

# Carta Dei Servizi

FRACASSA AUTOLINEE SRL  
*TRASPORTO PUBBLICO EXTRAURBANO*  
*NOLEGGIO DI AUTOBUS GRAN TURISMO*

*EDIZIONE 2023*

*Rev.0 12-07-2023*

## SOMMARIO

1. PREMESSA .....	3
2. L' AZIENDA E LA SUA STORIA.....	4
3. LOCALIZZAZIONE DEL BACINO DI UTENZA DEL SERVIZIO EXU .....	5
4. PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI .....	7
5. LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ .....	8
5.1 FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SERVIZIO .....	9
6. IL SERVIZIO: SISTEMA TARIFFARIO – BIGLIETTO UNICO .....	12
7. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE.....	13
8. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI-COMUNICAZIONALI .....	15
9. TUTELA DELL'UTENTE/CLIENTE .....	16
ALLEGATO 1 .....	17
CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SERVIZIO PUBBLICO LOCALE .....	17
ALLEGATO 2 SCHEDA RECLAMO RICEVUTO .....	19

## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi chiamata anche “Carta della Mobilità” è un documento di carattere generale predisposto in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994, della legge 11 luglio 1995, n.273 e del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 30 dicembre 1998. Con tale ultimo decreto è stato, peraltro, approvato lo schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte dei servizi nel settore dei trasporti. Tale schema è lo strumento attraverso il quale la direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 riceve una traduzione settoriale al fine di favorire l’adozione delle carte dei servizi da parte dei soggetti fornitori di servizi pubblici di trasporto e, in particolare, dalle imprese di trasporto, dai gestori di infrastrutture trasportistiche e soggetti erogatori di servizi connessi. La Carta della Mobilità è un documento destinato a modificare radicalmente il rapporto tra le aziende esercenti servizi pubblici di trasporto ed i cittadini in quanto clienti del servizio medesimo. Essa, infatti, secondo quanto si legge nel citato decreto del dicembre del 1998, rafforza la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini prevista:

- dall’art. 16 della Costituzione Italiana secondo cui “ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale ...” e “ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi...”;
- dall’art. 8 del Trattato di Maastricht secondo cui “ogni cittadino dell’Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri”.

La Carta della Mobilità che, in definitiva, si risolve in un documento di offerta con cui il soggetto erogatore il servizio assume precisi impegni e doveri verso i clienti, si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra cliente e fornitore dei servizi.

Sotto il primo profilo la Carta deve, oltre a richiamare i principi fondamentali richiamati dalla direttiva del 1994, individuare specifici indicatori di qualità del servizio (ad esempio, affidabilità, puntualità, sicurezza dei mezzi...) e per ognuno di essi stabilire gli standard di qualità e di quantità (livelli di servizio promesso) e, cioè, i valori da prefissare e da rispettare sulla base delle aspettative dell’utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore.

Gli standard possono, secondo quanto si legge nella direttiva del 1994 e nello schema del dicembre 1998, essere formulati sulla base di indicatori quantitativi, e cioè, misurabili direttamente, e qualitativi. Essi sono periodicamente aggiornati per adeguarli alle esigenze dei servizi e sono sottoposti a continuo monitoraggio.

Sotto il secondo profilo la Carta deve definire precisi impegni volti a migliorare il rapporto tra azienda e cliente del servizio. In tal senso vanno definiti indirizzi chiari in materia di:

- riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggio del personale dipendente;
- procedura di dialogo tra cliente ed azienda;
- procedura e casistica per i rimborsi;
- copertura assicurativa per danni alle persone e cose.

La Carta della Mobilità costituisce, quindi, per l’Azienda Fracassa Autolinee srl, un importantissimo strumento per il miglioramento della qualità del servizio offerto, e, per il cliente, uno strumento per controllare l’effettiva attuazione degli impegni assunti dall’azienda stessa.

## 2. L’ AZIENDA E LA SUA STORIA

La società Fracassa Autolinee srl opera nel settore trasporto passeggeri da oltre 40 anni.

Oggi, oltre alla gestione del TPL dei comuni montani del territorio provinciale, la società svolge l’attività di noleggio autobus con conducente che annovera tra i propri clienti enti pubblici e privati, agenzie di viaggio ed i migliori tour operator.

