

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;
- ✓ Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- ✓ Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi;
- ✓ Comfort del viaggio;
- ✓ 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 2022	Obiettivo 2023	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura			
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	n° sinistri causati / km percorsi	1/400.000	1/500.000	Calcolo da registro sinistri
	Vetustà dei mezzi in servizio TPL	mezzi da 0 a 5 anni	57%	66%	Calcolo da elenco automezzi
		mezzi da 6 a 15 anni	13%	13%	
		mezzi con oltre 16 anni	30%	21%	
		età media dei mezzi	8,65	8,3	
	Tempo medio di intervento in caso di necessità	minuti	8' (urb)	7' (urb)	Calcolo da registro sinistri
			15' (extra)	10' (extra)	
			20' (ope)	20' (ope)	
	Percezione del livello di sicurezza del viaggio	utenti soddisfatti	99%	100%	Indagine indiretta
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Territorio servito	n° abitanti / kmq	300	300	Calcolo da dati comunali
	Regolarità complessiva del servizio	n° corse effettuate / totale corse programmate	99,8%	100%	Calcolo da cedole di servizio giornaliero
	Copertura giornaliera	n° ore di servizio al giorno	20	20	Calcolo dei programmi di esercizio
	Distanza media fermate	metri	300	300	Rapporto tra n. fermate e percorrenze
	Velocità commerciale	linee rete Comune Ortona (Km/h)	25,7	25,7	Calcolo da cedole di servizio giornaliero
		linee rete Comune Guardagrele (Km/h)	20,9	20,9	
		linee rete Regione Abruzzo (Km/h)	40	40	
	Puntualità ore di punta	autobus in orario (< 5 min.)	95%	100%	
	Puntualità ore di morbidity	autobus in orario (< 5 min.)	99%	100%	
	Percezione del livello di regolarità del servizio	utenti soddisfatti	98%	100%	Indagine indiretta

Fattore di Qualità	Indicatori di qualità		Risultato 2022	Obiettivo 2023	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura			
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	Pulizia ordinaria	n° interventi giornalieri / n° mezzi	23/23	23/23	Verifica programmi di pulizia
	Pulizia radicale	frequenza media in giorni	1 ogni 7	1 ogni 5	
	Percezione del livello di pulizia	utenti soddisfatti	98%	100%	Indagine indiretta
Comfort del viaggio	Climatizzazione Urbane	n° mezzi sul totale	100%	100%	Calcolo da schede automezzi
	Climatizzazione Extraurbane	n° mezzi sul totale	100%	100%	Calcolo da schede automezzi
	Climatizzazione Operaie	n° mezzi sul totale	100%	100%	Calcolo da schede automezzi
	Accessibilità facilitata (pianale ribassato) urbano	n° mezzi sul totale	90%	100%	Calcolo da schede automezzi
	Percezione del livello di confortevolezza del viaggio	utenti soddisfatti	98%	100%	Indagine indiretta
Servizi per viaggiatori con handicap	Funzionalità aggiuntive sui mezzi (pedana mobile, sistemi di ancoraggio)	n° mezzi sul totale	70%	80%	Calcolo da schede automezzi
	Percezione qualità dei servizi	utenti soddisfatti	99%	100%	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	entro le 24h	entro le 36h	
	Diffusione orari alle fermate	% sul totale	95	100	Verifica paline
	Percezione esaustività informazioni	utenti soddisfatti	98%	100%	Indagine indiretta

Fattore di Qualità	Indicatori di qualità		Risultato 2022	Obiettivo 2023	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura			
Aspetti relazionali del personale a contatto con l'utenza	Percezione livello degli aspetti relazionali/comportamentali	utenti soddisfatti	99%	100%	Indagine indiretta
Livello di servizio nelle operazioni di sportello	Punti vendita territorio	n° sportelli aperti / totale abitanti	0,5/ 1000	0,5 / 1000	Calcolo elenco rivendite per totale abitanti
	Riscontro proposte e reclami	tempo di risposta	6 h	4 h	Calcolo archivio reclami
	Percezione complessiva	Utenti soddisfatti	99%	100%	Indagine indiretta
Integrazione modale	Coincidenze con corse di altri gestori	n° corse in coincidenza / totale corse	65%	68%	Calcolo da programmi di esercizio
	Coincidenze con trasporto ferroviario	totale corse dedicate (linea 4) / treni	95%	96%	
	Percezione livello di integrazione modale	utenti soddisfatti	98%	99%	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	0	20	
	Mezzi con motore a scarico controllato (> euro 3)	n° mezzi / totale mezzi	77%	100%	
	Percezione livello di attenzione all'ambiente	utenti soddisfatti	95%	98%	Indagine indiretta

SEZIONE D: Le Condizioni generali di trasporto

L'attenzione al cliente e alle sue esigenze è per Napoleone Autolinee obiettivo primario. Per questo è fondamentale riconoscere e ricordare diritti e doveri del cliente così da avere 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 che il Consiglio dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti ha approvato nel 21 gennaio 2015 il proprio regolamento ed il modulo di reclamo al quale l'utente può fare riferimento qualora abbia riscontrato inadempienze da parte del vettore; è 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 per il viaggiatore:

- non discriminazione diretta o indiretta della 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.

In particolare le seguenti **Condizioni di Viaggio** disciplinano il servizio di trasporto passeggeri con autobus in ambito nazionale effettuato dalla Società **F.lli Napoleone P. e T. SNC**.

