



## **CARTA DELLA MOBILITÀ**

## INDICE

1. PREMESSA.....	3
2. DIFFUSIONE AL PUBBLICO DEI CONTENUTI E DEGLI OBIETTIVI PREVISTI.....	3
3. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
4. PROFILO DELLA SOCIETÀ .....	4
5. FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ.....	5
6. MODALITÀ DI MIGLIORAMENTO DEI LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO.....	7
7. MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DALL'UTENZA (CUSTOMER SATISFACTION).....	7
7.1 OVERALL SATISFACTION.....	8
8. RAPPORTI CON LA CLIENTELA.....	8
8.1 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE.....	8
8.2 INFORMAZIONI AI CLIENTI.....	10
9. FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	10
10. TUTELA DEI CLIENTI.....	11
10.1 SEGNALAZIONI E RECLAMI.....	11
10.2 RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CIVILE.....	11
11. CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO.....	11
12. INFRAZIONI E SANZIONI.....	12

## **1. PREMESSA**

La Carta della Mobilità è l'applicazione nel campo dei trasporti della Carta dei Servizi ed è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità a chi ne usufruisce.

Il quadro normativo di riferimento per l'applicazione della Carta della Mobilità è costituito dai seguenti provvedimenti:

- Art. 16 Costituzione Italiana;
- Art. 8 Trattato di Maastricht;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio del 19.05.1995, che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;
- Legge n. 281 del 30.07.1998 "Disciplina dei diritti e dei doveri degli utenti e dei consumatori";
- Decreto del Presidente del Consiglio del 30.12.1998: "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti".
- Delibera Regionale n. 8687 del 21 dicembre 1999. "Redazione da parte delle Aziende di TPL della Carta dei Servizi pubblici del settore Trasporti (Carta della Mobilità);
- Art. 38 della Legge regionale 28 marzo 2002 n. 3 recante "Riforma del Trasporto Pubblico Locale e Sistemi di Mobilità della Regione Campania";
- Norma UNI EN ISO 9001 "Sistemi di gestione per la qualità";
- Norma UNI EN ISO 14001 "Sistemi di gestione ambientale";
- Norma OHSAS 18001 "Sistemi di gestione della sicurezza e salute dei lavoratori".

Come previsto dal Contratto di Servizio, gli standard di qualità che le società devono garantire ai cittadini sono definiti e dichiarati nella Carta della Mobilità.

Per verificare il raggiungimento di tali standard di qualità, le società attuano il monitoraggio del grado di allineamento fra i livelli di qualità promessi e quelli effettivamente erogati.

## **2. DIFFUSIONE AL PUBBLICO DEI CONTENUTI E DEGLI OBIETTIVI PREVISTI**

La Carta della Mobilità viene aggiornata entro il 31 marzo di ogni anno ed è resa disponibile all'utente:

- in formato cartaceo: in distribuzione, sia a bordo dei veicoli che ai capolinea, nonché presso gli uffici della società in via San Giovanni a Campo n. 57 – Giugliano in Campania (NA);
- in formato elettronico: il documento è consultabile e scaricabile dal sito web della società;
- mediante l'affissione a bordo degli autobus dei principali articoli della Carta della Mobilità;
- inoltre è possibile riceverla direttamente tramite richiesta da inviare alla casella di posta [gepatoursrl@hotmail.it](mailto:gepatoursrl@hotmail.it)

### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Coerentemente con gli indirizzi del D.P.C.M. del 27.01.1994, la società Gepa Tour srl si impegna ad erogare i servizi di trasporto ricevuti in affidamento dal Comune di Giugliano in Campania in conformità ai seguenti principi fondamentali:

#### ***Uguaglianza ed imparzialità***

- garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, area geografica, lingua, religione ed opinioni.
- migliorare l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture delle persone anziane e di quelle disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate, nel rispetto degli obblighi contrattualmente definiti.
- garantire pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

#### ***Continuità***

- garantire un'erogazione dei servizi di trasporto continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dal Comune e resi noti (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità e comunque a cause indipendenti dalla volontà della società Gepa Tour srl).
- definire e comunicare preventivamente, nel rispetto della norma vigente, i servizi minimi garantiti in caso di sciopero, nell'obiettivo di ridurre al minimo il disagio per l'utenza.

