



# ***DICARLOBUS***

**IL TUO COMPAGNO DI VIAGGIO**

carta dei servizi

2020



*Sandro Di Carlo*

*Amministratore Unico Dicarlobus srl*

## CARTA DEI SERVIZI Anno 2020

La Carta dei servizi è il documento con cui la "DICARLOBUS srl" assume per iscritto e rende noto ai cittadini/utenti l'impegno al miglioramento costante della qualità del servizio erogato mediante il rispetto di principi fissati dalla Direzione dell'azienda stessa.

Il presente documento denominato "**CARTA DEI SERVIZI**" è stato adottato dall'organizzazione in osservanza dell'art. 16 Costituzione della Repubblica Italiana, sulla base dei principi della Direttiva della Presidenza Consiglio dei Ministri **27.01.1994** "Principi generali su erogazione servizi pubblici (G.U. 22.2.94 n°43) ; del Decreto Ministro della Funzione Pubblica **31.3.1994** "Codice di comportamento dei dipendenti della pubblica amministrazione; dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al **DPCM 30.12.98** "Schema generale per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti (G.U. 2.2.1999 n°26) e della Norma **UNI 10600 del 31.05.2001** "Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell'ambito di applicazione della Carta della Mobilità, per fornire informazioni dettagliate sul Trasporto pubblico Locale (TPL), per meglio divulgare le tipologie di servizi offerti all'utenza, i loro livelli qualitativi e quantitativi e soprattutto l'impegno e i progetti per un costante miglioramento e del **Regolamento UE n. 181/2011**.

Essa, quindi, rappresenta un patto stipulato con i cittadini per migliorare la qualità dei servizi offerti e costituisce lo strumento attraverso il quale poter controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti.

L'organizzazione ha definito precisi standard di qualità, il cui rispetto è considerato condizione fondamentale per la soddisfazione dei clienti-utenti. Gli standard sono "risultati attesi" dall'utenza e sono determinati tenendo conto delle effettive possibilità di conseguirli. Il rispetto degli standard di qualità del servizio riportati in questa Carta rappresenta un requisito essenziale per l'appartenenza al sistema territoriale dei servizi di trasporto pubblico.

I fattori di qualità presi in considerazione sono:

- **REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI E SICUREZZA;**
- **PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI;**
- **PRONTA GESTIONE DEI RECLAMI;**

Ad ogni standard corrisponde un indicatore, che rispecchia la realtà aziendale in atto.

### **REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI E SICUREZZA**

L'orario di arrivo dei mezzi ai vari punti di fermata identificati e' definito con una tolleranza di 5 minuti. Questo criterio viene adottato sia all'andata che al ritorno.

Il personale di servizio a bordo dei ns. mezzi e' addestrato e qualificato ed e' in grado anche di gestire eventuali e rare situazioni di emergenza che si potrebbero verificare visto che prima di mettere in circolazione il mezzo gli autisti effettuano svariati controlli tecnici proprio per prevenire il più possibile disagi e inconvenienti che potrebbero provocare ritardi.

DICARLOBUS srl

Sede Legale, Via Lazio, 11, 66045, Schiavi di Abruzzo (CH)

Sede Amm.va, Zona Ind.le, Viale Germania, 40, 66050, San Salvo (CH), Tel 0873.342663, Fax 0873.652012

C.F./P.I. 02172630697, Registro delle Imprese di Chieti n. 02172630697 – R.E.A. n. 157811

Capitale Sociale - 50.000 euro

## **PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI**

Tutte le operazioni di pulizia dei mezzi vengono eseguite ogni giorno prima dell'inizio del turno di servizio all'interno della ns. officina e interventi di pulizia più radicali vengono effettuati una volta alla settimana secondo le istruzioni riportate nel "Foglio di servizio" che gli autisti prendono in carico giornalmente.

## **PRONTA GESTIONE DEI RECLAMI**

Presso gli uffici della nostra sede aziendale e sul sito web [www.dicarlobus.it](http://www.dicarlobus.it) è a disposizione degli utenti il modulo per la registrazione dei reclami che possono essere anche inoltrati telefonicamente al numero 0873-342663 o per mail a [info@dicarlobus.it](mailto:info@dicarlobus.it). In ogni caso entro tre mesi dalla data del ricevimento del reclamo verrà data risposta dal responsabile della Gestione del Sistema Qualità al fine di migliorare costantemente il servizio erogato.

E' principalmente allo scopo di garantire la piena soddisfazione del cliente che la "DICARLOBUS SRL" applica il SGQ necessario al mantenimento della certificazione del proprio sistema aziendale di gestione della Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001/2015.

