



CARTA DEI SERVIZI 2023

1. **PREMESSA**
2. **RIFERIMENTI LEGISLATIVI**
3. **PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'**
4. **PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI**
5. **DIFFUSIONE DELLA CARTA**
6. **FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'**
7. **DIRITTI E DOVERI DEI PASSEGGERI**
8. **I NOSTRI TITOLI DI VIAGGIO**
9. **INFORMAZIONE AGLI UTENTI**
10. **CARROZZINE E PASSEGGINI PER BAMBINI**
11. **ACCESSIBILITA' E PERSONE CON DISABILITA' O MOBILITA' RIDOTTA**
12. **TRASPORTO ANIMALI**
13. **TRASPORTO BAGLI**
14. **TRASPORTO DI BICICLETTE, MONOPATTINI E ALTRI MEZZI DI TRASPORTO PERSONALI**
15. **GESTIONE DEI RECLAMI**
16. **GESTIONE DEI RIMBORSI**
17. **RISARCIMENTO DANNI**
18. **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E PRIVACY**



1 PREMESSA

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

Il presente documento denominato Carta dei Servizi è stato adottato in osservanza del:

- art. 16 Costituzione della Repubblica Italiana;
- art. 2 L. n°273 del 11.07.1995 "Misure urgenti per la semplificazione di procedimenti amministrativi";
- Direttiva Presidenza Consiglio dei Ministri 27.01.1994 "Principi generali su erogazione servizi pubblici";
- Decreto Ministro Funzione Pubblica 31.03.94 "Codice comportamento dipendenti pubblica amministrazione";
- L. 30.07.1998 n° 281 "Disciplina dei diritti e doveri dei consumatori";
- schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30.12.98 "Schema generale per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- Norma UNI 10600 del 31.05.01 "Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell'ambito di applicazione della Carta della Mobilità, per fornire informazioni dettagliate sul Trasporto pubblico Locale (TPL), per meglio divulgare le tipologie di servizi offerti all'utenza, i loro livelli qualitativi e quantitativi e soprattutto l'impegno e i progetti per un costante miglioramento.

Essa, quindi, rappresenta un patto stipulato con i cittadini per migliorare la qualità dei servizi offerti e costituisce lo strumento attraverso il quale poter controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti. I diritti e i doveri dell'Utenza sono disciplinati dall'allegato "Regolamento passeggeri", reperibile presso gli uffici aziendali.

2 RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- 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)";
- Regolamento Comunitario 181/2011 e D.Lgs. 169/2014.
- Riferimento Contratto di Servizio 01/04/2023 - 31/12/2026 (regime di affidamento dei servizi)



3 AUTOLINEE CASCIATO S.R.L. - PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

La nostra organizzazione fornisce servizi di trasporto dal 1970, nel tempo ha sempre saputo adeguarsi alle innovazioni tecnologiche per poter offrire alla propria clientela la massima soddisfazione e piacere nel viaggiare. Da oltre trenta anni lavoriamo nel campo dei trasporti sia pubblici che privati, per questo il nostro personale è altamente qualificato e viene selezionato constatandone l'esperienza per garantirvi sempre viaggi comodi, tranquilli e sicuri. Avendo ottenuto, grazie alla professionalità dei suoi soci, l'abilitazione al trasporto nazionale, possiamo soddisfare qualsivoglia esigenza di trasporto collettivo per turismo in Italia. I nostri mezzi sono dotati di tutti i comfort necessari a garantirvi un viaggio comodo e sicuro: climatizzazione elettronica, poltrone reclinabili, impianto microfono, stereo Hi Fi, Tv color, DVD, frigobar, videoregistratore, termo riscaldamento, insonorizzazione acustica.