#### ***Partecipazione***

- istituire un rapporto di scambio informativo tra l'Ente appaltante, la società Gepa Tour srl e i clienti-utenti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dai clienti e il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori). Le indagini di custode satisfaction rappresentano, quindi, un momento di lavorazione del nostro lavoro ma, soprattutto, di rielaborazione dello stesso in funzione delle sempre nuove esigenze emergenze della collettività.

#### ***Efficienza ed efficacia***

- adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi di trasporto improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

#### ***Libertà di scelta***

- assumere, per la parte di propria competenza e in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Provincia, Comuni, etc.), iniziative per facilitare la scelta tra più modalità di trasporto.

#### ***Rispetto dell'ambiente***

- attuare tutti gli interventi necessari al contenimento dell'inquinamento atmosferico e a tutela dell'ambiente. L'acquisto di autobus a basso impatto ambientale e le verifiche continue di tecnici preparati, garantiscono il contenimento delle emissioni nocive.

#### 4. PROFILO DELLA SOCIETÀ

La società Gepa Tour srl nasce nel 1968 come ditta individuale fondata dall'attuale legale rappresentante sig. Panico Gennaro nel settore del noleggio autobus con conducente. Nel corso degli anni ha implementato la sua attività occupandosi con la stessa passione e professionalità del servizio di trasporto pubblico urbano nel Comune di Giugliano in Campania.

Dal 1985 costituitasi in società familiare si trasforma in società a responsabilità limitata a tutt'oggi con un capitale sociale della società pari a € 50.000,00 interamente versato.

La società, a tutt'oggi, nel settore dei trasporti, svolge i servizi nei seguenti segmenti:

- trasporto pubblico urbano su gomma
- trasporto scolastico
- trasporto dipendenti
- noleggio con conducente mediante autobus nel settore turistico

La società è in possesso delle seguenti certificazioni:

- UNI EN ISO 9001 "Sistema di gestione per la qualità";
- UNI EN ISO 14001 "Sistemi di gestione ambientale";
- OHSAS 18001 "Sistemi di gestione della sicurezza e salute dei lavoratori".

#### 5. FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ

Il D.P.C.M. del 30/12/98 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti", ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (es: sicurezza del viaggio, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici indicatori della qualità (ad esempio per la sicurezza del viaggio: numero di sinistri, anzianità dei mezzi) che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni fattore ed indicatore di qualità sono associati:

1. **un valore**, che esprime il livello di qualità del servizio garantito;
2. **un obiettivo** prestabilito ogni anno dal soggetto che eroga il servizio.

Nelle tabelle che seguono sono riportati, per ogni indicatore definito dalla Direttiva, il valore relativo all'annualità corrente, calcolato sulla base delle registrazioni aziendali, a confronto con i dati accertati per l'anno precedente, sulla base delle indicazioni contenute nel D.P.C.M. del 30/12/98 e delle prescrizioni derivanti dal contratto di servizio che la società Gepa Tour srl sottoscriverà con il Comune di Giugliano.

