

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 1 di 25</b>

# Carta dei Servizi

## Trasporto Pubblico Locale

<b>Ed.</b>	<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Causa Revisione</b>	<b>Preparato da</b>	<b>Approvato da</b>
2	0	30/05/2019	Emissione	Consulente	DG
2	1	06/04/2020	Aggiornamento dati	Consulente	DG
2	2	10/01/2022	Aggiornamento dati	Consulente	DG
2	3	15/09/2022	Integrazione in relazione a nuove normative	Consulente	DG
2	4	31/10/2023	Aggiornamento dati	Consulente	DG

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 2 di 25</b>

## INDICE

1. 3
2. 5
3. 7
4. 9
5. 10
6. **Errore. Il segnalibro non è definito.**
7. 14
8. 15
9. 16
10. 18
11. 22
12. 23
13. 24
14. 25

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 3 di 25</b>

## 1. Premessa

---

L'azienda Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l. si pone da sempre il fine di fornire ai propri clienti un servizio che sia il più vicino possibile alle loro esigenze.

In particolare, la Viaggi e Turismo Cardinale è consapevole di quanto sia importante un rapporto cordiale,

corretto e costante con la propria clientela per poter migliorare il servizio che si vuole fornire e per soddisfare le attese di chi decide di viaggiare con gli automezzi aziendali.

Proprio per raggiungere l'ambizioso obiettivo di coinvolgere i propri passeggeri in maniera tale che si trasformino da semplici utenti in clienti veri e propri, l'azienda intende rafforzare la rete di ascolto di chi viene considerato da tutto il personale della società come il centro di ogni decisione assunta e di ogni iniziativa lavorativa intrapresa: il CLIENTE.

L'azienda, infatti, offre un servizio di trasporto "pubblico" che, in quanto tale, non avrebbe la sua ragion d'essere senza un orientamento al viaggiatore.

A tal fine, la Viaggi e Turismo Cardinale intende adottare la presente Carta della Mobilità; un documento volto a rendere più sincere e trasparenti le intenzioni aziendali relative alle qualità del servizio erogato, all'attenzione all'ambiente, alla premura verso il territorio ed i cittadini che la Viaggi e turismo CARDINALE si onora di servire.

La presente Carta è stata adottata dall'Azienda Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n. 43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998 (G.U. n° 26 del 2/2/99).

Sulla base delle citate disposizioni normative, la società si impegna a:

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

Riassumendo, con tal documento l'azienda vuole perseguire i seguenti fondamentali obiettivi:

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 4 di 25</b>

- Migliorare il rapporto con i viaggiatori, facilitando il dialogo con gli stessi e assicurando loro degli standard qualitativi che siano facilmente verificabili;
- Coinvolgere il personale aziendale nella definizione, nel raggiungimento e nel mantenimento degli obiettivi di qualità;
- Migliorare la qualità delle proprie prestazioni.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 5 di 25</b>

## 2. Finalità della Carta

---

La Carta della Mobilità costituisce per gli utenti:

- ***strumento di conoscenza***

In quanto:

- Fornisce informazioni sul sistema del 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'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della Carta;
- Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- 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:

- 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;
- Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.

- ***strumento di tutela***

In quanto:

- Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 6 di 25</b>

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.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 7 di 25</b>

### 3. Fondamenti della Carta

---

- ***Eguaglianza ed imparzialità:***

E' esclusa ogni forma di discriminazione: l'Azienda garantisce l'accessibilità ai servizi e alle strutture gestite a tutti gli utenti, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali;

Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri oggettivi e noti;

Il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o 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.

- ***Continuità:***

L'Azienda garantisce l'erogazione del servizio in modo continuo e regolare, secondo l'orario applicabile pubblicato e diffuso (questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili, quali condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro del servizio di trasporto);

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 all'utenza definiti;

In caso di necessità l'Azienda 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, garantendo l'effettuazione dei "servizi minimi" esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

- ***Trasparenza e partecipazione:***

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 8 di 25</b>

L'Azienda assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente Carta;

L'Azienda si impegna a istituire uffici e funzioni per la cura delle relazioni con il pubblico;

L'Azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori), quale strumento indispensabile

al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato;

L'Azienda intende mantenere gli impegni assunti e verificare costantemente il livello di qualità erogata, rispettando le regole stabilite e aggiornando la presente Carta, dando atto dei risultati conseguiti in riferimento al livello di qualità promesso, secondo le modalità indicate nella Carta stessa.