8. ART. 1 DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITÀ DELL'AZIENDA

I passeggeri hanno diritto al trasporto secondo condizioni e tariffe contrattuali offerte dall'Azienda al pubblico senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza del passeggero o luogo di stabilimento dell'impresa.

L'Azienda si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata. In caso di violazione delle prescrizioni riguardanti gli oggetti che il passeggero porta con sé (oggetti pericolosi, materiali esplosivi o infiammabili etc.) e/o animali trasportati al seguito, l'Azienda ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati.

Il Passeggero ha diritto al servizio di trasporto indicato sul documento / titolo di viaggio.

L'Azienda è responsabile dell'adempimento della prestazione di trasporto, secondo le prescrizioni di legge, i termini e nei limiti fissati dalle presenti condizioni di trasporto. L'Azienda corrisponde i danni che dovessero essere causati al passeggero - dal momento della salita a bordo dell'autobus fino alla discesa - da propria responsabilità, esclusi i danni causati per negligenza del viaggiatore (vedi diritti e doveri del viaggiatore).

L'Azienda assicura il trasporto ai passeggeri salvo casi in cui si verificano condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus.

8.1. SCIOPERO

In base alle disposizioni vigenti, in caso si verificasse lo sciopero nel settore dei trasporti, sarà tempestivamente comunicato agli utenti tramite il sito aziendale.

8.2. PRIVACY

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di protezione dei dati personali e successive modifiche o integrazioni che dovessero intervenire da parte del legislatore Nazionale, secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto.

8.3. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Chi sceglie i servizi AUTOLINEE F.LLI NAPOLEONE 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 e ad avere una risposta agli stessi (non superiore a novanta 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 tessera di libera circolazione rilasciata 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 AUTOLINEE F.LLI NAPOLEONE ha il **DOVERE** di

- Non utilizzare i mezzi di trasporto, se non si è in possesso di un valido titolo di viaggio;
- Vidimare il titolo di viaggio appena saliti sul mezzo di trasporto, comunque non oltre la fermata successiva a quella di salita, conservandolo fino alla discesa dalla vettura e presentandolo ad ogni richiesta del personale;
- Controllare la timbratura delle obliterate sui titoli di viaggio, 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 e 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 n.573 del 11 luglio 1980)
- 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.

8.4. LE REGOLE PER IL PERSONALE VIAGGIANTE

Il personale viaggiante della AUTOLINEE F.LLI NAPOLEONE 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;
- Spegnerne 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.

9. ART. 2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

9.1. IL TITOLO 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.

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 smi, a munirsi prima della salita in vettura di un titolo di viaggio riconosciuto valido ed idoneo dall'Azienda per la tratta indicata, nonché a conservarlo per la durata del viaggio e alla fermata. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione del percorso. Il viaggio s'intende concluso dopo la discesa dalla vettura.

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

- Biglietto
- Abbonamento

9.1.1. 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**.

9.1.2. 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;
- Abbonamento **semestrale**, che consente di viaggiare su una qualsiasi corsa della linea indicata sul medesimo titolo di viaggio, valido per il periodo 01/01 al 30/06 dell'anno in corso;
- Abbonamento **annuale**, che consente di viaggiare su una qualsiasi corsa della linea indicata sul medesimo titolo di viaggio, valido per un anno dalla data di emissione; **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).

9.2. REPERIBILITA' DEI TITOLI DI VIAGGIO

I titoli di viaggio (biglietti e/o abbonamenti) della Napoleone Autolinee relativi al **servizio urbano, suburbano, extraurbano** possono essere acquistati presso:

- gli uffici della F.lli Napoleone P. e T. Snc;
- l'Agenzia Viaggi Napoleone e le biglietterie convenzionate presenti nel territorio (tabaccherie, edicole, bar, ecc.).

L'utenza può peraltro usufruire di un'ulteriore rete di vendita fisica dei titoli di viaggio sul territorio regionale e nazionale, cercando l'elenco degli esercenti sulla pagina web:

- <https://www.drop-point.store/trova-esercente>

E' inoltre attivo il sistema di vendita online per l'emissione di titoli di viaggio digitalizzati fruibile facilmente dagli utenti attraverso le seguenti modalità:

- <https://www.dropticket.it>
- <https://www.napoleoneautolinee.it> nella sezione 'TICKET'
- scaricando l'App "DropTicket" sui telefoni mobili

Per incentivare i passeggeri all'uso dei titoli di viaggio in formato digitale, oltre alla diffusione delle dovute informazioni sul sito internet, sono state applicate vetrofanie (in cui è presente anche il qr code dell'app per dispositivi mobili) presso gli uffici della sede aziendale e sulla porta d'ingresso dei mezzi adibiti al TPL.

Sulle linee urbane il biglietto viene venduto – a prezzo maggiorato – anche a bordo del mezzo a cura del conducente, dall'inizio e fino al termine del servizio 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.

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.

I titoli di viaggio relativi alle **linee operaie** possono essere acquistati, oltre alle modalità digitalizzate sopra indicate, in modalità fisica con pagamento contante e/o elettronico presso la sede aziendale o con pagamento contante tramite l'Operatore d'Esercizio a bordo degli automezzi, 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 e s.m.i..