Fattori di qualità	Indicatori di qualità		definizione dello standard		Tecniche di rilevamento	obiettivi di miglioramento						
	Tipologia	Unità di misura	obiettivo	vincolo		II anno	III anno	IV anno	V anno	VI anno	VII anno	
Sicurezza personale	Percezione complessiva livello di sicurezza	% soddisfatti	40	>30	indagini sull'utenza	43	45	46	46,5	47	47	
		% insoddisfatti	19	<20		19	19	18	18	18	18	
Regolarità del servizio e puntualità mezzi	Regolarità complessiva	% corse effettuate/program.	95	>90	rilevazione int./est.	300	300	290	290	290	290	
		all'interno dei centri urbani (metri)	300	>300								
	Distanza media fermate	all'esterno dei centri urbani (metri)	1000	1000	rilevazione int./est.							
		Velocità commerciale (media/g)	25	25	rilevazione int./est.							
	Puntualità (ore di punta)	% autobus in orario (0'-5')	81	>80	tele-rilevamento oppure rilevamento diretto ai c/linea ed alle fermate	81	81	82	82	83	83	
		% autobus in orario (5'-10')	14	<15		14	14	13	13	13	13	
		% autobus in orario (>10')	4	<5		4	4	4	3	3	3	
		% autobus in orario (0'-5')	86	>85		86	86	86	87	88	88	
	Puntualità (ore rimanenti)	% autobus in orario (5'-10')	9	<10		9	9	8	8	7	7	
		% autobus in orario (>10')	4	<5		4	4	4	3	3	3	
Percezione regolarità	% soddisfatti	35	>30	indagini sull'utenza	37	39	41	42	43	43		
	% insoddisfatti	19	<20		19	19	18	18	18	18		
Pulizia igiene mezzi e strutture	Pulizia ordinaria	Nr. Interventi giorno/veicolo	1	1	1	1	1	1	1	1		
		Pulizia radicale	10	<10		10	10	9	9	9	9	
	Pulizia impianti (c/linea, pensiline, ecc.)	Frequenza media in giorni	15	<30	dato aziendale	15	14	13	13	12	12	
		Percezione complessiva	% soddisfatti	35	>30	indagini sull'utenza	37	39	40	41	42	
Confortevolezza del viaggio	Percezione complessiva	% insoddisfatti	19	<20	indagini sull'utenza	19	19	18	18	18		
		% corse affollate >4 pass./mq	10	<10	indagini a bordo	9,5	9	8,5	8,5	8		
	Affollamento	dB	70	<70	rilevazione	68	68	67	66	65		
		Percezione complessiva liv. confortevolezza	40	>30	indagini sull'utenza	42	43	44	44,5	45		
	Servizi per viaggiatori portatori di handicap	Percezione complessiva qualità del servizio	% insoddisfatti	19	<20	indagini sull'utenza	19	19	18	18	18	
			% soddisfatti	35	>30	indagini sull'utenza	36	37	38	38,5	39	
		Tempestività	% insoddisfatti	25	<30	indagini sull'utenza	25	24,5	24	23,5	23	
			Tempo medio di risposta al telefono (giorni)	5	<5		5	5	5	5	5	
	Informazione clientela	Tempo minimo di preavviso sui disservizi (giorni)	1	1		1	1	1	1	1	1	
			Fascia oraria servizio informazioni	8-22	6-22	dato aziendale	8-22	8-22	7-22	6-22	6-22	
Diffusione informazioni		Numero verde (si/no)	Si	Si		Si	Si	Si	Si	Si		
		Organi informativi (radio, giornali, stampa, tv) (si/no)	Si	Si		Si	Si	Si	Si	Si		
		televideo regionale	Si	Si		Si	Si	Si	Si	Si		
		sito web (si/no)	Si	Si		Si	Si	Si	Si	Si		
Diffusione orari alle fermate		% paline di fermata	70	>70		70	70	75	75	75		
		Percezione esaustività informazioni	40	>30	indagini sull'utenza	42	44	45	46	47		
Aspetti relazionali e comportamentali		Riconoscibilità	% personale con elemento di riconoscimento	100	100	rilevazione int./est.	100	100	100	100	100	
			% soddisfatti	70	>70	indagini sull'utenza	70	70	75	75	75	
	Percezione complessiva aspetti relazionali	% insoddisfatti	19	<20	indagini sull'utenza	19	19	18	18	18		
		% soddisfatti	75	>75	indagini sull'utenza	75	76	77	77	77		
	Percezione complessiva aspetti relazionali	% insoddisfatti	14	<15	indagini sull'utenza	14	14	13	13	12		
		Telefono (si/no)	Si	Si		Si	Si	Si	Si	Si		
	Raccolta reclami	Fax (si/no)	Si	Si	dato aziendale	Si	Si	Si	Si	Si		
		Posta (si/no)	Si	Si		Si	Si	Si	Si	Si		
	Livello servizio sportello	Consegna personale (si/no)	Si	Si		Si	Si	Si	Si	Si		
			% risposta entro 15 gg	85	>80	indagini sull'utenza	87	88	88	89	90	
Percezione complessiva		% soddisfatti	45	>45	indagini sull'utenza	45	45	46	46	47		
		% insoddisfatti	19	<20	indagini sull'utenza	19	19	18	18	18		
Grado integrazione modale	Coincidenze con altre modalità	% corse perse/totali corse incrocianti nodi	9	<10	rilevazione interna	9	9	8	8	8		
		% soddisfatti	60	>30	indagini sull'utenza	62	64	65	66	67		
	Percezione complessiva livello integrazione	19	<20	indagini sull'utenza	19	19	18	18	18			