Le concessioni per il trasporto pubblico locale (TPL) attualmente in atto sono:

- CH 22/01: Roio del Sangro – Lanciano;
- CH 22/02: Borrello – Sevel;
- CH 22/03: Montenerodomo – Villa Santa Maria;
- CH 22/04: Montenerodomo – Pizzoferrato - Gamberale
- CH 22/05: Villa Santa Maria – Monteferrante – Villa Santa Maria
- CH 22/06: Villa Santa Maria – Civitaluparella – Villa Santa Maria
- CH 22/07: Gessopalena – Montenerodomo
- CH 22/08: Borrello – Villa Santa Maria
- CH 22/09: Civitaluparella – Montenerodomo
- CH 22/09: Villa Santa Maria - Borrello

Il parco mezzi, adibito a trasporto pubblico locale e noleggio; è costituito da n° 10 autobus.

Tutto il personale è dotato di documento di riconoscimento interno, da esibire a chiunque ne faccia richiesta.

Tutto il personale viaggiante è dotato di divise aziendali ed è obbligato a presentarsi in servizio con particolare attenzione alla cura personale;

Al fine del costante rispetto delle regole aziendali relative al personale viaggiante l'organizzazione ha implementato e distribuito a tutti gli autisti il mansionario "Manuale dell'autista" il cui contenuto deve essere conosciuto e applicato da tutti.



4 PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'organizzazione si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi:

- **Eguaglianza ed imparzialità:** è esclusa ogni forma di discriminazione. I principi ispiratori delle attività sono l'equità e obiettività; il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che vengono praticate in base a criteri obiettivi e noti; il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso l'adozione di iniziative specifiche, in rapporto alla capacità economico-finanziaria e agli obiettivi di miglioramento.
- **Continuità:** l'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi contenuti negli allegati dell'Atto di Concessione stipulato con la Regione Abruzzo; 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; in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze; comunque, in caso di necessità o di interruzioni programmate, l'azienda potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva comunicazione.
- **Coinvolgimento:** l'organizzazione persegue l'intento della partecipazione degli utenti all'analisi delle problematiche dei servizi erogati, adottando la prassi della somministrazione periodica di questionari sul grado di soddisfazione e la predisposizione di schede reclamo a disposizione dell'utenza.
- **Efficienza ed efficacia:** l'organizzazione, nell'ambito delle proprie competenze, si è dotata di specifiche procedure di gestione del processo di erogazione dei servizi improntate al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia ed a tale fine adotta la definizione degli standard di qualità.

5 DIFFUSIONE DELLA CARTA

Autolinee Casciato S.r.l. pubblica la Carta dei Servizi sul sito Internet aziendale www.autolineecasciato.it affinché tutti i Clienti possano prenderne visione.



6 FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

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

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

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

FATTORE QUALITÀ	DI	ASPETTO	INDICATORE DI QUALITÀ	Standard (val atteso)	Dato al 15.10.2023
Sicurezza viaggio	del	Incidentalità mezzi di trasporto	IQ = n° morti / n° viaggiatori annui	0	0
			IQ = n° feriti / n° viaggiatori annui	< 0,00001	0
			IQ = n° sinistri / n° km percorsi	< 0,00002	0
			Vetustà mezzi	IQ = n° mezzi + 10 anni / n° totale mezzi	< 0,40
Sicur. personale e patrimoniale		Denunce (furti, danni e molestie)	IQ = n° denunce / viaggiatori annui	< 0,0001	0
Regolarità servizio e puntualità mezzi	e	Regolarità servizio	IQ = % corse effettive / corse programmate	> 0,96	1
			IQ = % autobus in orario 0/5'	> 90%	100%
			IQ = % autobus in ritardo 5'/15'	< 5%	0%
			IQ = % autobus ritardo totale >15'	< 5%	0%
Pulizia mezzi e strutture	e	Pulizia ordinaria	IQ = n° pulizie settimanali	1	2
		Pulizia radicale	IQ = n° pulizie trimestrali	1	24
Comfort del viaggio	del	Affollamento	IQ = viaggiatori totali / posti offerti totali	≤ 1	0,5
		Condizionato o climatizz.	IQ = % mezzi sul totale	> 70%	100%
Servizi per viaggiatori con handicap	per	Elenco servizi aggiuntivi (sistemi annuncio fermata successiva, pedana mobile, sistemi ancoraggio per carrozzine, ecc.)	IQ = % mezzi sul totale	> 15%	40%
Informazioni alla clientela		Tempestività reclami	IQ = tempo medio (anche telefono)	< 3 gg	1 gg
Ambiente		Ottenimento della certificazione ISO 14001			