## CHI SIAMO

Le attività svolte da Fracassa Autolinee srl sono:

- Gestione del servizio di trasporto pubblico locale - Linea: Teramo – C.da Mezzanotte – Colle Izzone in Concessione comunale;
- Gestione del servizio di trasporto pubblico locale - Linea: Teramo – Leofara in Concessione regionale;
- Offerta del servizio di noleggio autobus da gran turismo con conducente sul territorio nazionale ed internazionale.

Il parco automezzi è composto da:

n°2 Autobus per il servizio extraurbano  
n°2 Autobus granturismo per il servizio di noleggio.

La sede della Società e l'autorimessa è situata in Viale F. Crispi 132 Teramo.

Gli Uffici sono situati in Viale F. Crispi 132 a Teramo.  
Tel.0861.410578 e-mail: autolineefracassa@alice.it

**Logistica:** sede, uffici, 1 rimessa

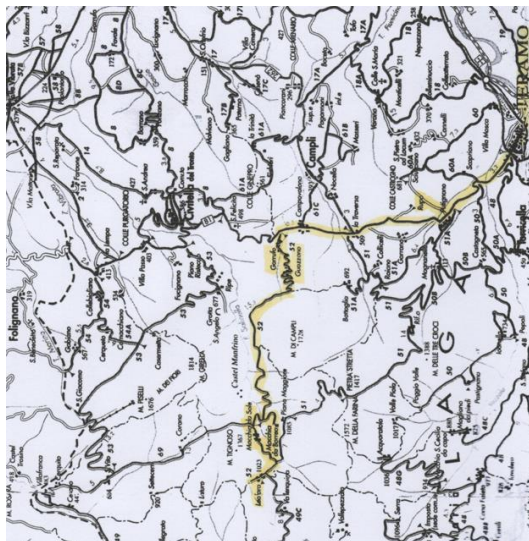
**Anzianità media parco Autobus per trasporto Extraurbano circolante:** 11 anni

**Volume Kilometrico effettuato nel servizio Extraurbano:** 53.500 Km all' anno

**Volume di servizio Noleggio Autobus da turismo:** circa 60.000 Km all'anno

## 3. LOCALIZZAZIONE DEL BACINO DI UTENZA DEL SERVIZIO EXTRAURBANO

Il bacino territoriale servito: Teramo - Leofara



#### **4. PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI**

Fracassa Autolinee srl, in sintonia alla Direttiva del 27/01/1994, si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

##### **1. Eguaglianza ed imparzialità**

L'Azienda Fracassa Autolinee Srl si impegna ad improntare l'erogazione del pubblico servizio di trasporto al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

Si impegna, altresì, a garantire:

- la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse categorie o fasce di clienti;
- l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture senza distinzione alcuna tra clienti e fasce di clienti;
- l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone invalide, adottando le necessarie iniziative volte ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di tali categorie di clienti.

L'Azienda Fracassa Autolinee Srl si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

##### **2. Continuità**

L'Azienda Fracassa Autolinee Srl, si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda, e, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore. Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

##### **3. Trasparenza e Partecipazione**

L'Azienda Fracassa Autolinee Srl, si impegna a garantire e favorire la partecipazione dei clienti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine l'Azienda fornisce informazioni alla clientela e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano la clientela. In particolare, è riconosciuto al cliente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami. L'Azienda, poi, acquisisce periodicamente le valutazioni della clientela circa la qualità del servizio erogato.

##### **4. Efficienza ed efficacia**

L'Azienda Fracassa Autolinee Srl, si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso. A tal fine adotta tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi o al miglioramento degli stessi.

## 5. Libertà di scelta

L'Azienda Fracassa Autolinee Srl, garantisce, per la sua parte unitamente a tutti gli altri Enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità (Comuni, Province, Regione) il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

## 5. LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Fracassa Autolinee nell'anno 2023 ha intrapreso, un percorso di miglioramento dei propri servizi offerti al pubblico iniziando l'iter della certificazione del proprio sistema di qualità secondo ISO 9001:2015. In questo percorso Fracassa Autolinee srl pone fondamentale attenzione alla soddisfazione del Cliente/Utente per il servizio offerto; tale soddisfazione è stata monitorata anche attraverso un questionario distribuito agli utenti sia del servizio Extraurbano che ai clienti del servizio di noleggio ed i risultati valutati dalla Direzione. Nell'ambito di tale processo Fracassa Autolinee srl ha inoltre predisposto una lista di indicatori di processo per la valutazione, oltre alla soddisfazione dell'utente, della efficacia ed efficienza dei servizi offerti e di quelli ad essi ausiliari.