- ***Efficienza ed efficacia:***

L'Azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard stabiliti nella presente Carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella Carta medesima;

L'Azienda si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico - gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

- ***Attenzione all'ambiente:***

L'Azienda, consapevole del ruolo svolto nell'ambito della mobilità, si impegna a migliorare continuamente l'impatto ambientale.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 9 di 25</b>

#### **4. Riferimenti Normativi**

---

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/94) “Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici”;
- Norma UNI 10600 (luglio 1997) “Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell’ambito di applicazione della Carta della Mobilità”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (30/12/98) “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)”.
- DECRETO LEGISLATIVO 9 aprile 2008, n.81
- D.Lgs. 30 giugno 2003 n°196 e successive modificazione (Regolamento CE Aprile 2016)
- D.Lgs. 19 settembre 1994 n°626
- Codice stradale
- Regolamento (CE) n561/2006

Per le altre normative oggetto del servizio si rimanda al documento **MQ\_Mod\_Elenco** Normative.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 10 di 25</b>

## **5. Mission Aziendale**

---

L'Azienda "Viaggi e Turismo CARDINALE" persegue costantemente una politica aziendale volta al raggiungimento dei principi espressi nella seguente Mission:

Essere il fulcro del bisogno di mobilità delle Istituzioni pubbliche e dei cittadini che si muovono in Abruzzo. Essere sempre impegnata nella ricerca e nello sviluppo di nuove tecnologie, ponendosi come obiettivi: qualità, sicurezza, competitività ed economicità, in armonia con l'ambiente e con l'evoluzione socio – territoriale.

L'Azienda tende a tale Mission concentrandosi sul conseguimento dei seguenti obiettivi:

Istaurare un rapporto privilegiato con la clientela istituzionale e privata che esprime la domanda di Trasporto Pubblico Locale, attraverso la predisposizione delle migliori condizioni di esercizio dei servizi. Al riguardo, l'Azienda pone attenzione alla qualità sia dei suoi dipendenti, sia dei propri automezzi.

Essere sensibile al sociale, con un riguardo particolare alle esigenze di quanti presentino delle ridotte capacità motorie, che rendono problematica la fruizione del servizio di trasporto. A tal fine l'Azienda si impegna ad acquistare, come da sempre avviene negli ultimi anni, autobus che siano dotati di pedana mobile, idonea a favorire la salita e la discesa dai mezzi ai portatori di handicap;

Impegnarsi nel differenziare ed ampliare l'offerta di mobilità, integrandola con servizi complementari per i viaggiatori. A tal proposito, l'Azienda opera con la propria struttura di agenzie viaggi e tour organizer per rendere comoda, semplice e sicura l'esperienza di viaggio;

Raggiungere il più alto livello di efficienza, efficacia ed economicità nello svolgimento dell'attività, al fine di garantire un'adeguata soddisfazione, dei clienti, del personale, e di tutta la comunità di riferimento.

La Viaggi e Turismo CARDINALE, inoltre, ha conseguito nel Dicembre 2016, la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità, secondo i dettati della norma UNI EN ISO 9001:2008. Dal presente anno, inoltre, sta perseguendo l'adeguamento alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2015. Questa scelta deriva direttamente dalla convinzione, da parte dell'intera Azienda, di voler offrire un servizio sempre migliore e rispondente alle aspettative dei propri clienti.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 11 di 25</b>

