



*Autoservizi di Linea e Noleggio Pullman*

*Indice*

## **PREMESSA**

La Carta della Mobilità: Scopi e Finalità  
Principi Fondamentali della Carta

## **LE AUTOLINEE ZAMPETTI**

### **SERVIZI OFFERTI E OBIETTIVI**

Presentazione dell'Azienda: la nostra storia  
Servizi offerti  
Programmi per il futuro  
Organizzazione aziendale

## **RAPPORTI AZIENDA CLIENTI**

Aspetti relazionali del personale  
Informazione ai Clienti  
Come raggiungere l' AUTOLINEA ZAMPETTI S.A.S.  
Informazioni generali  
Procedura per reclami e suggerimenti

## **LA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

Sicurezza

### **CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO**

Validità titolo di viaggio  
Trasporto bagagli  
Trasporto animali  
Divieti  
Soste tecniche di ristoro  
Responsabilità del vettore  
Reclami

### **DIRITTI E DOVERI DEI VETTORI**

I doveri  
I diritti

### **VALIDITA' DELLA CARTA**

Validità della carta

### **Strumento Operativo**

La Carta della mobilità è uno strumento operativo istituito da una Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri il 27 gennaio 1994 e dallo schema generale di riferimento valido per il settore dei trasporti, allegato al DPCM 30 dicembre 1998, con l'obiettivo di migliorare e semplificare i rapporti tra Azienda e clienti dei servizi pubblici.

### **Un'opportunità di crescita e miglioramento**

LE AUTOLINEE ZAMPETTI S.A.S., Azienda erogatrice di servizi di trasporto pubblico, soggetto obbligato alla pubblicazione della carta della mobilità, considera questo non un adempimento normativo ma

**un'opportunità di crescita e miglioramento**, poiché offre:

- **al Cliente** la possibilità di contribuire a questi processi, controllando il nostro operato;
- **all'Azienda** la possibilità di ascoltare le esigenze stesse dei clienti, per accrescere la loro soddisfazione.

### **A disposizione del pubblico**

La **Carta della Mobilità è distribuita e rimane a disposizione del pubblico** presso:

- la Direzione Generale delle AUTOLINEE ZAMPETTI S.A.S in Via S.Egidio n.92 Bis 83030 Montefusco (AV);
- è consultabile sul sito [www.zampettibus.it](http://www.zampettibus.it)
- può essere richiesto via e-mail: zampetti [bus@gmail.com](mailto:bus@gmail.com)

### **Un "patto" con il cittadino**

Attraverso la **Carta della Mobilità**, l'Azienda stipula un **"patto"** con il cittadino, impegnandosi ad indicare e garantire:

- gli standard di qualità che intende rispettare;
- i sistemi di monitoraggio della qualità dei servizi offerti alla clientela;
- modalità semplice di comunicazione e di dialogo tra l'Azienda e i clienti, in merito a suggerimenti, reclami, modalità di rimborsi, risarcimento danni.

Le **AUTOLINEE ZAMPETTI S.A.S** si impegnano ad erogare i propri servizi di trasporto nel rispetto dei principi fondamentali enunciati nella Direttiva DPCM del 27 novembre 1994. Infatti, alla base della propria operatività sono rispettati i seguenti principi:

### **a) Eguaglianza e imparzialità**

Nel considerare i **clienti alla pari** per quanto concerne il trattamento e l'erogazione dei servizi, garantendo, nel contempo, il rispetto delle **singolarità** e delle **peculiarità** di fasce di clientela con particolari esigenze derivanti da varie condizioni.

### **b) Continuità**

L'erogazione dei servizi è continuo, regolare e senza interruzioni, nel pieno rispetto degli orari pubblicati negli opuscoli informativi distribuiti dal personale viaggiante o consultabile sul sito [www.zampettibus.it](http://www.zampettibus.it)

### **c) Partecipazione**

L'Azienda rende possibile la **partecipazione dei clienti** a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti poiché l'Azienda è impegnata in un processo **continuo di miglioramento della propria performance** qualitativa dei servizi erogati, il coinvolgimento dell'utenza si concretizza in due diversi momenti che privilegiano:

- Il confort tra organismi tra rappresentanza organizzati (Associazione tra Azienda e Associazioni dei consumatori);
- Il coinvolgimento diretto del cliente nel processo di controllo del servizio, mediante una efficace valutazione della sua soddisfazione.