### 5.1 FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SERVIZIO

Il Decreto del 30.12.1998 ha definito i fattori basilari che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi, comfort del viaggio, sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore ecc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, sono definiti gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrisponde:

- Una specifica unità di misura dei risultati;
- Uno standard che è il valore che l'Azienda si impegna a rispettare;
- Una modalità di rilevazione dei risultati.

### 3A. MONITORAGGIO

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, Fracassa Autolinee si impegna a verificare periodicamente la rispondenza rispetto allo standard dichiarato per valutare il grado di soddisfazione dell'Utente/Cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- Analisi degli standard relativi agli indicatori di qualità;
- Segnalazioni di reclamo dei clienti ricevuti dall'Azienda;
- Rapporti di Non Conformità registrati dal personale interno rispetto al proprio Sistema di Qualità aziendale.

### 3B. FATTORI DELLA QUALITÀ

I fattori di qualità, come descritti nel Decreto suddetto sono i seguenti:

- **Sicurezza del viaggio**
- **Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore**
- **Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi**
- **Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi**

- **Comfort del viaggio e accessibilità al servizio**
- **Informazione alla clientela**
- **Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza**
- **Livello di servizio nelle operazioni di sportello**
- **Grado di integrazione**
- **Attenzione all'ambiente**

Ad ognuno di questi fattori saranno associati uno o più indicatori al fine di ottenere una valutazione oggettiva e misurabile degli stessi.

Fracassa Autolinee srl dovrà attenersi al rispetto degli indicatori di qualità illustrati nella tabella seguente:

**SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO Extraurbano (EXU)**  
**SERVIZIO NOLEGGIO AUTOBUS DA TURISMO (NT)**

RIFERI M. SERVIZIO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'		Livello 2022	Obiettivo 2023	REQUISITO RICHIESTO DAL CLIENTE/LEGGE
		Tipologia	Modalità di calcolo			
EXU	SICUREZZA DEL VIAGGIO	<i>Incidentalità dei mezzi di trasporto</i>	Numero di incidenti subiti rispetto ai Km effettuati	0,000008 Inc/Km		Obbligo di comunicazion e all'Ente e MCTC
NT			Numero di incidenti subiti rispetto ai Km effettuati	0,000002 Inc/Km		NO
EXU		<i>Vetustà dei mezzi</i>	Media anni di circolazione autobus	8		NO
EXU – NT	SICUREZZA DEL VIAGGIATO RE	<i>Denunce (furti, danni, molestie)</i>	Numero di denunce subite per furti, danni o molestie durante il viaggio in un anno	0		NO
EXU	REGOLARIT A' DEL SERVIZIO (E PUNTUALIT A' DEI MEZZI)	<i>Regolarità complessiva del servizio</i>	Percentuale di corse effettivamente svolte diviso il numero di quelle programmate, come desumibile dagli orari.	100%		Concessione Regione- Comune Teramo
EXU		<i>Puntualità nelle ore di servizio</i>	% di autobus in ritardo ai capolinea con uno scarto rispetto agli orari > di 5'	≤ 10%		Concessione Regione- Comune Teramo
EXU		<i>Percezione complessiva regolarità del servizio (con riferimento ai ritardi)</i>	% utenti soddisfatti	>95%		NO
EXU	PULIZIA	<i>Pulizia ordinaria</i>	% interventi di pulizia ordinaria effettuati nell'arco delle 24 ore diviso per il numero dei mezzi utilizzati nelle 24 ore stesse.	100%	100%	NO
EXU		<i>Pulizia accurata</i>	Ogni quanti giorni viene effettuata una pulizia più accurata dei mezzi	Frequenza media in giorni: 1 intervento ogni 30 giorni	Frequenza media in giorni: 1 intervento ogni 30 giorni	NO
NT		<i>Pulizia radicale</i>	Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia radicale dei mezzi	Frequenza media in giorni: 1 intervento	Frequenza media in giorni: 1 intervento	NO