### ***Politica per la Qualità, l’Ambiente e la Sicurezza***

La Direzione aziendale ha il compito di definire e approvare una propria Politica per la Qualità, l’Ambiente e la Sicurezza che si ispiri direttamente ai principi di gestione della Qualità, del rispetto dell’ambiente inteso in senso ampio, e della sicurezza di tutti gli stakeholders, e che risulti: Appropriata agli scopi dell’organizzazione, in termini di “missione” e “visione”; Comprensiva dell’impegno a soddisfare i requisiti del cliente, i requisiti cogenti e quelli dettati dalla ISO 9001:2008, dalla ISO 9001:2015; Comprensiva dell’impegno al miglioramento continuo dell’efficacia del Sistema; Impostata in modo tale da prevedere un quadro strutturale sulla base del quale poter definire e riesaminare gli obiettivi per la Qualità, per l’Ambiente e per la Sicurezza. La Politica per la Qualità CARDINALE è la seguente: CARDINALE è consapevole che il proprio successo è legato alla capacità di soddisfare, in modo duraturo, i propri clienti con la fornitura di servizi di Qualità. In un mondo in profonda evoluzione, dove il mercato richiede sempre più attenzione ai dettagli, prestazioni più importanti e contemporaneamente riduzione dei costi ed efficienza, non si può prescindere da una cura sistematica e sistemica dei vari fattori che costituiscono la qualità aziendale, dei processi e dei servizi erogati. A maggior ragione in vista delle prossime sfide competitive che attendono la nostra organizzazione. La Direzione CARDINALE è intenta a garantire la miglior gestione possibile di questi aspetti oltre alla tutela dell’ambiente e la salvaguardia della salute e sicurezza dei propri collaboratori e delle Parti Interessate puntando a: Soddisfare i propri clienti/ utenti offrendo servizi di qualità commisurata ai fabbisogni, per l’ambito TPL, commerciale e noleggio, assicurando che il servizio promesso venga erogato conformemente ai requisiti e alle attese, puntando a fattori di qualità certi, misurabili e performanti: puntualità, sicurezza, comfort, tempestività delle comunicazioni, integrazione e coordinamento con altre modalità di trasporto. Garantire una continuità di servizio che riesca a gestire, con la dovuta resilienza, il rispetto delle misure preventive anti COVID, nella piena conformità ai protocolli e ai requisiti legislativi applicabili. Mantenere e migliorare nel tempo un Sistema di Gestione in grado di garantire l’efficace funzionamento e controllo dei processi aziendali, unitamente al controllo dei costi e delle inefficienze. Gestire al meglio e in maniera tempestiva i rischi e opportunità connessi con il contesto, le aspettative degli stakeholder, processi e servizi, al fine di

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 12 di 25</b>

perseguire l'adeguatezza del sistema e il giusto supporto al business aziendale. Rispettare la piena conformità legislativa dei propri processi e servizi, oltre che in ambito sicurezza e ambiente, adottando anche un modello organizzativo più ampio che rivolta l'attenzione alla prevenzione dei reati, compresi quelli di corruzione, e alla capacità di impostare per tempo e con rigore tutte le misure cautelative adeguate di pertinenza. Far crescere la professionalità del proprio personale conformemente alle attese dei clienti. Migliorare con continuità tutti gli elementi dell'organizzazione, del sistema di gestione e accrescere le prestazioni ambientali. Tenere attivo un sistema di gestione volto a eliminare i pericoli e ridurre i rischi per la salute e la sicurezza e garantire condizioni di lavoro atti a prevenire gli incidenti, gli infortuni e le malattie professionali. Attuare ogni sforzo in termini organizzativi, operativi e tecnologici per salvaguardare l'ambiente e prevenire l'inquinamento dell'acqua, dell'aria e del suolo. La nostra azienda considera vitale prefiggersi obiettivi di qualità, ambiente e sicurezza sempre più impegnativi; questa consapevolezza deve coinvolgere ogni collaboratore che, cosciente di questa responsabilità assunta verso i clienti e le altre Parti Interessate, indirizzerà le proprie azioni ed il proprio impegno al loro perseguimento.

La politica viene: Diffusa e illustrata a tutti i livelli dell'organizzazione per garantirne la piena comprensione e il più forte sostegno possibile, attraverso l'affissione nei punti strategici negli uffici e nelle aree di produzione, la distribuzione del documento a tutto il personale, la conduzione di riunioni collegiali per la sua presentazione, spiegazione, condivisione;

Riesaminata periodicamente da parte della Direzione aziendale per valutarne l'adeguatezza in riferimento alle mutate condizioni organizzative, produttive e/o di mercato.

La Direzione verifica la comprensione della Politica da parte del personale mediante l'esecuzione di audit interni e l'effettuazione di riunioni interdisciplinari e plenarie con il personale.