### **d) Efficacia ed efficienza**

L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie processi di erogazione dei servizi, improntati al **miglioramento dell'efficienza** e dell'efficacia, obiettivo che viene costantemente perseguito attraverso il **monitoraggio continuo della qualità dei servizi forniti**, a fronte di una attenta analisi dei costi di gestione.

## Le **AUTOLINEE ZAMPETTI S.A.S.**: Servizi offerti e Obiettivi

30 Anni di Storia, una passione familiare, il futuro di un gruppo L'Azienda AUTOLINEE Zampetti S.A.S. è costituita in sas ed ha sede legale in Via S.Egidio n.92 Bis (AV).

L'Azienda nasce nel 1989.

Inizialmente, la principale attività era quella di “offrire” una completa serie di servizi di collegamenti di trasporto pubblico nell'ambito del territorio del Comune di Montefusco (AV).

Poi, nel tempo, si inauguravano i vari collegamenti per gran parte del territorio per Bettolle, Siena, Poggibonsi, Firenze, Prato, Pistoia, Montecatini, Lucca, Pisa.

Attualmente, le attività delle **AUTOLINEE ZAMPETTI S.A.S** sono ben più articolate e comprendono le concessioni di:

autolinee comunali;

autolinee provinciali;

autolinee interregionali;

noleggio autobus, minibus e autovetture con e senza conducente.

### **Soddisfazione della clientela, elevati standard qualitativi, fidelizzazione**

Oggi, la Società, tra gli obiettivi primari, pone la **soddisfazione della propria clientela**, attraverso una offerta di elevato **standard qualitativo**, per conseguire la sua più ampia **“fidelizzazione”**.

### **Nel libero mercato, senza alcun sussidio pubblico**

**Le AUTOLINEE ZAMPETTI S.A.S.**, finanziate con risorse economiche della proprietà, sono inserite **nel libero mercato** e traggono da esso il sostegno finanziario, dal momento che **i servizi nazionali e internazionali gestiti, non godono di alcun sussidio di denaro pubblico**.

### **Garantire il “diritto alla mobilità”**

Lo **sviluppo strategico della Società** prevede di intensificare e creare **nuovi collegamenti sia nazionali che internazionali**, al fine di garantire il **“diritto alla mobilità”**, offrendo servizi che soddisfino le reali esigenze di trasporto, siano esse di natura professionale, di studio, di tempo libero e quant’altro.

### **Continuo rinnovamento tecnologico e rispetto ambientale**

E’ in atto, poi, una forte **politica di rinnovamento tecnologico** finalizzato a rendere il **trasporto sempre più competitivo** e prestazionale, capitalizzando le esperienze acquistate, adeguando i servizi offerti alle crescenti **esigenze della clientela**, sia in termini di **sicurezza e confort** che di **rispetto ambientale**, adeguando il parco autobus secondo le norme CEE, nonché le proprie strutture di sviluppo. Attualmente il parco autobus disponibile non **supera i 5 anni di anzianità media**.

### **AZIENDA CERTIFICATA ISO UNI EN 9001:2015**

In data 15 ottobre 2002 il Cisiq (Federazione Italiana di Organismi di Certificazione dei sistemi di gestione aziendale) ha deliberato la conformità del **“Sistema di Gestione per la Qualità” alla Norma UNI EN ISO 9001:2000**, per **“Servizio di trasporto locale e noleggio autobus”**. Al certificato di conformità fu assegnato il numero 02.679.

Oggi il **“Sistema di Gestione per la Qualità”**, rilasciato dal RINA (Federazione Italiana di Organismi di Certificazione dei sistemi di gestione aziendale), **è conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015**, per **“Servizio di trasporto locale, nazionale, internazionale e noleggio autobus con conducente”**. Al certificato di conformità è stato assegnato il numero 24345/02/S.

## *Organizzazione aziendale*

Le **AUTOLINEE ZAMPETTI S.A.S** hanno:

- la Sede Legale e la Direzione Generale in Via S.Egidio n.92 Bis-Montefusco (AV)  
Telefono 0825962186 –
- Web: [www.zampettibus.it](http://www.zampettibus.it)– E-mail: zampetti bus@gmail.com

### **Personale di servizio: informazione ai clienti, con rispetto e cortesia**

Il **personale di servizio**, a contatto diretto con il pubblico, è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei propri diritti e informandoli dei loro eventuali obblighi, mentre usufruiscono del servizio.