7 DIRITTI E DOVERI DEI PASSEGGERI

Diritti degli utenti

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

Doveri degli utenti

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

Autolinee Casciato S.r.L. si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata.

E' severamente proibito il trasporto di:

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

In caso di violazione di dette prescrizioni, Autolinee Casciato S.r.L. potrà legittimamente rifiutare il trasporto.



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

- Biglietto di corsa semplice;
- Biglietto di andata/ritorno;
 - Abbonamento settimanale (del tipo Lunedì -Venerdì e 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 da Autolinee Casciato S.r.L;

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.

I titoli di viaggio sia di tipo corsa semplice, che di tipo andata/ritorno devono essere validati dall'Operatore d'Esercizio;

gli abbonamenti, invece, devono essere esibiti ad ogni richiesta del personale della Società, insieme alla tessera di riconoscimento rilasciata a cura dell'Azienda, come prescritto dalla Legge Regionale n. 40/1991, art. 14.

In mancanza di tale documento di riconoscimento, o dell'abbonamento stesso, l'utente è obbligato al pagamento del biglietto ordinario del viaggio, oltre che della conseguente sanzione amministrativa.

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, 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 5 giorni (Lunedì-Venerdì), o per 6 giorni (Lunedì-Sabato), su di una qualsiasi corsa della linea indicata sul medesimo titolo di viaggio;
- 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);



- 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.

9 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Per garantire all'utente una costante informazione sulle procedure e far conoscere le iniziative che possono interessarlo, Autolinee Casciato S.r.L. utilizza i seguenti strumenti:

- Telefono diretto ai numeri 0872-941074 / 335-8123119 / 340-9462150, dalle ore 9:00 alle ore 12:30, e dalle ore 16:00 alle ore 18:00;
- Comunicazioni dirette, per iscritto, al seguente recapito: Autolinee Casciato S.r.L, Via Dante snc, 66040 Borrello (CH);
- Comunicazione al personale a contatto con gli utenti, che è in grado di fornire tutte le informazioni necessarie per avanzare un reclamo e/o una richiesta di rimborso o di risarcimento, o per qualsiasi genere di informazione ritenuta utile dall'utente;
- Comunicazione attraverso il sito internet www.autolineecasciato.it nella sezione contatti, dove si potrà compilare apposito modulo.

10 CARROZZINE E PASSEGGINI PER BAMBINI

Sui nostri autobus è consentito viaggiare con passeggini o carrozzine per bambini purché essi siano conformi alla vigente normativa e siano rispettate le prescrizioni contenute nel regolamento di vettura.

11 ACCESSIBILITA' A PERSONE CON DISABILITA' O MOBILITA' RIDOTTA

L'azienda garantisce il diritto delle persone con disabilità o mobilità ridotta a usufruire dei servizi di trasporto pubblico locale secondo le modalità prescritte dalla vigente normativa. L'accesso e la discesa autonoma dagli autobus delle persone con disabilità o mobilità ridotta su sedia a rotelle possono avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate dotate di marciapiedi idonei e autorizzate dalle competenti autorità, dove l'uso di rampe o elevatori possa avvenire in condizioni di sicurezza concretamente realizzabili. In corrispondenza di fermate dove tali condizioni non sussistano, la salita e la discesa dai mezzi possono avvenire solo con l'ausilio di un accompagnatore e sotto l'esclusiva responsabilità dello stesso. Il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta su sedia a rotelle può essere limitato o negato nei seguenti casi:

- qualora la configurazione del veicolo, delle infrastrutture e delle fermate renda fisicamente impossibile il trasporto in sicurezza della persona con disabilità o a mobilità ridotta;



- qualora i mezzi non siano, per qualunque ragione, idonei alla salita, alla discesa o al trasporto delle carrozzine.