### ***ORGANIGRAMMA AZIENDALE***

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 13 di 25</b>

AMMINISTRATORE UNICO
SOCI
QUALITA'
OPERATORE ESERCIZI/ADDETTI

### **Aspetti di privacy**

In ottemperanza degli obblighi derivanti dalla normativa nazionale (D. Lgs 30 giugno 2003 n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali) e comunitaria, (Regolamento europeo per la protezione dei dati personali n. 679/2016, GDPR) e successive modifiche, la viaggi e Turismo Cardinale rispetta e tutela la riservatezza dei visitatori e degli utenti, ponendo in essere ogni sforzo possibile e proporzionato per non ledere i diritti degli utenti. Sui mezzi utilizzati per le attività di TPL e Noleggio con conducente è presente l'informativa sulla privacy.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 14 di 25</b>

## **6. Aspetti relativi al personale in contatto con l'utenza**

Coerentemente con quanto stabilito dalla legislazione di riferimento e dalle prescrizioni del sistema di gestione per la qualità aziendale, viene garantita la riconoscibilità degli addetti al servizio direttamente a contatto con il pubblico. Secondo le stesse direttive di cui sopra, anche il personale appartenente al front-office aziendale (personale addetto all'accoglienza di utenti in azienda, personale chiamato alla vendita diretta dei titoli di viaggio) presenta la stessa tipologia di cartellini descritta, con le stesse informazioni. Il personale operante al centralino aziendale è stato istruito adeguatamente per rispondere alle chiamate esterne presentandosi attraverso il nome e l'indicazione della funzione di appartenenza. La presentabilità del personale aziendale è sicuramente uno degli obiettivi prioritari che la Viaggi e Turismo Cardinale si è posta da sempre. Tutto il personale a contatto con l'utenza indossa abbigliamento decoroso e pulito (divisa aziendale) e mantiene sempre una corretta cura personale, evitando qualsiasi forma di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità. L'Azienda si assicura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 15 di 25</b>

## **7. 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 aziendali di qualità; il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità; l'andamento del fenomeno del reclamo. La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese. I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), 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 nella Carta.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 16 di 25</b>

## **8. 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.

Per ogni fattore di qualità viene definito:

la tipologia,

l'unità di misura,

il valore calcolato per l'anno di riferimento,

il livello di servizio promesso per l'anno successivo,

la modalità di rilevazione.

I fattori sono:

- sicurezza del viaggio:  
**Rispetto al 2017, alla data di stesura del presente documento, non è stato rilevato un incremento di sinistri pertanto anche nel 2018 non ci sono stati sinistri. Inoltre è stato potenziato il piano di manutenzione dei mezzi secondo le indicazioni date delle case costruttrici.**
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore  
**L'Azienda intende garantire alla propria utenza, anche per il 2018, un viaggio tranquillo dal punto di vista della sicurezza personale e patrimoniale.**  
**L'attività di carico e scarico bagagli viene effettuata con l'aiuto del personale viaggiante. Inoltre stile di guida di detto personale, è teso a garantire un viaggio sicuro e puntuale.**
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi:  
**L'azienda pone sempre un forte accento sul target della garanzia del 100% delle corse previste e sulla puntualità delle stesse. A sostegno dell'i portanza che l'azienda pone a questa problematica, alla data di stesura del presente documento non sono stati presentati reclami da parte degli utenti;**
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi:  
**le sanificazioni sono effettuate due volte l'anno da autofficine autorizzate, mentre la pulizia dei mezzi effettuata internamente dalla società viene eseguita due volte a settimana**
- comfort del viaggio:  
**L'azienda pone molta attenzione al comfort dei propri clienti durante il viaggio.**  
**Al riguardo, il parco automezzi a disposizione è composta dal 100% di autobus dotati di climatizzatore.**

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 17 di 25</b>

Ciò a conferma del fatto che per i nuovi automezzi da acquistare, l'Azienda si orienta costantemente verso quelli dotati di optional in grado di elevare la percezione di comfort avvertita dall'utenza.