## **PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi della Soc. Dicarlobus s.r.l. si basa sul rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Uguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Accessibilità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia
- Libertà di scelta

### *Uguaglianza*

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti.

L'uguaglianza si traduce nel divieto di ogni tipo di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, stato sociale, capacità fisica.

Inoltre, l'uguaglianza è perseguita favorendo l'accessibilità al servizio di trasporto mediante idonee infrastrutture, e migliorando il rapporto con alcune fasce di clientela (anziani e giovani), per cui sono previste delle agevolazioni economiche.

### *Imparzialità*

Vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, per tutti gli utenti.

**DICARLOBUS srl**

Sede Legale, Via Lazio, 11, 66045, Schiavi di Abruzzo (CH)

Sede Amm.va, Zona Ind.le, Viale Germania, 40, 66050, San Salvo (CH), Tel 0873.342663, Fax 0873.652012

C.F./P.I. 02172630697, Registro delle Imprese di Chieti n. 02172630697 – R.E.A. n. 157811

Capitale Sociale - 50.000 euro



#### *Continuità*

L'azienda assicura l'effettuazione del servizio secondo gli orari e gli avvisi pubblicizzati o accordati con i committenti del servizio di noleggio da rimessa, fatti salvi i casi di forza maggiore, casi fortuiti o stati di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda. In tali casi, vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata degli eventuali disservizi e il disagio per i passeggeri.

L'azienda si impegna ad effettuare un'ampia divulgazione preventiva dei servizi minimi programmati in caso di sciopero. Inoltre, in caso di necessità o interruzioni programmate, saranno garantiti dei servizi sostitutivi, dandone tempestiva comunicazione.

#### *Accessibilità*

Su tutti i frontali degli autobus è indicata, ben visibile dall'esterno, l'identificazione dell'autolinea. Nelle principali località di fermata sono disposte le apposite paline.

I titoli di viaggio possono essere acquistati presso le Autostazioni, le biglietterie convenzionate, le agenzie di viaggio ed eccezionalmente nelle località laddove non è possibile acquistare il titolo di viaggio, è consentita la prenotazione direttamente presso la sede della Dicarlobus Srl. Inoltre è possibile l'acquisto on line con pagamento con carta di credito o prepagata.

#### *Partecipazione*

L'utente ha il diritto di partecipare alla prestazione del servizio pubblico, al fine di verificare la corretta erogazione del servizio fornito e collaborare al miglioramento dello stesso.

Per tale motivo l'azienda si impegna a tenere sempre informati gli utenti sul servizio che eroga e a rispondere ad ogni loro richiesta; inoltre provvede a raccogliere e valutare periodicamente le informazioni di ritorno dall'utenza (suggerimenti, proposte di miglioramento, reclami, ecc...).

Inoltre la Dicarlobus Srl è impegnata ad assicurare particolare attenzione nei confronti di utenze particolari, quali anziani o portatori di handicap, disponendo posti prenotati nelle prime file.

#### *Efficienza ed efficacia*

L'azienda adotta le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali al fine di perseguire il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio. In particolare, essa si impegna a implementare in azienda un Sistema Qualità conforme alla norma ISO 9002, ottenendone la certificazione da parte di un Ente terzo.

#### *Libertà di scelta*

L'azienda garantisce il diritto alla mobilità degli utenti, fornendo un'ampia gamma di soluzioni possibili e provvedendo ad istituire corse suppletive in casi di richieste eccezionali.

DICARLOBUS srl

Sede Legale, Via Lazio, 11, 66045, Schiavi di Abruzzo (CH)

Sede Amm.va, Zona Ind.le, Viale Germania, 40, 66050, San Salvo (CH), Tel 0873.342663, Fax  
0873.652012

C.F./P.I. 02172630697, Registro delle Imprese di Chieti n. 02172630697 – R.E.A. n. 157811

Capitale Sociale - 50.000 euro

## **TUTELA DEL CLIENTE RAPPORTI CON L'UTENZA**

Le informazioni riguardanti i percorsi delle autolinee, le fermate, gli orari, le tariffe, i punti vendita di biglietti, sono contenute nell'Orario Ufficiale delle Autolinee Dicarlobus Srl, in dotazione presso tutti i punti vendita dei biglietti di viaggio. Le principali informazioni che riguardano una specifica autolinea sono comunicate al pubblico tramite un opuscolo informativo, anch'esso reperibile presso le agenzie, le biglietterie e, per quanto possibile, a bordo degli automezzi.