				ogni 180 giorni	ogni 180 giorni	
EXU		<i>Percezione complessiva livello pulizia</i>	% utenti soddisfatti	>90%	100%	NO
EXU	COMFORT DI VIAGGIO E ACCESSIBILITÀ	<i>Climatizzazione e degli automezzi</i>	Percentuale di autobus attrezzati di sistema di climatizzazione dell'aria	100%	100%	NO
NT			Percentuale di autobus gran turismo attrezzati di sistema di climatizzazione dell'aria	100%	100%	
EXU NT		<i>Percezione complessiva del servizio</i>	% utenti soddisfatti	≥ 92%	100%	NO
EXU		<i>Accesso ai diversamente abili</i>	Percentuale di mezzi attrezzati dotati di pedane di accesso ai diversamente abili	40%		NO
EXU	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	<i>Fascia oraria operatività (anche telefono)</i>	Fascia oraria del servizio informazioni	Almeno 8 ore dal Lunedì e 4 ore il Sabato.		NO
EXU			Percentuale di autobus dotati di orario a disposizione degli utenti	100%	100%	Concessione Regione-Comune Teramo
EXU NT		<i>Percezioni esaustività informazioni del personale di servizio</i>	% soddisfatti	100%	100%	NO
EXU NT	ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	<i>Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (cortesia, professionalità)</i>	% utenti soddisfatti	100%	100%	NO
EXU	LIVELLO SERVIZIO AGENZIA	<i>Modalità raccolta reclami</i>	Numero di Reclami raccolti in forma: telefonica, scritta o verbale / ANNO	1	0	NO
EXU	ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	<i>Mezzi con motore scarico controllato secondo standard EURO 3</i>	Percentuale di mezzi con motore a scarico controllato EURO 3	60%		NO

## 6. IL SERVIZIO: SISTEMA TARIFFARIO – BIGLIETTO UNICO

### Tipologia dei documenti di viaggio:

La tipologia dei biglietti e abbonamenti in vigore è la seguente:

#### BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE – BIGLIETTO UNICO

§ Dà diritto ad effettuare un solo viaggio sulla rete extraurbana del Comune di Teramo sulla linea Teramo- C.da Mezzanotte – Colle Izzone e sulla linea Teramo – Leofara.

Il biglietto Va convalidato immediatamente a bordo dell'autobus.

#### ABBONAMENTO MENSILE - STUDENTI

§ Ha validità dal primo all'ultimo giorno del mese di convalida sulla rete extraurbana delle due linee sopradette. Dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario; permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.

#### ABBONAMENTO MENSILE

§ Ha validità sulla rete extraurbana dal primo all'ultimo giorno del mese di convalida. Dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario.

#### ABBONAMENTO ANNUO - STUDENTI

§ Ha la validità dal 1° settembre al 30 giugno sull'intera rete extraurbana servita da Fracassa Autolinee; dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario; permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.

#### ABBONAMENTO SETTIMANALE

§ Ha la validità dal 1° gennaio al 31 dicembre sull'intera rete extraurbana servita da Fracassa Autolinee dei Comuni di Teramo e Torricella; dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario.

#### TESSERA DI RICONOSCIMENTO

§ Ha la validità di un anno; si abbina alla tipologia di abbonamento acquistato e ne costituisce parte integrante.

## 7. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

### *Servizio di Trasporto Pubblico Extraurbano*

Con la convalida del documento di viaggio da parte dell'utente, tra l'azienda Fracassa Autolinee e lo stesso la nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano in via generale la fruizione del servizio. Di seguito sono elencati i diritti e i doveri:

### **Fracassa Autolinee s.r.l.**

Viale Francesco Crispi, 132 - 64100 Teramo (TE) • Tel. e Fax 0861 410578 • Cell. 345 6893599  
autolineefracassa@alice.it • gianluca.fracassa10@gmail.com • fracassaautolineesrl@pec.it • P.IVA 01765220676 • C.U.U. USAL8PV



**FRACASSA**  
**autolinee**

DIRITTI DEL VIAGGIATORE

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari di servizio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

#### DOVERI DEL VIAGGIATORE

- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi di trasporto nonché pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare i divieti di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico
- non gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi senza rispettare le indicazioni dell'azienda, e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non esercitare attività pubblicitarie e commerciali senza il consenso dell'Azienda;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio.
- Non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave e imminente pericolo.