### **Personale di linea: ben curato e riconoscibile dalla divisa**

**Il personale di linea** è quello a contatto con il pubblico, che si presenta ben curato nella persona, e riconoscibile dalla divisa aziendale, in dotazione, e deve indossare un cartellino di riconoscimento con su scritto: Nome e Cognome e la Matricola Aziendale.

### **Personale di bordo: informazione sul servizio, sulle strutture, sui tempi**

Per quanto riguarda i rapporti con la clientela, **il personale di bordo** è delegato a dare informazioni sull'erogazione del servizio e sulle **condizioni di fruibilità delle strutture** messe a disposizione, nonché sui **tempi di percorrenza**, l'elenco delle fermate, delle soste e del percorso seguito.

### **Personale della direzione generale: informazione sulle tariffe, il trattamento dei bagagli, le prenotazioni**

**Il personale della direzione generale** è tenuto a dare le stesse informazioni di cui sopra con l'aggiunta delle descrizioni relative alle tariffe al **trattamento dei bagagli**, alle prenotazioni, ai servizi navetta e/o diramazione, alle coincidenze.

L'Azienda cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengono con linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti ed adotta sistemi atti a stabilire rapporti di fiducia e di collaborazione con la clientela, ispirandosi, per quanto compatibile, al "Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni".

Per questo, periodicamente, predispone corsi di formazione e **riqualificazione del personale**.

Tutti i clienti possono recarsi per acquistare e/o prenotare titoli di viaggio presso:

**Direzione Generale** – Via S.Egidio n.92 Bis – Montefusco (AV) – Tel 0825962186

### **Sono disponibili anche**

il **sito Internet ufficiale** delle **AUTOLINEE ZAMPETTI S.A.S** [www.zampettibus.it](http://www.zampettibus.it)

la casella di posta elettronica [zampetti\\_bus@gmail.com](mailto:zampetti_bus@gmail.com) per segnalare problemi, offrire suggerimenti ed effettuare reclami.

In caso **di variazione di servizio, deviazioni, modifiche**, determinate da interventi fortuiti o di forza maggiore, verranno divulgate, con la massima tempestività tramite il sito [www.zampettibus.it](http://www.zampettibus.it), tutte le informazioni necessarie per clienti, comprese le notizie su eventuali corse o servizi aggiuntivi.

### **Procedura per i reclami e i suggerimenti**

L'utenza può rivolgersi all'azienda, manifestando **reclami** oppure fornendo **suggerimenti**:

- Via **Posta Ordinaria**
- Via E-mail: [www.zampettibus.it](http://www.zampettibus.it)

Per poter valutare efficacemente le **Vostre comunicazioni**, abbiamo previsto un'apposita procedura interna per la trattazione ed il riscontro dei reclami e suggerimenti, che formalmente, avranno **risposta entro 30 giorni**.



## *La Qualità dei Servizi erogati- Sicurezza*

La valutazione del livello di qualità dei servizi erogati dalle **AUTOLINEE ZAMPETTI S.A.S** viene realizzata attraverso la determinazione di una serie di fattori, ognuno dei quali costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte dei clienti.

### **I Fattori di Qualità sono raggruppati nelle seguenti famiglie**

- Sicurezza di viaggio, Sicurezza personale e patrimoniale, Attenzione all'ambiente
- Confort del viaggio, Pulizia e Condizioni igieniche
- Efficienza del servizio
- Informazioni alla clientela, aspetti relazionali e comportamentali

## *Condizioni Generali di Trasporto*

### **Validità titolo di viaggio**

Il titolo di viaggio ha validità esclusivamente per il giorno, l'ora e la corsa indicata sullo stesso e deve essere presentato ad ogni richiesta del personale di servizio. Il Cliente deve essere al punto di partenza almeno 10 minuti prima dell'orario ufficiale previsto e deve occupare il posto che gli viene assegnato dal personale di bordo; se sprovvisto di prenotazione può essere ammesso a bordo nel limite dei posti disponibili. Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile.