Le stesse informazioni sono comunicate anche:

- mediante mezzi di comunicazione (pubblicità su reti, radio e giornali locali, sito web, volantini distribuiti porta a porta);
  - verbalmente o tramite e-mail, all'atto della richiesta di informazioni in agenzia o presso la Dicarlobus Srl.
- All'atto della vendita del biglietto di viaggio, e prima della sua consegna all'Utente, il personale incaricato della vendita deve accertarsi di averne compreso le esigenze, in modo da applicare la tariffa più appropriata e da poter segnalare le informazioni più significative ai fini della corretta fruizione del servizio. In particolare, occorre assicurarsi che l'Utente abbia compreso:
- il percorso dell'autolinea, con i relativi luoghi di fermata;
  - gli orari di partenza e arrivo;
  - le tariffe applicate;
  - la data della corsa.

Chi vende il biglietto deve ottenere dall'utente una esplicita conferma dell'itinerario, della data di partenza e del numero di passeggeri in fase di acquisto del biglietto, prima del pagamento.

Tutto il personale a contatto diretto con il pubblico, compresi gli autisti, è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni con chiarezza e competenza, stabilendo un rapporto di fiducia e di collaborazione.

Gli autisti di ruolo, in particolare, devono indossare la divisa aziendale e curare il loro aspetto fisico, evitando forme di trascuratezza.

Il comportamento del personale è descritto in appositi documenti denominati 'Regolamento Interno Aziendale' e 'Manuale dell'autista', entrambi approvati dalla Direzione e distribuiti a tutto il personale.

## DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

### Diritti degli utenti

1. Sicurezza e tranquillità del viaggio;
2. Continuità e certezza del viaggio;
3. Facile reperibilità di informazioni sul servizio di trasporto (modalità, tariffe, orari, ecc.);
4. Rispetto degli orari di partenza in tutte le fermate previste durante il percorso;
5. Igiene e pulizia dei mezzi;
6. Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
7. Rispetto di tutte le disposizioni sul divieto di fumo sugli automezzi;
8. Possibilità di inoltrare reclami o altro.

### Doveri degli utenti

1. Essere muniti di regolare titolo di viaggio;
2. Non occupare più di un posto a sedere;
3. Non fumare a bordo degli automezzi;
4. Non sporcare e danneggiare i mezzi;
5. Agevolare le persone anziani ed i disabili, cedendo loro il posto e non occupando quelli riservati;
6. Mantenere un comportamento corretto nei confronti degli altri passeggeri e del personale viaggiante;
7. Non trasportare oggetti fra quelli riportati sul retro del biglietto o indicati come pericolosi o nocivi;
8. Usare i dispositivi di allarme solo ed esclusivamente in caso di grave necessità ed incombente pericolo;
9. Rispettare le norme per il trasporto dei bagagli e degli animali, nonché tutte le disposizioni per la fruizione del servizio.

La Dicarlobus Srl si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata. E' severamente proibito il trasporto di:

- Merci pericolose, materiali esplosivi o infiammabili;
- Animali domestici (quali cani, gatti, ecc.) di peso superiore a 10 kg. ad eccezione dei cani guida per i non vedenti;
- Animali non domestici;
- Liquidi in genere all'interno del bagaglio, fatto salvo quanto previsto all'art. 7 delle presenti Condizioni Generali di Viaggio.

In caso di violazione di dette prescrizioni, la Dicarlobus Srl potrà legittimamente rifiutare il trasporto

## NORME COMPORTAMENTALI

1. E' fatto obbligo al passeggero di:

- a) conformarsi alle prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità, dogana, autorità amministrative, alle norme sanitarie, etc.;
- b) controllare preventivamente i dati indicati sul biglietto (data di viaggio, orario, tariffa, luogo di partenza e di arrivo);
- c) di attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale di bordo emanate per la sicurezza e regolarità del servizio;
- d) restare seduto quando l'autobus è in movimento;
- e) non fumare a bordo dell'autobus, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette), ivi comprese le sigarette elettroniche;
- f) non consumare alcolici o sostanze in genere che possano alterare le proprie capacità psicomotorie;
- g) tenere una condotta improntata alle regole del buon comportamento;
- h) rispettare la durata della sosta presso le aree di servizio autostradali (massimo 15 minuti) ove stabilita';
- i) esibire al personale di controllo un documento di identità per accertare il diritto allo sconto tariffario;
- l) 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.
- m) il passeggero che viaggia con un bambino di piccolissima età è tenuto a premunirsi dell'apposito sediolino che va fissato alle cinture di sicurezza dell'autobus.