Le tariffe in vigore sono definite dalla Delibera della Giunta Regione Abruzzo n. 548 del 25 Agosto 2016.

9.3 CONDIZIONE DI UTILIZZO DEI TITOLI DI VIAGGIO

Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie per definire il contenuto del contratto di trasporto. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, prima di completare la transazione il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, assicurandosi, altresì che sia stata applicata la riduzione tariffaria spettante laddove prevista e che il prezzo pagato corrisponda a quello della tariffa del titolo di viaggio.

I documenti di viaggio impersonali non sono cedibili dopo l'inizio del viaggio.

Al fine di essere riconosciuto valido, il titolo di viaggio deve essere convalidato ed utilizzato secondo le disposizioni contenute nelle presenti condizioni.

Il titolo di viaggio riporta l'indicazione del gestore del servizio a cui effettuare un eventuale reclamo, nonché per le nuove serie di titoli di viaggio l'indirizzo web della sezione "Reclami", anche ove la conclusione del contratto di trasporto avvenga tramite un rivenditore.

9.4. VALIDITA' TITOLO DI VIAGGIO

Il titolo di viaggio validato deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di servizio.

Se sprovvisto di titolo di viaggio (cartaceo e/o elettronico) il passeggero può essere ammesso a bordo, nel limite dei posti disponibili, ed il biglietto verrà emesso dal personale di bordo con/senza supplemento di prezzo.

Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile.

Il titolo di viaggio è a tutti gli effetti un documento fiscale.

9.5. RIMBORSO DEL TITOLO DI VIAGGIO

Il vettore non è tenuto al rimborso della parte del titolo di viaggio non fruito a causa di impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero dovute al mancato rispetto da parte di questo delle disposizioni di legge, ovvero per causa imputabile al medesimo (ad esempio deve scendere dall'autobus per motivi personali o di salute ovvero viene fatto discendere dal personale di bordo o dall'autorità per molestie o ubriachezza etc).

9.6. FURTO E SMARRIMENTO DEL TITOLO DI VIAGGIO

I titoli di viaggio smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili. In caso di smarrimento, furto, distruzione o deterioramento del titolo di viaggio già acquistato, il passeggero potrà viaggiare sulla corsa programmata previa consegna alla Direzione aziendale della denuncia all'autorità ovvero semplice

autocertificazione con allegata copia del documento di identità, fermo restando l'emissione di un nuovo titolo di viaggio, con a carico del passeggero i soli costi amministrativi di emissione.

9.7. VERIFICA E REGOLARIZZAZIONE A BORDO DEL TITOLO DI VIAGGIO

Il personale di bordo (conducenti, ispettori e/o soggetti esterni appositamente deputati dall'Azienda) è incaricato ad effettuare servizi di vigilanza dei beni di proprietà o in concessione, di tutela del patrimonio aziendale e dei beni in dotazione al personale di bordo nonché le ispezioni concernenti la regolarità dei titoli di viaggio. In particolare, il personale in questione è incaricato di:

- a) effettuare il controllo dei titoli di viaggio e comminare le sanzioni amministrative ai sensi della normativa nazionale e regionale vigente (Legge Regionale n. 13/2008 e del DPR 753/1980 e ss.mm.ii.);
- b) verificare la regolarità dell'esercizio: rispetto degli orari, rispetto delle fermate;
- c) effettuare la vigilanza o custodia sui beni di proprietà dell'Azienda: autobus, uffici, biglietterie, depositi etc;
- d) vigilanza degli autobus in sosta e controllo degli accessi a bordo;
- e) controllo a bordo finalizzato a rilevare elementi di rischio per la sicurezza - bagagli abbandonati, oggetti pericolosi, ecc. - ed eventuali situazioni di criticità.

Il personale in questione è, altresì, deputato ad ogni altro controllo o servizio di vigilanza ritenuto necessario dall'Azienda, per il cui espletamento non è richiesto l'esercizio di pubbliche potestà o l'impiego operativo di appartenenti alle Forze di polizia.

Il personale incaricato dall'Azienda ha potere accertativo che comprende il controllo sull'identità delle persone quando esso è strettamente e funzionalmente collegato all'attività di vigilanza e custodia di cui sopra e conseguentemente a elevare sanzioni.

9.8. SCONTRINO FISCALE TITOLO DI VIAGGIO

Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 legge 30.12.1991 n. 413. Il biglietto è già una ricevuta fiscale detraibile in contabilità ed il pagamento con la carta di credito ne certifica l'acquisto.

9.9. CONTROLLO DEI TITOLI DI VIAGGIO SUI SERVIZI TPL

Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale sono tenuti a munirsi di valido titolo di viaggio, a convalidarlo all'inizio del viaggio a conservarlo per la durata del percorso e a esibirlo su richiesta degli agenti accertatori. L'esibizione del titolo di viaggio all'operatore di esercizio dev'essere effettuato, in conformità alle apposite prescrizioni, in occasione di ogni singolo accesso ai mezzi di trasporto utilizzati. La violazione a tali obblighi comporta l'applicazione di una sanzione pecuniaria ai sensi della Legge Regionale Abruzzo n. 13/2008. In caso di mancata esibizione di un idoneo titolo di viaggio su richiesta degli agenti accertatori, la sanzione comminata è annullata e si è tenuti al pagamento delle sole spese del procedimento (€ 5,00) qualora sia possibile dimostrare, con adeguata documentazione, presso gli uffici dell'Azienda, il possesso di un titolo nominativo risultante in corso di validità al momento dell'accertamento.