- servizi per viaggiatori con handicap;

**la società presenta nel suo parco mezzi un mezzo con pedana per disabili puntualmente mantenuta**

- informazioni alla clientela:

**Per quanto riguarda le informazioni ai clienti, l'utente può contattare le sedi aziendali dovrà le informazioni saranno fornite in tempo reale.**

- aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;

**Per garantire un servizio qualitativamente elevato, l'Azienda invita chiunque voglia formulare un reclamo a seguito di un comportamento poco consono da parte del nostro personale, a farcelo pervenire tempestivamente, ai seguenti riferimenti aziendali: [cardinale.umberto@alice.it](mailto:cardinale.umberto@alice.it), cell. 368 3821717, sito internet : [www.cardinaleviaggi.it](http://www.cardinaleviaggi.it)**

- livello di servizio nelle operazioni di sportello;

**Il cliente può recarsi nelle nostre agenzie di viaggio o nelle nostre sedi aziendali, presso le quali riceverà una cortese e tempestiva assistenza in merito alle informazioni riguardanti i nostri servizi, alla gestione di eventuali reclami, al reperimento di titoli di viaggio, ed a quant'altro possa essere utile a soddisfare i bisogni dell'utente**

- integrazione modale:

**a livello di integrazione modale l'azienda è molto attenta alle esigenze degli utenti che devono cambiare mezzi durante il loro viaggio pertanto è organizzata per aspettare le coincidenze con altri vettori quali ad esempio i mezzi su rotaia. Gli orari dei percorsi sono stati studiati anche in base alle coincidenze alle stazioni ferroviarie.**

- attenzione all'ambiente:

**A livello di rispetto dell'ambiente la società presenta all'interno del parco mezzi due mezzi euro 5 con certificazione, fermo restando che gli altri mezzi rispettano puntualmente le normative in materia di rispetto dell'ambiente.**

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 18 di 25</b>

## **9. Diritti e doveri del viaggiatore**

---

### **Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti**

#### *Diritti e doveri del viaggiatore*

Chi sceglie i servizi CARDINALE 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;

Viaggiare con la garanzia della continuazione del servizio in caso di guasto del mezzo, mediante l'utilizzo di altro automezzo aziendale o di altra azienda di trasporto;

Viaggiare o attendere in un ambiente pulito e confortevole;

Poter riconoscere facilmente il personale addetto al servizio;

Vedere rispettate le disposizioni sul divieto di fumare sui mezzi pubblici;

Accedere facilmente alla procedura dei reclami ed a vedersi riconosciuta una veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni);

Viaggiare in condizioni adeguate rispetto della normativa sul Covid-19, e su automezzi adeguatamente sanificati;

La libera circolazione sulle autolinee a contributo è limitata alle seguenti categorie di passeggeri: Titolari di tessere di libera circolazione rilasciate dallo Stato Italiano; Bambini accompagnati e di altezza non superiore a 1 metro; Ciechi con residuo visivo fino a 1/10 di entrambi gli occhi; Grandi invalidi di guerra, di lavoro e di servizio; Mutilati e invalidi di guerra, invalidi civili per causa di guerra e assimilati, inabili, invalidi del lavoro con percentuale di invalidità non inferiore all'80%, i richiedenti asilo dalla guerra in Ucraina.

Chi sceglie i servizi CARDINALE 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;

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 19 di 25</b>

Controllare la timbratura delle obliterate sui titoli di viaggio;

Non cedere titoli di viaggio dopo la vidimazione;

Non occupare più di un posto a sedere;

Non sporcare e non danneggiare i mezzi di trasporto nonché pareti, accessori e suppellettili, pensiline ricovero utenti, porta orari fermate;

Non tenere comportamenti tali da arrecare disturbo o danno ad altri passeggeri;

Rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi di trasporto, divieto che viene esteso anche alle sigarette elettroniche;

Agevolare, durante il viaggio, le persone con ridotta capacità motoria e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;

Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'Azienda nonché le indicazioni o le limitazioni stabilite dalla stessa;

Utilizzare le cinture di sicurezza, laddove presenti; Indossare la mascherina FFP2, fino al termine dell'emergenza legata al Covid-19;

Rivolgersi al personale di servizio in caso di pericolo;

Rispettare le avvertenze e le disposizioni impartite dagli operatori 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.

Chi non rispetta tali norme, e in particolare chiunque viaggi sprovvisto di regolare titolo di viaggio, incorre in sanzioni amministrative stabilite ai sensi di legge. Inoltre, il passeggero è responsabile nei confronti dell'Azienda per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale aziendale, nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.