L'azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai passeggeri che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

2. 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 dell'attività dell'autolinea e dei passeggeri o arrechi grave disturbo agli altri passeggeri.

3. Il passeggero è responsabile nei confronti della Dicarlobus Srl per qualsiasi danno arrecato all'autobus; in caso di danneggiamento volontario, la Dicarlobus Srl si riserva la facoltà di sporgere eventuale denuncia a norma di legge.

4. Il passeggero ha la responsabilità di:

- a) presentarsi al punto di partenza almeno 10 minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore nei periodi di alta stagione;
- b) verificare sul sito internet o tramite il Call Center l'orario di partenza e di arrivo;
- c) custodire con attenzione il titolo di viaggio per evitare la perdita, la distruzione ed il furto.

DICARLOBUS srl

Sede Legale, Via Lazio, 11, 66045, Schiavi di Abruzzo (CH)

Sede Amm.va, Zona Ind.le, Viale Germania, 40, 66050, San Salvo (CH), Tel 0873.342663, Fax  
0873.652012

C.F./P.I. 02172630697, Registro delle Imprese di Chieti n. 02172630697 – R.E.A. n. 157811

Capitale Sociale - 50.000 euro

## TITOLI DI TRASPORTO

### 1. Introduzione

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte della Dicarlobus Srl solo se in possesso di valido titolo di viaggio a suo nome, per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione del percorso. Il Passeggero non ha pertanto diritto ad un servizio di trasporto diverso da quello indicato sul titolo di viaggio. Il biglietto acquistato non è rimborsabile qualora la fruizione del viaggio dipenda da cause imputate al viaggiatore.

Il biglietto può essere richiesto per un singolo viaggio, per un viaggio di andata e ritorno o per un abbonamento a n. 10 corse (laddove previsto). Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie a definire il contenuto del contratto di trasporto. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, prima di completare la transazione, se trattasi di acquisto on-line o presso rivendite e/o biglietteria, il Passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, con particolare riferimento al nominativo indicato, al prezzo corrisposto, alla tratta, alla data ed ora di partenza; deve altresì assicurarsi che sia stata applicata la riduzione tariffaria spettante (laddove prevista) e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

### 2. Condizioni di utilizzo:

Il titolo di viaggio:

- deve essere esibito all'atto della salita sull'autobus e ad ogni richiesta del personale di bordo per il controllo e l'obliterazione;
- è valido per il giorno e la corsa indicata;
- è valido solo se è integro e completo in ogni sua parte;
- i titoli emessi manualmente devono contenere il timbro, se emesso da una biglietteria, o il nome del personale se emesso dal personale di bordo;
- deve essere acquistato presso le rivendite convenzionate o on-line sul sito [www.dicarlobus.it](http://www.dicarlobus.it); solo in caso di disponibilità di posti, l'acquisto del biglietto può essere eseguito a bordo dell'autobus.

### 3. Non utilizzabilità del titolo di viaggio:

il titolo di viaggio non è utilizzabile, quindi il passeggero non ha diritto al trasporto né può pretendere di proseguire il viaggio, nel caso in cui:

- il titolo di viaggio sia stato abusivamente ceduto o commercializzato;
- il prezzo del trasporto non sia stato pagato in tutto o in parte;
- il passeggero non disponga di un valido documento di identificazione valido ad attestare la corrispondenza fra la propria persona ed il nominativo riportato sul titolo di viaggio.

DICARLOBUS srl

Sede Legale, Via Lazio, 11, 66045, Schiavi di Abruzzo (CH)

Sede Amm.va, Zona Ind.le, Viale Germania, 40, 66050, San Salvo (CH), Tel 0873.342663, Fax  
0873.652012

C.F./P.I. 02172630697, Registro delle Imprese di Chieti n. 02172630697 – R.E.A. n. 157811

Capitale Sociale - 50.000 euro



#### 4. Regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio.

Il passeggero deve essere in possesso di valido titolo di viaggio per la data e la tratta di partenza. Se sprovvisto, dovrà regolarizzare la propria posizione a bordo mediante pagamento del titolo di viaggio a tariffa ordinaria. Il passeggero in possesso di titolo di viaggio acquistato con una riduzione tariffaria senza averne diritto, è tenuto a versare a bordo la differenza. Il passeggero è tenuto a pagare a bordo dell'autobus tutti gli importi dovuti di cui sopra. In caso contrario e qualora non fosse possibile la sua identificazione, la Soc. Dicarlobus Srl, avrà diritto di sospendere il trasporto, invitando il passeggero ad abbandonare l'autobus alla prima successiva idonea fermata. Se del caso e laddove necessario, potrà essere richiesto l'intervento dell'Autorità di Polizia.