Le rilevazioni dei sistemi di video sorveglianza presenti a bordo dei veicoli e sulle banchine di fermata possono essere utilizzate ai fini del contrasto dell'evasione tariffaria e come mezzo di prova, nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, per l'identificazione di eventuali trasgressori che rifiutino di fornire le proprie generalità agli agenti accertatori, anche con eventuale trasmissione alle competenti forze dell'ordine.

10. ART.3 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

L'Azienda assicura, attraverso le forme ed i mezzi disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio e le condizioni di accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Le condizioni di accesso, riguardanti il viaggio e le condizioni di trasporto, comprendono anche la sintesi della legislazione nazionale e internazionale vigente e sono messe a disposizione del pubblico materialmente e, in formati accessibili, su espressa richiesta ovvero sul sito dell'Azienda.

Al più tardi alla partenza del servizio gestito dall'Azienda ed acquistato dal passeggero, questi dispone delle informazioni appropriate sui diritti conferiti dalla legge. Tali informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'articolo 10 delle presenti condizioni di trasporto.

11. ART. 4 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA

L'Azienda garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire a questi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione. Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda impartisce istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tale tipologia di viaggiatori.

Nell'accezione di «persone con disabilità» o «persone a mobilità ridotta» rientrano:

- le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità documentata;
- le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- i non vedenti o con disabilità visive;
- i non udenti o con disabilità uditive;
- le persone con handicap mentale documentato.

11.1. DIRITTO AL TRASPORTO E CONDIZIONI SPECIALI

E' sempre ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta tranne nei seguenti casi:

- a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione della UE, internazionale e nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;
- b) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche delle fermate ed alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

Nel caso in cui l'Azienda debba constatare tali impedimenti al trasporto, ne dà comunicazione alla persona con disabilità o a mobilità ridotta e, a richiesta, la informa per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

Nel caso in cui non venga accettata una prenotazione ovvero emesso o altrimenti fornito un biglietto per le ragioni di cui sopra, il passeggero sarà informato su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore.

Qualora, al verificarsi delle ragioni di cui alle lettere a) e b) di cui sopra, l'Azienda non possa accettare il trasporto ovvero emettere la prenotazione del biglietto, la persona con disabilità o a mobilità ridotta può richiedere di essere accompagnata da un'altra persona di sua scelta in grado di fornirle l'assistenza richiesta e tale comunque da rendere possibile materialmente il suo accesso all'interno dell'autobus ed il suo posizionamento in condizioni di sicurezza a bordo durante il viaggio, cosicché cessino di applicarsi le ragioni ostative di cui alle lettere a) e b). In tale ipotesi, l'accompagnatore è trasportato gratuitamente e, se possibile, potrà sedere accanto alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.

11.2. ACCESSIBILITA' E INFORMAZIONE

Al fine di garantire la tutela del diritto al trasporto, l'Azienda dispone di condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta che si fondano sulla legislazione nazionale ed internazionale in materia di sicurezza e che sono a disposizione del pubblico. I passeggeri, qualora lo richiedessero, potranno ricevere tutte le informazioni generali pertinenti relative al viaggio e alle condizioni del trasporto materialmente ovvero anche in formati adeguati e accessibili. Tali informazioni comprendono, altresì, i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus.

11.3. CONDIZIONI DI PRESTAZIONE DELL'ASSISTENZA

L'Azienda fornisce l'assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta a condizione che:

- a) la necessità di assistenza della persona sia comunicata all'Azienda con un preavviso di almeno trentasei ore; e
- b) la persona interessata si presenti al punto indicato:
 - i) a un'ora stabilita precedentemente dall'Azienda che non preceda di più di sessanta minuti l'orario di partenza pubblicato, a meno che Azienda e passeggero non abbiano concordato un termine più breve; o,
 - ii) qualora non sia stato stabilito un orario, almeno trenta minuti prima dell'orario di partenza pubblicato.

Inoltre, le persone con disabilità o a mobilità ridotta devono notificare all'Azienda le esigenze specifiche per il posto a sedere al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto. In mancanza di notifica dell'esigenza di assistenza, l'Azienda compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare che l'assistenza sia fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa, in sicurezza, salire a bordo del servizio in partenza, prendere il servizio in coincidenza o scendere dal servizio in arrivo per il quale ha acquistato il biglietto.

Qualora a una persona con disabilità o a mobilità ridotta, in possesso di una prenotazione o di un biglietto, che abbia notificato le proprie esigenze di assistenza venga rifiutato il permesso di salire a

bordo, e all'eventuale accompagnatore qualora ne abbia diritto, l'Azienda darà la possibilità di scegliere tra:

- a) il diritto al rimborso¹ e, se del caso, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile; e
- b) tranne quando non è praticabile, il proseguimento del viaggio o il reinstradamento con servizi di trasporto alternativi ragionevoli fino alla destinazione indicata nel contratto di trasporto.

Nelle stazioni designate dal Ministero, l'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, presta gratuitamente assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta garantendo l'assistenza e le misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di viaggiare in sicurezza².