Qualora si verificassero tali situazioni, le persone con disabilità o mobilità ridotta possono richiedere di essere accompagnate a bordo, senza sedia a rotelle, da una persona di propria fiducia in grado di assicurarne il corretto posizionamento e la piena assistenza per l'intera durata del viaggio.

Non è mai ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta che utilizzino sedie a rotelle le quali non consentano, per forma, altezza o dimensione, l'allacciamento in sicurezza delle apposite cinture di ritenuta; in particolare, sono esclusi gli scooter elettrici e tutti i dispositivi a questi assimilabili. Il trasporto non è inoltre ammesso quando il peso complessivo del cliente, della sedia a rotelle e di altri dispositivi medici eventualmente collegati sia superiore ai chilogrammi massimi previsti dalla piattaforma di sollevamento.

Il cliente in sedia a rotelle deve segnalare con adeguato anticipo al conducente del mezzo la fermata alla quale intende scendere. Il conducente provvederà a fermare il mezzo in corrispondenza della fermata oppure avviserà il cliente qualora la fermata non fosse accessibile o non consentisse l'uscita della pedana in condizioni ottimali.

12 TRASPORTO ANIMALI

Su tutti i nostri mezzi è possibile viaggiare accompagnati da animali d'affezione senza che per essi sia dovuto un titolo di viaggio ulteriore rispetto a quello dovuto per il conduttore, a condizione che siano rispettate le indicazioni del regolamento di vettura.

Ai passeggeri che conducono animali d'affezione spetta la sorveglianza sugli animali trasportati per l'intera durata del viaggio. Qualora l'animale insudici o deteriori il mezzo o provochi danni a persone o cose, o determini reazioni allergiche nei passeggeri, il conduttore è tenuto al risarcimento del danno provocato.

Su ciascun mezzo non è mai ammesso il trasporto di più di due animali contemporaneamente (cani guida esclusi) né il trasporto di animali la cui coabitazione possa compromettere la sicurezza del viaggio e dei passeggeri: qualora a bordo di una vettura fossero contestualmente presenti animali fra i quali vi sia una evidente incompatibilità, i conduttori degli animali potranno essere invitati dal personale aziendale a scendere dal mezzo. Gli animali possono essere allontanati anche in caso di affollamento o qualora arrechino disturbo ai viaggiatori.

I cani possono salire a bordo solo se muniti di museruola e guinzaglio, indipendentemente dalla taglia e dalla struttura fisica. Per i cani di piccola taglia o che si trovino in particolari condizioni anatomiche, fisiologiche o patologiche che impediscano l'uso della museruola, è consentito l'uso di trasportini, gabbie, ceste o altri contenitori privi di spigoli che devono completamente contenere



l'animale. Devono viaggiare all'interno di trasportini, gabbiette o ceste anche i gatti e gli altri animali d'affezione di piccola taglia. Non è mai consentito salire a bordo con passeggini per animali.