In caso di mancato pagamento a bordo, a seguito di identificazione, il passeggero è tenuto al pagamento del titolo di viaggio applicabile con il relativo supplemento, direttamente alla sede legale della Dicarlobus Srl.

#### 5. Furto - smarrimento del titolo di viaggio:

In caso di furto o smarrimento del titolo di viaggio, è possibile viaggiare solo previa consegna al personale di bordo una autocertificazione che attesti l'avvenuto furto o smarrimento del titolo, con allegato valido documento di identità. In ogni caso, prima della partenza va data informazione telefonica al n. +39 0873 342663, inviando contestualmente copia dell'autocertificazione al n. di fax +39 0873 652012 o all'indirizzo email [info@dicarlobus.it](mailto:info@dicarlobus.it).

### DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO EFFETTUATO CON AUTOBUS

Il 1° marzo 2013 è entrato in vigore il **Regolamento (UE) n. 181/2011** che prevede una serie di nuovi diritti per i passeggeri nel trasporto effettuato con autobus. Il nuovo Regolamento si applica ai servizi **"regolari" o di linea**, ovvero a tutti i servizi che assicurano il trasporto di passeggeri su autobus con una **frequenza determinata**, percorrendo un **itinerario fisso** e in cui siano previste fermate prestabilite in luoghi **all'interno dell'Unione Europea** al fine di consentire l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri. Alcune disposizioni si applicano anche ai servizi bus occasionali, ovvero i servizi non di linea, la cui principale caratteristica è il trasporto su autobus di gruppi di passeggeri costituiti su iniziativa del cliente o del vettore stesso.

## NORME APPLICABILI AI VIAGGI DI 250 KM E OLTRE

Per quanto riguarda i **viaggi a lunga distanza** (ovvero quelli di 250 km e oltre), i passeggeri si vedono riconoscere una serie di diritti che ricordano quelli già da tempo previsti per i passeggeri aerei e dei treni.

Il **diritto all'assistenza** è il diritto del passeggero a ricevere spuntini, pasti e bevande in relazione alla durata del ritardo e, in caso di necessità, la sistemazione alberghiera per un massimo di due notti, per un importo totale di 80 Euro a notte, oltre all'organizzazione del trasporto all'albergo. Tale diritto sorge in caso di cancellazione del viaggio e nel caso di un ritardo alla partenza superiore a 90 minuti se si tratta di viaggi di oltre tre ore, tranne in caso di condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali.

In caso di **"overbooking"**, di cancellazione oppure in seguito ad un ritardo alla partenza di oltre 120 minuti, il passeggero può **scegliere** fra:

la **rinuncia** al viaggio con conseguente rimborso del prezzo;

la **continuazione** o il reindirizzamento.

**Se il vettore non offre tale scelta, è dovuto inoltre un risarcimento pari a 50% del prezzo del biglietto oltre al rimborso del biglietto stesso.**

Sono poi previste delle misure a favore dei passeggeri per **i casi di decesso, lesioni personali, perdita o danneggiamento del bagaglio causati da incidenti stradali**. L'importo del risarcimento è stabilito dalla legislazione nazionale entro i tetti stabiliti dalla normativa europea: il Regolamento (UE) n. 181/2011 stabilisce infatti che per ogni singolo evento l'importo massimo per il risarcimento non possa essere inferiore a 220.000 Euro in caso di decesso e lesioni personali, e non inferiore a 1.200 Euro nel caso di perdita o danneggiamento del bagaglio causati da incidenti stradali.

In caso di incidente derivante dall'utilizzo di autobus, il vettore presta un'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione della prima assistenza. L'assistenza prestata non costituisce riconoscimento di responsabilità. Per ciascun passeggero, il vettore può limitare il costo complessivo dell'alloggio a 80 Euro a notte e per un massimo di due notti.

Le disposizioni relative al risarcimento e all'assistenza in caso di incidente si applicano anche ai servizi di bus occasionali se la partenza o l'arrivo sono situati in uno Stato membro.

Il Regolamento prevede l'assistenza specifica e gratuita a favore di **persone con disabilità o a mobilità ridotta** sia presso le stazioni che a bordo degli autobus, nonché, ove necessario, il trasporto gratuito per gli accompagnatori. Per usufruire dell'assistenza è necessario comunicare tale esigenza con un preavviso di almeno 36 ore.