A bordo dei propri autobus l'Azienda presta l'assistenza necessaria per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di ottenere le informazioni essenziali relative al viaggio in formati accessibili, qualora richieste, e salire e scendere durante le pause di un viaggio, solo se è disponibile a bordo altro personale oltre al conducente.

11.4. RISARCIMENTO PER SEDIE A ROTELLE E ATTREZZATURE PER LA MOBILITA'

In caso di perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'Azienda provvede a risarcire il passeggero nella misura opportuna prevista dalla legge³. Qualora necessario, l'Azienda compie ogni sforzo per fornire rapidamente attrezzature o dispositivi di sostituzione temporanea e, ove possibile, aventi simili caratteristiche tecniche e funzionali a quelli perduti o danneggiati.

12. ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

Il cliente è chiamato a collaborare con l'Azienda per la sicurezza del viaggio ed il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi e alle strutture. L'utenza che fruisce dei servizi erogati dall'Azienda è obbligata a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione attenendosi alle norme di condotta generale di seguito riportate.

12.1. OBBLIGHI DI CONDOTTA GENERALE

I passeggeri devono osservare scrupolosamente le norme emanate dalle autorità competenti nell'interesse della sicurezza propria e dei terzi e della regolarità dell'esercizio del servizio di cui fruiscono. In particolare, è fatto obbligo al passeggero di:

- a) controllare preventivamente i dati indicati sul titolo di viaggio e presentarsi al punto di partenza almeno 10 minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore in casi specifici ovvero nei periodi di alta stagione;

¹ La norma prevede che la mancata notifica non incida sul diritto al rimborso del denaro pagato per il biglietto. Si è concordato nell'omettere tale previsione.

² Il Regolamento elenca le attività che costituiscono assistenza che il vettore deve garantire (cfr. alleg. I del Reg. 181).

³ Il Regolamento prevede il risarcimento sia "in misura pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura o dei dispositivi perduti o danneggiati". Si è concordato nel sintetizzare la previsione.

b) conformarsi alle prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità, dogana e autorità amministrative;

c) durante il trasporto:

c.1.) osservare le prescrizioni, le avvertenze ed inviti del personale di bordo, comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste e agli avvertimenti del personale di servizio. In particolare, è fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza laddove previste, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus;

c.2.) astenersi dal parlare a conducente, distrarre comunque il personale dalle sue mansioni, osservare un comportamento decoroso, non arrecando disturbo agli altri viaggiatori; non tenere comportamenti molesti, cantare, suonare, schiamazzare, né discorsi osceni e inappropriati;

c.3.) non sporgersi dai finestrini;

c.4.) restare seduto quando l'autobus è in movimento. Nel caso di utilizzo dei servizi igienici a bordo durante il viaggio, è fatto obbligo di sorreggersi saldamente agli appositi sostegni. L'azienda declina ogni responsabilità in caso di danni occorsi ai passeggeri che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni per negligenza.

c.5.) non consumare alcolici o sostanze in genere che possano alterare le proprie capacità psicomotorie;

c.6.) rispettare la durata della sosta programmata nelle aree di servizio autostradali;

c.7.) perché vietato, fare la questua fra i viaggiatori od esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda.

Il passeggero non è ammesso al viaggio, e nel corso del viaggio stesso può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per il biglietto, nel caso in cui rappresenti pericolo per la sicurezza del servizio di trasporto secondo le condizioni prescritte dal Codice della strada. E' vietato, in tal senso, azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di sicurezza se non è necessario ed in condizioni di effettivo pericolo per sé e per gli altri viaggiatori.

d) esibire al personale di controllo un documento di identità per accertare il diritto allo sconto tariffario;

e) usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla propria sicurezza ed incolumità e delle persone, animali e dei bagagli che siano sotto la sua custodia.

f) nel caso in cui il passeggero viaggi con un bambino fino a 3 anni di età, per quest'ultimo è consigliato l'uso dell'apposito seggiolino omologato da fissare alle cinture di sicurezza dell'autobus sebbene non obbligatorio. Sarà, quindi, cura del passeggero premunirsi del seggiolino in questione.

12.2. RESPONSABILITA' DEI PASSEGGERI PER DANNI

Il passeggero è responsabile nei confronti dell'Azienda per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale dell'Azienda; nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il

trasporto. In caso di danneggiamento doloso, l'Azienda si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

12.3. DIVIETO DI FUMO

E' vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, cabina, ecc.). L'inosservanza dà luogo all'applicazione di sanzione amministrativa, salvo che il fatto costituisca più grave reato, ai sensi delle disposizioni penali vigenti. In caso di reato, l'Azienda provvederà a segnalarlo alle Autorità giudiziarie e a fornire le generalità dei trasgressori.

L'azienda non risponde di eventuali lesioni, danni e sanzioni derivanti dalla mancata osservanza delle citate norme, che saranno a carico del trasgressore, se maggiorenne, o del responsabile del gruppo, se minorenni.

13. ART.6 CANCELLAZIONE O RITARDO

13.1. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare di linea, l'Azienda informa ove possibile quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista.

Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza sulla rete gestita dall'Azienda in base all'orario a causa di una cancellazione o di un ritardo, l'Azienda compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Ove possibile, tali informazioni sono fornite per via elettronica e nei termini di cui sopra, a tutti i passeggeri, compresi quelli che sono in partenza dalle fermate d'autobus, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

13.2. SERVIZI REGOLARI DI LINEA CON PERCORSO INFERIORE A 250 KM: SERVIZI TPL

Salvo quanto previsto al D.Lgs 4.11.2014 n.169 in tema di sanzioni alle violazioni in materia di diritti dei passeggeri con autobus, per i soli servizi di TPL, il passeggero, nei casi di cancellazioni di servizi o di ritardi ha diritto al rimborso del biglietto da parte dell'Azienda. In particolare, quando un servizio di trasporto pubblico subisce una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a 60 minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a 30 minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano – esclusi i casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili - i passeggeri hanno diritto al rimborso del prezzo del biglietto da parte dell'Azienda. Il rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida secondo modalità determinate con disposizioni del gestore. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

L'Azienda si impegna a rendere note, entro la conclusione del servizio di trasporto, le modalità di accesso alla carta dei servizi/condizioni di trasporto e le ipotesi che danno diritto a rimborsi o indennizzi, indicandone l'entità e le modalità per accedervi. Tali ipotesi comprendono anche la possibilità per il singolo passeggero di chiedere il rimborso durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, a semplice esibizione del titolo di viaggio.

Si consulti la procedura per richiesta rimborso di cui al paragrafo 19.

13.3. GUASTO DELL'AUTOBUS DURANTE IL VIAGGIO

Nel caso in cui l'autobus diventi inutilizzabile durante il viaggio, l'Azienda garantirà la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile oppure il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire.

13.4. ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE

Nel caso si verificasse un incidente che comporta l'interruzione del servizio, l'Azienda presta l'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza, ove necessario, prevede il cibo, gli indumenti, il trasporto, la prima assistenza e la sistemazione, salvo sia possibile utilizzare/sostituire il veicolo, garantendo così la prosecuzione del viaggio.

L'assistenza prestata in tali circostanze non costituisce riconoscimento di responsabilità da parte dell'Azienda.

14. ART.7 TRASPORTO DI MINORI

L'Azienda presta particolare attenzione al trasporto sui propri servizi di passeggeri minorenni.

Prima di acquistare il servizio di trasporto è necessario verificare le condizioni alle quali il minorenne è ammesso al trasporto sui servizi dell'Azienda e comunque previo adempimento delle prescrizioni di legge. La validità della dichiarazione di autorizzazione al viaggio ovvero di accompagnamento è circoscritta al singolo viaggio (da intendersi come andata e/o ritorno) fuori dal Paese di residenza del minore di 14 anni, con destinazione determinata.

14.1. TRASPORTO DI MINORI ACCOMPAGNATI

I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne. I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di età inferiore a 14 anni che viaggino non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione ad una persona fisica diversa devono sottoscrivere la dichiarazione di accompagnamento che resterà agli atti della questura.

Il passeggero munito di biglietto o abbonamento ha la facoltà di fare viaggiare gratuitamente un bambino fino a 3 anni di età purché questo non occupi un posto a sedere, ed è tenuto alla sua sorveglianza assumendosene ogni responsabilità. Per gli obblighi relativi ai sistemi di ritenuta per bambini si consulti l'articolo 14.3.

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.

14.2. TRASPORTO DI MINORI NON ACCOMPAGNATI

Per minori di età compresa tra i 14 e 18 anni, deve essere rilasciata una autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori da allegare al titolo di viaggio. Il modulo è possibile richiederlo telefonando al numero 085.9063456.

Sulle linee autorizzate in ambito nazionale, i minori di età compresa fra i 14 ed i 17 anni compiuti possono viaggiare solo se in possesso dell'autorizzazione di cui sopra rilasciata da genitori o tutori.

Sulle linee autorizzate in ambito internazionale, i minori di anni 16 sono ammessi al trasporto solo se accompagnati, mentre i soggetti di età compresa fra i 16 ed i 17 anni compiuti, possono viaggiare non accompagnati ma provvisti di documento di riconoscimento valido e muniti della dichiarazione di accompagnamento rilasciata dalla Questura.

Il personale di bordo potrà richiedere al passeggero l'esibizione di un valido documento di identità.

14.3. SISTEMI DI RITENUTA PER BAMBINI A BORDO DELL'AUTOBUS

I bambini di età non superiore a 3 anni possono essere trasportati (sui minibus e sugli autobus di cui alle categorie internazionali M2 ed M3) senza necessità di adottare particolari accorgimenti e, pertanto, senza necessità di utilizzare i dispositivi di ritenuta per bambini, anche se installati.

I passeggeri bambini di età superiore a 3 anni, invece, devono essere trasportati utilizzando i sistemi di ritenuta per bambini (di cui l'autobus o il minibus è dotato) per i quali sia compatibile l'impiego da parte dei bambini stessi e devono essere assicurati con sistemi di ritenuta per bambini solo se di tipo omologato (art. 172, comma 6 Codice della Strada). In assenza di sistema di ritenuta per bambini, devono essere utilizzate le cinture, solo se compatibili con il bambino. Tale disposizione è valevole soltanto per i bambini di peso inferiore a 36 kg così come previsto dalla normativa comunitaria che limita l'utilizzo dei dispositivi di ritenuta per bambini a tali soggetti. Per la compatibilità con le cinture possono, eventualmente, essere utilizzati gli appositi adattatori.

In caso di inosservanza di tali prescrizioni risponde la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente sul veicolo.

È fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus.