Il cliente è tenuto ad acquistare il titolo di viaggio a bordo del mezzo non appena sale a bordo del mezzo.

Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale dipendente dell'Azienda incaricato del controllo, conducente compreso.

#### *Servizio di Noleggio per Turismo*

Con la convalida delle condizioni di offerta stabilite, tra il Cliente e Fracassa Autolinee nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano in via generale la fruizione del servizio.

#### DIRITTI DEL VIAGGIATORE

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo stabiliti compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

#### DOVERI DEL VIAGGIATORE

- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto;
- rispettare i divieti di fumo sui mezzi;
- non gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;

**Fracassa Autolinee s.r.l.**

Viale Francesco Crispi, 132 - 64100 Teramo (TE) • Tel. e Fax 0861 410578 • Cell. 345 6893599

autolineefracassa@alice.it • gianluca.fracassa10@gmail.com • fracassaautolineesrl@pec.it • P.IVA 01765220676 • C.U.U. USAL8PV

**NOLEGGIO**  
**AUTOBUS •**  
**MINIBUS •**  
**AUTOVETTURE •**

- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi senza rispettare le indicazioni dell'azienda, e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non esercitare attività pubblicitarie e commerciali senza il consenso dell'Azienda;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio.

## **8. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI-COMUNICAZIONALI**

### **A. Informazioni all'Utente**

Le informazioni relative a orari e tariffe possono essere visionate sul sito web aziendale "www.autolineefracassa.it" o via e-mail all'indirizzo: [autolineefracassa@alice.it](mailto:autolineefracassa@alice.it)

Anche sugli autobus è possibile trovare indicazioni sulle modalità d'uso del servizio: le tariffe, le penalità, le norme, ecc.

### **B. Sanzioni Amministrative**

Gli utenti trovati sprovvisti del titolo di viaggio saranno sanzionati in conformità della normativa vigente.

### **C. Aspetti relazionali-comunicazionali del personale a contatto con l'Utente**

Autolinee Gaspari si propone come uno degli obiettivi principali per il raggiungimento di un buon livello qualitativo del servizio che tutto il personale viaggiante e a contatto con l'Utente/Cliente operi in maniera qualificata e qualificante con gli obiettivi preposti nella politica della qualità aziendale.

*COMPORAMENTI, MODI E LINGUAGGIO:* Il personale deve comportarsi con gli Utenti/Clienti con rispetto e cortesia, utilizzare un linguaggio corretto e appropriato, fornire puntualmente le informazioni necessarie ad agevolare in ogni modo il regolare svolgimento del servizio. Il personale deve inoltre garantire prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

## **9. TUTELA DELL'UTENTE/CLIENTE**

### **A. Reclami**

Eventuali violazioni ai principi ed agli impegni assunti dall'azienda devono essere segnalate all'agenzia di Teramo mediante consegna o spedizione dell'apposito modulo allegato alla presente Carta o di un suo facsimile o mediante la sezione reclami del sito <https://www.autolineefracassa.it>.



**FRACASSA**  
**autolinee**

**NOLEGGIO**  
**AUTOBUS •**  
**MINIBUS •**  
**AUTOVETTURE •**

Al momento della presentazione del reclamo, per iscritto o di persona, l'Utente/Cliente deve fornire, oltre le proprie generalità, tutti gli estremi in suo possesso relativamente all'accaduto, o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché l'Azienda possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti.

A questo proposito il personale addetto è a disposizione dell'Utente/Cliente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni.

L'Azienda ottempera alla normativa vigente in termini di responsabilità civile verso persone viaggianti.

## **ALLEGATO 1**

### **CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SERVIZIO PUBBLICO LOCALE**

**Fracassa Autolinee s.r.l.**

Viale Francesco Crispi, 132 - 64100 Teramo (TE) • Tel. e Fax 0861 410578 • Cell. 345 6893599  
autolineefracassa@alice.it • gianluca.fracassa10@gmail.com • fracassaautolineesrl@pec.it • P.IVA 01765220676 • C.U.U. USAL8PV



**FRACASSA**  
**autolinee**

È fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

**NOLEGGIO**  
**AUTOBUS •**  
**MINIBUS •**  
**AUTOVETTURE •**

#### SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS

- 1) La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.
- 2) Se la fermata è 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 gli appositi segnali di fermata.
- 3) Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.
- 4) 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.