### **Riconvalida**

#### **IL BIGLIETTO NON PUO' ESSERE RIMBORSATO IN NESSUN CASO.**

Nell' eventualità di mancato utilizzo il biglietto potrà essere riconvalidato, per una sola volta, gratuitamente e non oltre 3 mesi dalla data di emissione. Si può procedere alla riconvalida soltanto se il biglietto, rimasto inutilizzato, sia stato regolarmente disdetto, in orario d'ufficio, prima della partenza. La disdetta può essere effettuata, via telefono, fax o mail soltanto presso la Sede Legale di Montefusco(AV).

### **Trasporto bagagli**

Il viaggiatore in possesso di regolare biglietto ha diritto al trasportare gratuitamente n. 2 bagagli dalle dimensioni massime di cm. 140 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) non eccedendo il peso di 20 Kg. Sempre in via del tutto gratuita il viaggiatore ha diritto al trasporto – nell'apposito vano – di un solo bagaglio a mano non eccedente le dimensioni di cm 85 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) non eccedente il peso di 5 Kg. Compatibilmente con la disponibilità di spazio nell'apposito vano, il personale di bordo potrà accettare bagagli non accompagnati con un costo aggiuntivo; è possibile effettuare spedizioni di plichi (formato busta) previo il pagamento di un corrispettivo. Su tutti i bagagli a cura del passeggero deve essere apposta un'etichetta con il proprio nome, cognome e numero telefonico. Il bagaglio privo di etichetta non potrà essere accettato, in alcun modo, a bordo. Per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato trasportare bombole di gas compressi, disciolti, o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, nocive e contaminati (il cui trasporto regolamentato da particolari 15 norme), materiali fragili (vasi, telecamere, ecc.), preziosi, recipienti di vino ed olio. In tutti i casi i bagagli da trasportare devono essere ermeticamente chiusi. Le AUTOLINEE ZAMPETTI non rispondono in alcun caso del loro contenuto. La responsabilità del vettore per eventuali smarrimenti, furti o danneggiamenti di bagagli è regolata dalla L. 22/08/85 n. 450 e della L. 16/04/54 n. 202 art. 412 e 423. Lo smarrimento del bagaglio dovrà essere immediatamente comunicato alla sede legale di Montefusco (AV); qualora venga ritrovato, il passeggero dovrà personalmente provvedere al ritiro del medesimo presso il luogo che gli viene comunicato. Ad ogni modo la responsabilità del vettore, in caso di smarrimento e/o furto, non potrà essere superiore ad € 6.20/kg sino ad un massimo di € 103.29.

## **Trasporto animali**

Gli animali non possono essere trasportati. Eccezionalmente, sono ammessi a bordo dei bus i cani guida per non vedenti

## **Altri divieti a bordo**

A bordo degli autobus è vietato fumare, i trasgressori sono soggetti alle sanzioni amministrative in vigore. Inoltre è fatto assoluto divieto di depositare bagagli lungo il corridoio e le scale degli autobus o sostare in piedi durante la marcia del veicolo, oltre che a salire e discendere dagli stessi quando non siano completamente fermi. A bordo degli autobus è consentito l'uso dei telefoni cellulari a condizioni che venga arrecato disturbo agli altri viaggiatori o al personale di servizio. E' fatto obbligo di non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste dall'orario ufficiale se non dietro espressa autorizzazione del personale di servizio. A bordo dell'autobus il Cliente è tenuto, in ogni caso, al rispetto dei "Doveri" riportati nella Carta della Mobilità.

## **Soste tecniche di ristoro**

Le soste tecniche di ristoro lungo il percorso durano solitamente 15 minuti. I Clienti non possono trattenersi fuori dal veicolo oltre tale tempo, trascorso il quale, il mancato rientro non può essere addebitato a responsabilità del personale.

## **Responsabilità del vettore**

Le **AUTOLINEE ZAMPETTI S.A.S** coprono i danni causati al passeggero dal momento della salita nell'autobus fino alla discesa, salvo quelli causati per negligenza del viaggiatore. Le **AUTOLINEE ZAMPETTI S.A.S** non si assumono nessuna responsabilità per ritardi dovuti a scioperi, atti di terrorismo, avverse condizioni atmosferiche, blocchi e impercorribilità stradali, guasti del veicolo, mancate coincidenze e qualsiasi altra causa ad esso non imputabile.