15. ART. 8 TRASPORTO BAGAGLI

15.1. TIPOLOGIA DI BAGAGLIO E DIMENSIONI CONSENTITE

Il bagaglio a mano è il bagaglio di dimensioni ridotte e/o di particolare valore es. cellulari, computer portatili, palmari, gioielli etc., che resta nella sfera di vigilanza del viaggiatore e di cui questi è responsabile;

Dimensioni consentite

- a) Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria responsabilità, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 50x30x25 e di peso non superiore a kg. 10 da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani cosicché resti nella propria sfera di vigilanza 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 porte;

15.2. BAGAGLIO ULTERIORE

Non è possibile accettare bagagli ulteriori e non è consentito il trasporto di biciclette.

15.3. CONTENUTO DEL BAGAGLIO

È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile, esplosivi, radioattivi o ossidanti, veleni e materiali magnetici, altresì recipienti contenenti olio e/o vino; oggetti maleodoranti e liquidi in genere nonché materiali fragili (es. computer, telecamere). L'Azienda non risponde in alcun caso del contenuto del bagaglio dei passeggeri e si riserva di rivalersi sul passeggero il cui bagaglio rechi danni a terzi e/o ad altri bagagli.

In caso di violazione delle prescrizioni di cui alle presenti Condizioni generali di trasporto, constatata al momento della partenza, l'Azienda potrà legittimamente rifiutare il carico per la sicurezza del trasporto e l'incolumità dei passeggeri.

15.4. RESPONSABILITA'

Il bagaglio che il passeggero porta con sé a bordo resta sotto la diretta sorveglianza dello stesso.

Per i bagagli a mano e gli oggetti, l'Azienda non è responsabile della perdita (o delle avarie), se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile al vettore.

15.5. IL FURTO E/O SMARRIMENTO DEL BAGAGLIO

Fermo quanto al punto precedente, il passeggero che ha subito il furto e/o lo smarrimento deve far constatare, a pena di decadenza, la perdita o l'avaria al personale di bordo al momento dell'arrivo alla fermata. Dovrà quanto prima contattare l'Azienda al n. +39 085.9063456 ovvero inviare una mail a info@napoleoneautolinee.it

15.6. TRASPORTO DEI PASSEGGINI

A seconda del tipo di servizio, i passeggini pieghevoli per bambini possono essere ammessi se ripiegati in condizioni di sicurezza.

16. ART. 9 IL TRASPORTO DI ANIMALI

16.1. GLI ANIMALI AMMESSI A BORDO

Il passeggero può portare con sé, previa prenotazione, animali domestici vivi, non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia), eccezion fatta per i cani guida da accompagnamento dei passeggeri non vedenti per i quali la Legge 14 febbraio 1974, n. 37 stabilisce che il soggetto privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane-guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di trasporto pubblico senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa. La norma sancisce, inoltre, il principio per cui *“ogni altra disposizione in contrasto o in difformità con la presente legge viene abrogata”*. Non è consentito il trasporto di animali nei servizi notturni.

16.2. LE CONDIZIONI DI TRASPORTO

Ad ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio per sé e per l'animale, è concesso portare sia un cane di piccola taglia, da tenere in braccio, sia i cani da caccia o comunque i cani di dimensioni medie, purché al guinzaglio e con la museruola.

La possibilità di far viaggiare un animale dipende esclusivamente dalla discrezionalità dell'Azienda che definisce regole specifiche in relazione alle caratteristiche particolari del viaggio. Il trasporto di animali può essere, infatti, rifiutato in caso di affollamento dell'autobus e comunque quando la durata del viaggio non consenta il trasporto dell'animale senza pregiudizio per la sicurezza dei passeggeri, del personale e dello stesso animale ovvero qualora arrechi in qualsiasi modo disturbo ai viaggiatori. Il trasporto di animali potrà essere rifiutato o interrotto senza diritto al rimborso del biglietto ai proprietari degli stessi, ad insindacabile giudizio del personale aziendale nel caso sia necessario salvaguardare la sicurezza del trasporto.

[Nel caso di trasporto in appositi contenitori o gabbiette questi devono essere coperti per evitare reazioni di paura negli animali e nei passeggeri. Non potranno invece essere trasportati animali appartenenti a specie selvatiche di comprovata pericolosità. Gli uccelli, i gatti, i pesci o i pulcini sono ammessi al trasporto all'interno dell'autobus in ceste, gabbie, contenitori a condizione che questi non superino determinate dimensioni (per esempio 40x30x30 cm); non presentino spigoli vivi, non siano sudici e maleodoranti; siano prive di becchime e gli abbeveratoi non siano colmi. Durante il trasporto che deve avvenire previo pagamento di biglietto a tariffa ordinaria, devono essere tenuti in modo da non arrecare danno o disturbo agli altri viaggiatori. Ogni passeggero può trasportare al massimo n°1 trasportini]

16.3. LE RESPONSABILITÀ

Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale.

Non è mai consentita l'occupazione del posto a sedere riponendo sullo stesso il trasportino: il sedile resta a disposizione del solo passeggero. La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus. Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza.

Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo ad altri passeggeri (per problemi di allergia, ecc.) su indicazione del personale di bordo, il passeggero, con il suo animale, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile.

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.

16.4. IL COSTO DEL TRASPORTO

Al trasporto di animali si applica la tariffa ordinaria.