#### DOCUMENTI DI VIAGGIO

- 5) I titoli di viaggio possono essere acquistati presso i Rivenditori autorizzati (bar, tabaccherie, edicole, agenzie di viaggio etc.); inoltre potranno essere acquistati anche a bordo dell'autobus, facendone richiesta al conducente.
- 6) 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.
- 7) Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica Sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia di Finanza nonché del Corpo degli Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato solo se in servizio di pubblica sicurezza. Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera, nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.
- 8) Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento.
- 9) Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale.
- 10) I viaggiatori sono tenuti ad esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale dell'Azienda.
- 11) In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi, non è ammesso alcun rimborso da parte dell'Azienda, a qualsiasi titolo richiesto.

#### TRASPORTO BAMBINI

- 12) Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro. Quando un viaggiatore ha con sé più bambini inferiori al metro di altezza, oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, è sufficiente 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

- 13) Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia, al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc.) 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. Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus.

I cani guida sono ammessi gratuitamente, a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito; per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

#### TRASPORTO DI COSE

**Fracassa Autolinee s.r.l.**

Viale Francesco Crispi, 132 - 64100 Teramo (TE) • Tel. e Fax 0861 410578 • Cell. 345 6893599

autolineefracassa@alice.it • gianluca.fracassa10@gmail.com • fracassaautolineesrl@pec.it • P.IVA 01765220676 • C.U.U. USAL8PV



**FRACASSA**  
**autolinee**

**NOLEGGIO**  
**AUTOBUS •**  
**MINIBUS •**  
**AUTOVETTURE •**

14) Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio, purché le dimensioni non siano superiori a cm.50x30x20. Per ogni ulteriore bagaglio, per quelli che eccedono le dimensioni suddette, dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa minima in vigore. È consentito un massimo di due colli a mano per passeggero.

#### NORME COMPORTAMENTALI

15) I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti ed alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità agli Agenti stessi che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art.336 del Codice penale.

16) I viaggiatori devono 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. Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

17) È fatto divieto al viaggiatore:

§ Fumare e disturbare;

§ Occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;

§ Esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;

§ Insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;

§ Salire in vettura in stato di ebbrezza;

§ Fare uso, senza necessità, del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;

§ Gettare qualunque oggetto dall'autobus.

#### ORARI E COINCIDENZE

18) Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze e, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

#### OGGETTI RINVENUTI

19) Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico vengono depositati presso gli uffici di Teramo di Fracassa Autolinee.

#### RECLAMI

20) Per reclami in caso di controversie il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni all'Agenzia di Teramo mediante consegna o spedizione dell'apposito modulo allegato alla presente Carta o di un suo facsimile o mediante la sezione reclami del sito <https://www.autolineefracassa.it>.

### **ALLEGATO 2 SCHEDA RECLAMO RICEVUTO**

<b>Dati dell'utente che ha reclamato</b>	<b>Data</b>
--	-------------

**Fracassa Autolinee s.r.l.**

Viale Francesco Crispi, 132 - 64100 Teramo (TE) • Tel. e Fax 0861 410578 • Cell. 345 6893599

autolineefracassa@alice.it • gianluca.fracassa10@gmail.com • fracassaautolineesrl@pec.it • P.IVA 01765220676 • C.U.U. USAL8PV

Cognome e nome:		<b>Modalità del reclamo</b> <input type="checkbox"/> Verbale <input type="checkbox"/> Telefonico <input type="checkbox"/> Scritto
Indirizzo:		
Telefono		
Eventuale Personale interno che ha ricevuto il reclamo		
Eventuali altre notizie su chi ha presentato il reclamo:		
Oggetto del reclamo:		
Risposta fornita all'utente:		
<i>Firma di chi ha ricevuto il reclamo</i>		<i>Firma di chi ha reclamato( se possibile )</i>
Trattamento del reclamo:		
<i>Data</i>	<i>Firma</i>	
Reclamo Numero ____		<i>Data</i>
Valutazione:		
in data:		Firma RdQ

**PRIVACY:** Firmando il presente modulo si autorizza Autolinee Gaspari Srl al trattamento dei dati personali, ai sensi del Regolamento 2016/679 UE. In qualsiasi momento è possibile richiedere la cancellazione dei propri dati anagrafici dall'archivio.