## 6. MODALITÀ DI MIGLIORAMENTO DEI LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO

La Gepa Tour srl è costantemente impegnata nel miglioramento continuo del servizio erogato in base a prestabiliti fattori di efficacia, efficienza e qualità e al raggiungimento dei livelli di qualità tali da soddisfare le esigenze di tutta l'utenza del servizio di trasporto.

Gli obiettivi che la società si prefigge di raggiungere sono sostanzialmente finalizzati al miglioramento della qualità del servizio percepita dall'utenza attraverso i seguenti interventi:

- gestione telematica della flotta, mediante sistemi di rilevazione satellitare (GPS) al fine di:
  - α) monitorare la velocità di crociera dell'autobus;
  - β) monitorare la condotta di guida del conducente;
  - χ) ridurre al minimo il tempo di intervento in caso di guasti;
  - δ) rilevare con maggior precisione possibile la corretta esecuzione del servizio per apportare i giusti correttivi ai fini della regolarità complessiva e della puntualità nelle ore di punta e nelle ore rimanenti.
- monitoraggio costante dell'overall satisfaction e applicazione immediata degli interventi correttivi.
- modalità telematica di download del questionario di customer satisfaction per garantire l'invio mezzo posta elettronica o fax della rilevazione effettuata.

## 7. MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DALL'UTENZA (CUSTOMER SATISFACTION)

Attraverso la distribuzione e raccolta di questionari, presso i capilinea e altri punti di fermata e direttamente sugli autobus, pianificando le interviste in modo da coprire l'intero territorio servito, si verifica il grado di importanza che gli utilizzatori del servizio attribuiscono ai fattori che contribuiscono alla costruzione di un servizio di trasporto di qualità ideale (Qualità attesa).

A fronte della rilevazione della qualità attesa si pongono agli intervistati una serie di quesiti per rilevare il giudizio espresso sui servizi offerti.

Tale risultato è ottenuto sondando, per ognuno dei fattori di qualità, il giudizio relativo ad alcuni micro fattori o indicatori di qualità, peculiari del trasporto pubblico, definiti come elementi che concorrono a definire la qualità del servizio offerto (Qualità Percepita).

Come previsto dal sistema di gestione della qualità, gli esiti delle indagini sono utilizzati per individuare le criticità da risolvere e per definire eventuali azioni di miglioramento con intervento diretto, ove possibile sulle cause dei disservizi. Infatti, gli indicatori di qualità, di cui alla precedente tabella, sono sottoposti ad un costante monitoraggio al fine di verificare i risultati effettivamente conseguiti (Qualità erogata) e confrontarli rispetto al grado di soddisfazione degli utenti.