In caso di danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'importo del risarcimento è sempre pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura perduta o danneggiata, senza tetti di valore.

DICARLOBUS srl

Sede Legale, Via Lazio, 11, 66045, Schiavi di Abruzzo (CH)

Sede Amm.va, Zona Ind.le, Viale Germania, 40, 66050, San Salvo (CH), Tel 0873.342663, Fax 0873.652012

C.F./P.I. 02172630697, Registro delle Imprese di Chieti n. 02172630697 – R.E.A. n. 157811

Capitale Sociale - 50.000 euro

### Norme applicabili anche ai viaggi brevi

Per quanto riguarda **tutti i servizi di trasporto di linea con autobus**, indipendentemente dalla distanza, i passeggeri hanno innanzitutto diritto a ricevere **informazioni** sul viaggio prima e durante lo stesso, nonché informazioni generali sui loro diritti presso le stazioni oppure on-line. Ove possibile, tali informazioni devono essere fornite in formati adeguati ed accessibili a per le persone a mobilità ridotta. Le informazioni sono distribuite materialmente su richiesta del passeggero.

Il Regolamento **vieta** esplicitamente ogni **discriminazione** basata direttamente o indirettamente sulla **cittadinanza**, in termini di tariffe e condizioni contrattuali per i passeggeri con eccezione delle tariffe sociali. Ciò vale anche per i servizi di trasporto in autobus occasionali.

Se durante il viaggio qualcosa va storto o i diritti del passeggero non vengono rispettati, **il passeggero deve presentare il proprio reclamo al vettore entro 3 mesi dalla data del servizio**. Il vettore deve dare un primo riscontro entro un mese. Il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non deve superare i 3 mesi.

### OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DELLA DICARLOBUS Srl

1. Dicarlobus Srl non è responsabile per ritardi, interruzioni o mancate coincidenze, dovute a cause alla stessa società non imputabili ed in genere per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà (come scioperi, maltempo, guasti meccanici, traffico, condizioni di percorribilità delle strade, controlli da parte della autorità, casi fortuiti e di forza maggiore).
2. Le cose e gli animali ammessi a bordo dell'autobus, restano sotto la custodia esclusiva del viaggiatore salvo le eccezioni previste dalla legge e dalla normativa vigente.
3. Dicarlobus Srl non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli (ad esempio, denaro, carte valori, oggetti d'arte, oggetti preziosi ed assimilati).

## BAGAGLIO

1. Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito a proprio rischio di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 40x30x15 e di peso non superiore a kg. 5 da collocare, sotto la propria responsabilità, nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani (bauliera).
2. E' possibile accettare bagagli ulteriori solo in caso di disponibilità di spazio nella bauliera e previo pagamento a bordo di un supplemento come da tariffe in uso al personale viaggiante.
3. E' fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno come liquidi in genere. Merci pericolose o nocive, nonché materiale infiammabile. La Dicarlobus Srl si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dalla contenuto del suo bagaglio.  
E' fatto altresì divieto di contenere nel bagaglio stivato, liquidi oggetti fragili, denaro, carte valori, oggetti d'arte, oggetti preziosi ed assimilati. La Dicarlobus Srl non risponde del loro deterioramento o smarrimento fatto salvo quanto stabilito per legge in materia e dal codice civile.
4. Il passeggero è responsabile dei danni cagionati ad altri bagagli in conseguenza della violazione alle prescrizioni di cui ai punti precedenti.
5. Il passeggero che ha subito lo smarrimento / scambio del bagaglio riposto nella bauliera, deve far constatare, a pena di decadenza, la perdita o l'avaria al personale di bordo al momento dell'arrivo presso la fermata. Dovrà successivamente contattare la Dicarlobus Srl al n. +39 0873 342663 (tutti i giorni dalle ore 8,30 alle 19,30) ovvero inviare una mail a [info@dicarlobus.it](mailto:info@dicarlobus.it).
6. Il passeggero, in mancanza di immediata risoluzione del problema con il personale di bordo, è tenuto a formalizzare alla Dicarlobus Srl quanto accaduto, inviando, non oltre 5 giorni dal termine del viaggio, con raccomandata postale A/R da indirizzarsi a Soc. Dicarlobus s.r.l. – Viale Germania n. 40 66050 San Salvo (CH), ovvero con fax al n. +0039 0873 652012 o email all'indirizzo [info@dicarlobus.it](mailto:info@dicarlobus.it); segnalazioni pervenute dopo tale termine non potranno essere considerate.  
In caso di perdita o avaria addebitabili alla Dicarlobus Srl per soli oggetti presi in custodia dietro pagamento di un prezzo, l'indennizzo è quello previsto dall'art. 2 della Legge n. 450 del 22.08.1985.
7. Il viaggiatore è tenuto personalmente a curare il ritiro del bagaglio recuperato presso l'ufficio assistenza che gli verrà comunicato.