## **Reclami**

Eventuali reclami, semplici comunicazioni, richieste di chiarimenti e/o suggerimenti per migliorare il servizio possono essere inoltrati in forma scritta con firma e recapito, mediante posta ordinaria a: **AUTOLINEE ZAMPETTI S.A.S** Via S.Egidio n.92 bis ,83030 Montefusco (AV) – Tel 0825962186, oppure tramite posta elettronica all'indirizzo: [zampetti\\_bus@gmail.com](mailto:zampetti_bus@gmail.com)

## *Diritti e Doveri dei Viaggiatori*

### Doveri

Il cliente è tenuto al rispetto del regolamento aziendale di vettura. In particolare deve:

- Agevolare il lavoro degli autisti e del personale viaggiante, tenendosi ben distante dall'autobus alle fermate;
- Salire e scendere dall'autobus dalle porte consentite e solo quando l'autobus è completamente fermo; Esibire il documento di viaggio ad ogni richiesta del personale di servizio;
- Fornire le proprie esatte generalità, oltre al recapito, al personale addetto al controllo e alle verifiche quando ne faccia richiesta per causa di servizio;
- Non parlare all'autista durante la marcia dell'autobus;
- Occupare il posto che gli è stato assegnato dal personale di bordo;
- Occupare un unico posto senza interferire con lo spazio dei sedili vicini;
- Osservare il divieto di fumare sull'autobus;
- Lasciare libero il corridoio dai accessi ai posti a sedere, così come i vani delle porte;
- Osservare un comportamento decoroso, non arrecando disturbo agli altri viaggiatori;
- Non deve tenere comportamenti molesti, cantare, suonare, schiamazzare;
- Deve azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di sicurezza solo se necessario ed in condizioni di effettivo pericolo per sé e per gli altri viaggiatori;
- Rispettare l'integrità dell'automezzo, del proprio posto e delle zone comuni;
- A non gettare rifiuti nell'autobus e dal finestrino, sporcare, imbrattare, rimuovere o manomettere parti e apparecchiature dell'autobus; A non fare uso a bordo dell'autobus di sostanze alcoliche o stupefacenti; Non questuare, mendicare, esercitare il mestiere di venditore, cantante o qualsiasi altra attività di spettacolo;
- Non distribuire oggetti, volantini, pubblicazioni anche gratuitamente se non dietro autorizzazione delle **AUTOLINEE ZAMPETTI S.A.S** ;
- Non abbandonare il veicolo in caso di fermata non prevista dall'orario ufficiale se non dietro espressa autorizzazione del personale di servizio;
- Osservare le prescrizioni di viaggio comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste e agli avvertimenti del personale di servizio;
- Usare ogni possibile precauzione per la propria e l'altrui incolumità avvertendo immediatamente il personale di servizio in caso di pericolo;
- Segnalare al personale di servizio la presenza di oggetti smarriti o dimenticati da altri viaggiatori;
- Avvertire immediatamente il personale di servizio e successivamente l'azienda dello smarrimento di un proprio oggetto o bagaglio;
- Osservare le norme relative al trasporto di bagagli.

Le **AUTOLINEE ZAMPETTI S.A.S** si riservano la possibilità di adire le vie legali verso chiunque arrechi danni a propri dipendenti, autobus e strutture.

Il controllo dell'osservanza delle norme di comportamento e le eventuali violazioni sono eseguite sia da personale aziendale all'uopo incaricato ovvero ad organi esterni all'azienda ai quali spetta legittimamente il controllo.

Il mancato rispetto delle norme contenute nel regolamento aziendale comporta l'applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria prevista dalla vigente normativa.

## **Diritti**

L'utente che utilizza le **AUTOLINEE ZAMPETTI S.A.S** vede riconosciuti i seguenti diritti:

- Sicurezza tranquillità del viaggio;
- Continuità e certezza del servizio;
- Reperibilità degli orari;
- Rispetto degli orari;
- Igiene e pulizia dei mezzi;
- Identificazione del personale di bordo;
- Coerenza tra promesse e fruizione del servizio;
- Contenimento dei tempi di attesa;
- Adempimento del “vietato fumare”;
- Accessibilità alla procedura dei “reclami”, con relativa risposta entro 30 giorni.

## *Validità della Carta*

La carta della mobilità è valida fino al 31 dicembre 2018.

Annualmente le **AUTOLINEE ZAMPETTI S.A.S** provvederanno al suo aggiornamento e/o alla sua modifica.