La distribuzione del questionario viene pianificata in modo da avere a disposizione un campione statistico il più possibile significativo dell'universo dell'utenza, suddividendolo in funzione delle linee, degli orari della giornata e del giorno della settimana.

La rilevazione dell'indice di soddisfazione viene effettuata attraverso questionari che analizzano i seguenti aspetti del servizio:

Aspetti del Servizio	Elementi che caratterizzano gli aspetti del servizio
Sicurezza del viaggio	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo
Sicurezza personale / patrimoniale	Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio

Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Frequenza/numero delle corse, puntualità/regolarità nel rispetto degli orari
Confortevolezza e pulizia dei mezzi	Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, .....), pulizia dei veicoli, disponibilità di posti a sedere, disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine
Informazioni e servizi alla clientela	Informazioni alle fermate e ai capolinea, facilità di reperire i titoli di viaggio, chiarezza delle indicazioni di destinazione sui veicoli, predisposizione di strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti)
Aspetti relazionali	Cortesia ed educazione del personale, accuratezza e ordine del personale, competenza e professionalità del personale
Livello servizio sportello	Raccolta reclami, percezione complessiva
Grado integrazione modale	Coincidenze con altre modalità, percezione complessiva livello integrazione

Gli esiti della rilevazione saranno analizzati per individuare le criticità da risolvere e per definire eventuali azioni di miglioramento con intervento diretto, ove possibile, sulle cause dei disservizi esposti.

## 7.1 OVERALL SATISFACTION

È il fattore di giudizio complessivo, rispetto agli aspetti di cui alla suddetta tabella, il cui valore esprime, con una scala che va da 0 a 5 per ogni singola voce, la valutazione che l'utente dà del servizio fornito.

## 8. RAPPORTI CON LA CLIENTELA

### 8.1 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la convalida del documento di viaggio, tra il cliente e la Gepa Tour srl nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale, la fruizione del servizio.

#### *Diritti dei viaggiatori*

Al viaggiatore sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio anche attraverso una razionale integrazione dei veicoli di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità delle frequenze e degli orari che siano (ove possibile) integrati e coordinati con i veicoli di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui veicoli di trasporto che nei capolinea; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con veicoli alternativi (ove possibile) in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e delle frequenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;

- igiene e pulizia dei veicoli, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni relative al divieto di fumo sui veicoli;
- facile accessibilità alla procedura dei suggerimenti e risposta agli stessi.

### ***Doveri dei viaggiatori***

- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio valido;
- non occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- rispettare il divieto di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico (Legge n. 3/16.01.2003);
- non gettare oggetti dal mezzo;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane e i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata o il comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'azienda che eroga il servizio, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio;
- non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'azienda;
- allacciarsi la cintura di sicurezza quando il posto occupato ne fosse provvisto.

I viaggiatori che contravvengono a queste disposizioni possono essere rifiutati in vettura o essere fatti scendere alla fermata più vicina prima di aver completato il viaggio, ad opera del personale dell'Azienda, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione legale.

### ***Documenti di viaggio***

- prima di accedere a bordo il viaggiatore deve essere in possesso di regolare documento di viaggio emesso dall'azienda che eroga il servizio acquistato a terra presso le rivendite autorizzate o di documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sugli autobus secondo le norme vigenti.
- quando previsto, è possibile acquistare anche a bordo il biglietto di corsa semplice, pagando una maggiorazione pari alla tariffa ordinaria minima.
- il viaggio deve essere regolarizzato tramite convalida, del titolo di viaggio, appena saliti a bordo; anche gli abbonamenti vanno convalidati all'atto del primo utilizzo.
- in caso di mal funzionamento della convalidatrice, il viaggiatore è tenuto a darne immediato avviso al conducente presentando contemporaneamente il documento di viaggio. I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio.
- gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento a cura del viaggiatore.
- i documenti di viaggio devono essere conservati integri per tutta la durata del viaggio, alla discesa e nelle immediate adiacenze, avendo anche valore di scontrino fiscale.
- i viaggiatori sono tenuti a esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale addetto. Se non si è in possesso del documento o se risultasse irregolare, non perdersi in inutili discussioni con chi è preposto al controllo; per eventuali controversie fare riferimento agli uffici preposti (vedi capitolo 10.1 Segnalazioni e reclami).