## TRASPORTO BICICLETTE

Sugli autobus extraurbani è consentito il trasporto di biciclette nel vano bagagli.  
Non potranno essere trasportate più di due biciclette per autobus. Qualora non vi fosse sufficiente capienza nei bagagliai, andrà data precedenza ai normali bagagli al seguito. Il costo del trasporto è lo stesso che paga il passeggero per la tratta relativa. Per le biciclette smontabili che non superano le dimensioni di cm 110x80x40 è ammesso il trasporto gratuito . I viaggiatori che acquistino il biglietto in vettura pagheranno il sovrapprezzo anche per la bicicletta. Le biciclette, così come gli altri bagagli, non sono assicurate per eventuali furti o smarrimenti.  
Sugli autobus urbani non è consentito il trasporto di biciclette.

## **VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI**

I viaggiatori diversamente abili che intendono viaggiare con autobus aziendali, devono comunicare preventivamente, almeno 48 ore prima, al Responsabile di Sede o all'Ufficio Movimento della stessa, gli orari delle corse che intendono utilizzare, in modo che il servizio possa organizzarsi per tempo con l'utilizzo di autobus idonei.

## **VIAGGIATORI NON AMMESSI IN VETTURA**

Non saranno ammesse a bordo persone prive di titolo di viaggio che non intendano regolarizzarlo a bordo, anche se si tratta di minori, persone palesemente ubriache, persone che già prima dell'accesso in autobus manifestano comportamenti anomali (offese alla decenza, comportamento violento, ecc), animali visibilmente mal tenuti o aggressivi e quelli senza protezioni (gabbia, museruola ecc.).

## **TRASPORTO BAMBINI**

Ogni persona adulta munita di regolare titolo di viaggio può accompagnare gratuitamente un bambino di età non superiore ai 4 anni purchè in possesso di documento comprovante l'età. Ulteriori bambini dovranno essere muniti di titolo di viaggio. I passeggini, opportunamente piegati, viaggiano gratuitamente. E' facoltà dell'azienda prevedere forme agevolative per bambini che di volta in volta verranno aggiornate sull'e-commerce e presso tutte le biglietterie autorizzate.

## **TRASPORTO ANIMALI**

1. 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) e di peso non superiore a kg. 10, eccezion fatta per i cani guida dei non vedenti. Il trasporto di animali non è consentito sulle linee internazionali.
2. Fatto eccezione per i cani guida di passeggeri non vedenti, gli animali devono essere collocati in apposito trasportino che va posizionato a terra di fianco al sedile prenotato dal viaggiatore in modo da non comportare intralcio al normale passaggio di altri passeggeri, ovvero tenuto sulle ginocchia del passeggero. Le dimensioni del trasportino non possono superare i cm. 30x30x40 (larghezza – altezza – profondità).
3. E' consentito il trasporto di un solo trasportino per viaggiatore pagante.
4. 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.
5. In qualsiasi caso non è consentito l'occupazione del posto riponendo sullo stesso il trasportino: il sedile resta a disposizione del solo passeggero.
6. 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.
7. Il trasporto di animali non è soggetto al pagamento di alcun biglietto.

DICARLOBUS srl

Sede Legale, Via Lazio, 11, 66045, Schiavi di Abruzzo (CH)

Sede Amm.va, Zona Ind.le, Viale Germania, 40, 66050, San Salvo (CH), Tel 0873.342663, Fax  
0873.652012

C.F./P.I. 02172630697, Registro delle Imprese di Chieti n. 02172630697 – R.E.A. n. 157811

Capitale Sociale - 50.000 euro



## STANDARD DI QUALITA'

Dicarlobus ha definito precisi standard di qualità, il cui rispetto è considerato condizione fondamentale per la soddisfazione dei clienti-utenti. Gli standard sono "risultati attesi" dall'utenza e sono determinati tenendo conto delle effettive possibilità di conseguirli. Il rispetto degli standard di qualità del servizio riportati in questa Carta rappresenta un requisito essenziale per l'appartenenza al sistema territoriale dei servizi di trasporto.

I fattori di qualità presi in considerazione sono:

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi;
- comfort di viaggio;
- servizi per viaggiatori con handicap;
- informazioni alla clientela;
- aspetti relazionali del personale a contatto con l'utenza;
- livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- attenzione all'ambiente.