Il cane guida del passeggero non vedente non è soggetto al pagamento di alcun biglietto.

17. ART. 10 MECCANISMO PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI

Napoleone Autolinee, nella prospettiva di un continuo miglioramento della Qualità del servizio, ha attivato un **"sistema di ascolto al cliente"** utile per erogare un servizio che sia a **"misura d'utente"**. Pertanto, **segnalazioni** e **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.

17.1. SEGNALAZIONE DISSERVIZI

Per segnalazione si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse.

La segnalazione può essere inoltrata all'Azienda tramite i seguenti canali:

- compilando l'apposito modulo per segnalazioni, accedendo all'Area Reclami sul sito:

www.napoleoneautolinee.it;

- inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo:

info@napoleoneautolinee.it

Eventuali segnalazioni inoltrate per iscritto dovranno sempre essere indirizzate a:

F.lli Napoleone P. e T. snc

c.da Santa Liberata, sn

66026 Ortona (CH)

Al fine di poter eventualmente dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, chiaramente la segnalazione con tutti gli elementi utili. L'Azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla normativa sulla tutela della privacy.

17.2. RECLAMI PER VIOLAZIONE DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

L'Azienda garantisce la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque il rispetto delle misure minime individuate dall'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021.

Le informazioni qui contenute sono fornite dall'Azienda anche nella sezione dedicata del sito web, accessibile dall'home page, tramite il link "Reclami"; nella carta dei servizi nella home page del sito aziendale nonché a bordo degli autobus.

Si intende per "reclamo": ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalla carta dei servizi.

Il passeggero può presentare un reclamo:

- a) utilizzando, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;

- b) più canali tra cui (almeno):

b.1) il sito web, con accesso dal seguente apposito link denominato "Reclami" posto nella sezione dedicata accessibile dall'home page del sito aziendale;

b.2) inoltrando una mail all'indirizzo: info@napoleoneautolinee.it;

b.3) a mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo: F.lli Napoleone P. e T. Snc - c.da Santa Liberata sn, 66026 Ortona (CH).

L'Azienda provvederà ad esaminare i reclami che riporteranno almeno i seguenti elementi:

- a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e la copia del titolo di viaggio;
- c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente:

► **per i servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km:**

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie;
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta;
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti;
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami;
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo.

Il reclamo, nelle modalità e con gli elementi sopra indicati, può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e/o dell'eventuale rappresentante e trasmesso all'Azienda nel rispetto dei termini previsti dall'articolo 27 del Regolamento (UE) n.181/2011. In particolare il reclamo deve essere inoltrato entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del reclamo, l'Azienda notificherà al passeggero il proprio motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva.

Ai fini del decorso dei termini di cui sopra:

- a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;
- b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna all'Azienda;
- c.1) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte dell'Azienda nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna;
- c.2) consegna a mano del reclamo presso gli uffici aziendali o tramite lo sportello assistenza clienti, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta;

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di:

- di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti con le modalità descritte al successivo punto 10.2.1.

L'utente può ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto pari al 10% nel caso riceva risposta al reclamo tra il 91° e 120° giorno dal ricevimento del reclamo da parte dell'Azienda e pari al 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di abbonamento, l'entità di tale indennizzo, da corrispondere all'utente ove la risposta sia fornita oltre i termini e le percentuali di cui sopra è definito in modo proporzionale alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento.

L'indennizzo non è mai dovuto nei casi in cui:

- a) l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;
- b) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate;
- c) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Procedure di registrazione dei reclami, conservazione dei relativi dati e pubblicazione

L'Azienda, in ottemperanza alla regolamentazione prevista in materia, provvede, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, alla registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo: i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio; la tipologia di servizio; la data di ricevimento del medesimo; i motivi che fondano il reclamo riportati nel modulo predisposto e la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio. L'Azienda, nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, conserva i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui al paragrafo precedente per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.

Procedura per la richiesta del rimborso in caso di eventi dannosi

Per accedere all'eventuale rimborso nei casi previsti dalle presenti condizioni di trasporto, 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;
- presentazione di richiesta formale di risarcimento alla Direzione Aziendale;
- l'Ufficio competente provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

17.2.1. RECLAMO IN SECONDA ISTANZA ALL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale.

L'Organismo in questione è l'Autorità per la Regolazione dei Trasporti – Via Nizza n. 230 - 10126 Torino contatto: +390111912550 - alla quale il reclamo può essere proposto a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

- posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it

- posta elettronica semplice: reclami.bus@autorita-trasporti.it

Inoltre è possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente on line nella sezione dedicata. Per info si consulti il sito istituzionale www.autorita-trasporti.it

18. 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.

19. RIMBORSO

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.

20. 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.

21. 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 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 ed € **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 ad € **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 alla 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 e s.m.i. e al GDPR Regolamento UE 679/2016.

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

22. 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 nella fascia oraria 7:00-20:00 dei giorni feriali (sabato compreso): 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 info@napoleoneautolinee.it Sito internet www.napoleoneautolinee.it

Note: Struttura preposta alla gestione interna della Carta e riferimenti

All'interno dell'Azienda Autolinee F.lli Napoleone il servizio di gestione della presente Carta della Mobilità, redatta secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 ed in riferimento al Manuale della Qualità, 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 gli utenti e l'Azienda.