- in caso di acquisto a bordo è obbligatorio munirsi di denaro contante di taglio non superiore ad euro 20,00.

## **8.2 INFORMAZIONI AI CLIENTI**

### ***Informazioni sul servizio***

Tutte le informazioni sul servizio erogato dalla società Gepa Tour srl (orari, percorsi, rivendite, tariffe, titoli di viaggio, servizi minimi in caso di sciopero, etc.) possono essere richieste contattando il seguente numero telefonico: 081/5069902

Le informazioni sono disponibili sul sito web internet all'indirizzo: **www.gepatour.it**

Gli opuscoli con orari delle linee esercite dalla società Gepa Tour srl sono distribuiti presso la Sede aziendale, le autostazioni e i principali punti vendita o scaricabili dal sito internet.

Le "Condizioni generali di viaggio" sono esposte su tutti gli autobus.

### ***Informazioni per i viaggiatori a ridotta capacità motoria***

Al fine di favorire l'uso del trasporto pubblico, le persone a ridotta capacità motoria possono contattare il n. telefonico: 081/5069902

### ***Informazioni per gli oggetti smarriti***

Tutte le informazioni su come ritrovare quanto smarrito a bordo dei veicoli possono essere richieste contattando il n. telefonico: 081/5069902

Se possibile, è cura della società Gepa Tour srl contattare il legittimo proprietario e invitarlo al ritiro dell'oggetto smarrito.

## **9. FORMAZIONE DEL PERSONALE**

La società Gepa Tour srl considera importante la formazione e aggiornamento di tutto il personale, con particolare riferimento al personale di guida e agli operatori a diretto contatto con il pubblico.

In linea con quanto previsto dal contratto di servizio sottoscritto con il Comune di Giugliano, i progetti formativi previsti sono rivolti:

- al personale viaggiante e a diretto contatto con il pubblico, con particolare attenzione alle modalità di esecuzione del servizio, alla qualità del servizio erogato, alla prevenzione e alla normativa di riferimento;

- al personale addetto alla manutenzione dei veicoli: con l'obiettivo di migliorare costantemente il grado di competenza tecnica adeguandolo ai cambiamenti tecnologici e normativi.

I progetti formativi si articolano su due livelli coordinati tra di loro al fine di garantire continuità ed omogeneità all'attività formativa:

- formazione del personale neo assunto aggiornamento costante del personale.

### ***Aspetti Relazionali e Comportamentali del Personale***

L'azienda ha divulgato al rispettivo personale regole di comportamento finalizzate ad instaurare un rapporto di fiducia e collaborazione con la clientela.

In particolare, il personale a contatto con la clientela, nello svolgimento del proprio lavoro, è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro le informazioni richieste ove ne sia a conoscenza.

Il personale è tenuto, inoltre, ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile.

## 10. TUTELA DEI CLIENTI

### 10.1 SEGNALAZIONI E RECLAMI

Fra gli obiettivi più importanti della società, occupa un posto di primo piano la funzione dell'ascolto curata attraverso la gestione delle segnalazioni dei clienti che integra ed arricchisce la rilevazione del livello di soddisfazione della clientela.

Il suggerimento e il reclamo rappresentano, infatti, un canale di comunicazione importante con i clienti, oltre a costituire un contributo fondamentale per il controllo e il miglioramento della qualità del servizio offerto.