Ad ogni standard corrisponde un indicatore, una specifica unità di misura dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale in atto, uno standard, vale a dire il livello di servizio promesso, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità della Dicarlobus e delle aspettative degli utenti, una modalità di rilevazione dei risultati.

### INDICATORI DI QUALITA'

INDICATORI DELLA QUALITA'	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	OBIETTIVO 2019	REALIZZATO 2019	OBIETTIVO 2020	REALIZZATO 2020
Viaggiatori feriti gravi o morti	Feriti gravi e morti/viaggiatori trasportati 0/342.025	0	0		
Pulizia ordinaria	<u>frequenza giornaliera</u>	1	1		
Pulizia radicale	frequenza settimanale	1	1		
Comfort del viaggio	<u>Media punteggio dei questionari:</u> 4/4	4	4.5		
Servizi per i viaggiatori con handicap	Mezzi con pedana: 3/32	2	3		
Informazioni alla clientela	Numero indicatori di percorso su n. mezzi 32/32	32	32		
Livello di servizio nelle operazioni di sportello	Media livello soddisfazione cliente: 4	4	4.5		
Attenzione all'ambiente	Numero mezzi superiori/uguali a euro 4: 25/32	70%	78%		
Punti vendita biglietti	% diffusione sul territorio 2 punti 2 serviti	80%	100%	%	%
Denunce per furti e danni	Denunce / viaggiatori trasportati 0/342.025	0/milione	0/milione	0/milione	0/milione
Autobus tipo euro 2/3	autobus euro 2/3 7/32 autobus	30%	22%	%	%
Età media autobus	7 anni	7 anni	6.5 anni		



## RECLAMI

Il passeggero può presentare suggerimenti o reclami, sia sul sito [www.dicarlobus.it](http://www.dicarlobus.it), compilando l'apposito modulo, o inoltrando una mail a [info@dicarlobus.it](mailto:info@dicarlobus.it). Il diritto di promuovere reclami e/o azioni derivanti dalle presenti Condizioni di Viaggio spetta esclusivamente al passeggero munito di regolare titolo di viaggio, il cui codice va indicato nel reclamo medesimo. La Dicarlobus Srl potrà richiedere al passeggero copia conforme all'originale della documentazione che il passeggero allega al reclamo. Entro il termine massimo di tre mesi dall'avvenuto ricevimento del reclamo, la Dicarlobus Srl fornirà il proprio motivato e definitivo riscontro.

## OGGETTI SMARRITI

Eventuali oggetti smarriti rinvenuti dal personale aziendale a bordo degli autobus e/o nelle pertinenze aziendali, vengono custoditi presso le Sedi Territoriali di competenza. Per il ritiro i proprietari sono tenuti a fornire indicazioni atte a confermare inequivocabilmente la loro proprietà.

## SERVIZI MINIMI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO

La normativa vigente stabilisce che in caso di sciopero venga garantita l'effettuazione del servizio nelle fasce orarie concordate con le organizzazioni sindacali e rese note con appositi comunicati.

## RIMBORSI

Dicarlobus Srl riconosce al cliente il diritto al rimborso del valore del titolo di viaggio acquistato, limitatamente al costo del singolo viaggio in caso di mancata effettuazione del collegamento o del raggiungimento della destinazione e qualora l'azienda non abbia provveduto a mettere a disposizione mezzi alternativi. NON si effettuano rimborsi qualora il disservizio dipenda da cause di forza maggiore non attribuibili all'azienda.

La richiesta di rimborso, deve essere inoltrata entro 1 mese dall'evento contestato indicando con precisione luoghi tempi e allegando copia del titolo di viaggio. Dicarlobus Srl risponderà entro 30 giorni e non oltre 3 mesi dalla richiesta.

## CONTATTI

Informazioni, reclami, richieste e suggerimenti possono essere inoltrati: per posta ordinaria a Direzione Dicarlobus Srl, via Germania n. 40 – San Salvo (CH).

Via e-mail all'indirizzo [info@dicarlobus.it](mailto:info@dicarlobus.it).

LA DIREZIONE  
Sandro Di Carlo

DICARLOBUS srl

Sede Legale, Via Lazio, 11, 66045, Schiavi di Abruzzo (CH)

Sede Amm.va, Zona Ind.le, Viale Germania, 40, 66050, San Salvo (CH), Tel 0873.342663, Fax  
0873.652012

C.F./P.I. 02172630697, Registro delle Imprese di Chieti n. 02172630697 – R.E.A. n. 157811

Capitale Sociale - 50.000 euro