### ***I nostri titoli di viaggio***

Il titolo di viaggio rappresenta un vero e proprio documento, che conferisce al suo possessore (o al suo intestatario, nel caso di un abbonamento) il diritto a poter viaggiare sui mezzi pubblici in condizione di legalità, senza il rischio di incorrere in spiacevoli sanzioni amministrative. I titoli di viaggio

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 20 di 25</b>

acquistabili per usufruire del servizio di trasporto della CARDINALE possono essere di diversi tipi:

Biglietto di corsa semplice;

Biglietto di andata/ritorno;

Abbonamento settimanale (del tipo Lunedì-Sabato);

Abbonamento mensile;

Abbonamento annuale (oppure annuale studenti).

Il biglietto di corsa semplice conferisce il diritto a poter effettuare una sola corsa per qualsiasi tipo di servizio di linea erogato dalla CARDINALE. Il biglietto di andata/ritorno (che è utilizzabile entro una settimana dalla data di effettuazione della corsa di andata) permette di effettuare una corsa di andata ed una di ritorno, con risparmio economico, su di un medesimo servizio di linea.

Un biglietto “orario” della durata temporale di 90 minuti, durante la quale l’utente conserva il diritto a poter viaggiare su qualsiasi linea urbana, e per un qualsiasi quantitativo di corse; un biglietto “giornaliero” che consente di poter viaggiare su qualsiasi linea per un numero illimitato di volte nel corso della stessa giornata.

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 CARDINALE, sia per le corse di andata che per quelle di ritorno, con un notevole risparmio di costo.

Tali abbonamenti possono essere di tipo diverso, a seconda della loro durata temporale;

si potranno avere:

**Abbonamenti settimanali** che consentono al titolare di poter viaggiare per 6 giorni (Lunedì-Sabato),

**Abbonamenti mensili** che permettono di viaggiare su di una qualsiasi corsa della linea indicata sul medesimo titolo, per una durata che va dal primo all’ultimo giorno del mese (mese solare);

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 21 di 25</b>

**Abbonamenti annuali** che consentono di viaggiare su di una qualsiasi corsa della linea indicata sul titolo di viaggio per una durata annuale; per gli studenti tale abbonamento ha una durata collegata all'anno scolastico, e risulterà valido dal 1o settembre al 30 giugno dell'anno successivo.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 22 di 25</b>

## **10. Copertura assicurativa per danni a persone o cose**

---

La Viaggi e turismo Cardinale 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), 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;

l'Ufficio Sinistri 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 per 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.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 23 di 25</b>

## **11. Oggetti smarriti**

---

Ogni oggetto rinvenuto sull'autobus e nei locali dell'Azienda viene inviato alla sede dell'azienda alla quale è possibile rivolgersi a partire da 48 ore dopo lo smarrimento dell'oggetto. Esso sarà custodito da apposito incaricato e 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 (artt. 927-931), che stabilisce, tra l'altro la consegna al Sindaco del Comune dove l'oggetto è stato ritrovato.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 24 di 25</b>

## 12. Sanzioni

---

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 per un ammontare di EUR 50,00.

L'utente è considerato sprovvisto di titolo di viaggio quando:

1. non mostra il titolo di viaggio,
2. mostra un titolo di viaggio scaduto o non convalidato,
3. mostra un titolo di viaggio di tariffa inferiore a quella prevista,
4. 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,
5. mostra un titolo di viaggio contraffatto o alterato,
6. 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.

E' un reato previsto dal Codice Penale anche fornire false generalità al personale di controllo che le richiede.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Ed. 2 - Rev. 4</b> Data: 15/09/2023
<b>CdS</b>	<b>Viaggi e Turismo Cardinale S.r.l.</b>	<b>Pagina 25 di 25</b>

### **13. Reclami e segnalazioni**

---

Eventuali reclami, segnalazioni e/o suggerimenti possono essere trasmessi per mezzo di:

**1) Contatto telefonico e/o Email:**

Direttore Generale Sig. Umberto Cardinale

Cell 3406893484.

Sito : [www.cardinaleviaggi.it](http://www.cardinaleviaggi.it)

Email: [cardinale.umberto@alice.it](mailto:cardinale.umberto@alice.it)

PEC: [umberto.cardinale@pec.it](mailto:umberto.cardinale@pec.it)

**2) Compilazione “Modulo Soddisfazione cliente” disponibile sui mezzi.**