Le segnalazioni riguardanti disservizi, anomalie o irregolarità di servizio possono essere inoltrate per iscritto, telefonicamente o direttamente a:

Gepa Tour srl, Via San Giovanni a Campo n. 57 – Giugliano in Campania (NA)

tel. 081/5069902 fax: 081/5069902 - e-mail: gepatoursrl@hotmail.it

Per quanto concerne la segnalazione del reclamo, il cliente deve specificare le proprie generalità e l'indirizzo. L'accaduto o oggetto di violazione deve essere esposto chiaramente, oltre ad essere corredato da eventuali documenti o circostanze note al cliente al fine di facilitare la ricostruzione dell'iter della pratica da parte dell'ufficio.

È garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi, che è tenuta ad osservare le disposizioni normative stabilite dal D.Lgs. 196/2003.

La risposta al cliente verrà attuata nel più breve tempo possibile, e sarà cura dell'ufficio informare il cliente sull'iter della pratica in qualsiasi momento.

### 10.2 RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CIVILE

La società Gepa Tour srl prevede il rimborso di eventuali danni a cose e/o persone, cagionati per propria responsabilità civile, nei seguenti casi:

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);

Per poter accedere al rimborso l'utente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare l'azienda che eroga il servizio che provvederà a esperire le procedure necessarie.

Per ogni ulteriore informazione è possibile contattare il n. telefonico: 081/5069902

## 11. CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Di seguito vengono riportate tutte le informazioni necessarie per viaggiare sulle linee dell'azienda di trasporto Gepa Tour srl.

Tutte le informazioni sono riportate nelle "Condizioni generali di trasporto" affisse a bordo dei veicoli.

### *Salita e discesa dagli autobus*

- la salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.

- nelle fermate a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando e prenotando la fermata con gli appositi segnalatori in vettura.

- dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.

- non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo;

### ***Concessioni di viaggio gratuite***

- sono ammessi a viaggiare gratuitamente gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia di Finanza nonché del Corpo Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato, solo se in servizio di pubblica sicurezza.
- hanno diritto alla libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessere D.G.M. nonché i funzionari regionali e provinciali addetti alla vigilanza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciate dall'Ente di appartenenza.

### ***Trasporto di bambini***

Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha la facoltà di far viaggiare gratuitamente con sé un solo bambino di altezza non superiore al metro.

Quando un viaggiatore ha con sé più bambini di altezza inferiore al metro, oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, è necessario l'acquisto di un biglietto ogni due bambini. I bambini non paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.

### ***Trasporto animali domestici***

Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia a condizione che allo stesso sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc.).

Il trasporto di animali al seguito comporta l'acquisto del relativo biglietto secondo le tariffe in vigore.

Durante il trasporto è cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.

I cani guida per non vedenti sono ammessi a viaggiare gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito.

Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus.

### ***Trasporto di cose***

Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25. Il bagaglio non può mai occupare i posti a sedere e non deve ingombrare porte e piattaforme.

Sono comunque esclusi dal trasporto i bagagli contenenti merci maleodoranti, pericolose, nocive o infiammabili; l'azienda che eroga il servizio si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.

## **12. INFRAZIONI E SANZIONI**

La sanzione amministrativa a carico del viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido o di tessera di riconoscimento è fissata dalla Legge Regionale della Campania n. 13 del 13 agosto 1998 nelle seguenti misure:

- a) per i trasporti urbani è prevista una sanzione amministrativa, pari a 100 volte l'importo del titolo di viaggio dovuto, nonché il pagamento del biglietto e delle spese di notifica.

Il cliente al quale è stata elevata la sanzione, ha facoltà, entro trenta giorni dalla data di contestazione o dell'eventuale notificazione della violazione, di far pervenire all'Azienda scritti difensivi e documenti e può chiedere di essere sentito (art. 18 Legge 689/81).

Giugliano in Campania (NA), 04/09/2017

Il rappresentante legale  
Gennaro Panico