13 TRASPORTO BAGAGLI

Ogni passeggero ha diritto, sotto la propria responsabilità, di trasportare gratuitamente sui nostri mezzi un bagaglio a mano. Sui servizi extraurbani le dimensioni massime del bagaglio a mano sono di 40 x 30 x 15 cm, mentre per il bagaglio da stiva le dimensioni massime sono di 60 x 45 x 25 cm ed un peso massimo di 10 Kg. Fanno eccezione le cartelle da disegno, che possono eccedere tali dimensioni.. Sui servizi a noleggio le dimensioni massime del bagaglio a mano sono di 40 x 30 x 18 centimetri, mentre per il bagaglio da stiva le dimensioni massime sono di 60 x 45 x 25 cm ed un peso massimo di 10 Kg. Se si intende portare un bagaglio più grande (bagaglio XL), esso non deve avere dimensioni superiori a 240 cm (date dalla somma di altezza, larghezza e profondità) ed un peso non superiore a 25 Kg.

14 TRASPORTO DI BICICLETTE, MONOPATTINI E ALTRI MEZZI DI TRASPORTO PERSONALI

Biciclette, monopattini e altri mezzi di trasporto personali possono essere trasportati a bordo dei nostri mezzi rispetto di quanto disciplinato dal regolamento di vettura, di seguito sintetizzato

Sugli autobus del servizio extraurbano è consentito il trasporto gratuito di una bicicletta per passeggero fino a esaurimento degli spazi disponibili nelle apposite bagagliere. Le biciclette devono sempre essere piegate e riposte, a cura del cliente, in apposite sacche: il carico e lo scarico delle biciclette può avvenire esclusivamente dal lato della porta di ingresso dei passeggeri e solo in corrispondenza di capolinea o fermate dove siano garantite condizioni di sicurezza concretamente realizzabili.

Il carico e lo scarico delle biciclette, indipendentemente dalle modalità di trasporto, devono sempre avvenire, salvo diverse indicazioni aziendali, a cura del cliente e sotto la responsabilità dello stesso. Il cliente deve altresì assicurarsi che le biciclette siano correttamente posizionate. Sono esclusi dal trasporto i tricicli, i tandem, le cargo bike, le biciclette reclinate e altri mezzi assimilabili il cui ingombro e la cui forma non consentano di salvaguardare la sicurezza del viaggio, e le biciclette il cui manubrio abbia una larghezza superiore ai 50 centimetri.

I monopattini a spinta possono essere gratuitamente trasportati sugli autobus del servizio extraurbano purché piegati, risposti in una apposita sacca e conservati all'interno della bagagliera.

Nel caso di biciclette, monopattini o skateboard elettrici trasportati in bagagliera, il cliente deve aver cura di rimuovere la batteria e conservarla con sé per l'intera durata del viaggio. Non possono



in nessun caso essere trasportati in bagagliera mezzi di trasporto personale dai quali non sia possibile rimuovere la batteria.

15 GESTIONE DEI RECLAMI

All'utente è in ogni momento garantita la possibilità di sporgere reclamo, qualora egli ritenga di aver riscontrato una non conformità del servizio rispetto a quanto pattuito con il soggetto erogatore o da questi pubblicamente dichiarato.

Procedura del reclamo

Si distinguono: il reclamo ed il suggerimento. Il reclamo è un'azione dell'utente (cliente), presentata con le modalità di cui sotto all'organizzazione per comunicare una non conformità di uno o più requisiti definiti dalla Carta della Mobilità. Il suggerimento è un'azione dell'utente (cliente) presentata all'organizzazione per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporto più vicina alle aspettative dell'utente stesso.

Il reclamo si presenta per insoddisfazione, per inadempimento dell'organizzazione, su richiesta di tutela, per il riconoscimento dei diritti dell'utente (cliente), quando è inutilmente trascorso il termine di trenta giorni per la risposta aziendale. I reclami possono essere avanzati sia in forma diretta, vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta tradizionale o trasmissione elettronica), purché sempre in forma non anonima. Le comunicazioni verbali possono essere effettuate presentandosi nella sede centrale sita in Via Dante, sn - 66040 Borrello (CH), oppure per via telefonica contattando il numero 0872.941074. Le comunicazioni scritte possono essere inviate al seguente indirizzo: CASCATO srl – Via Dante, sn - 66040 Borrello (CH) – tel. 0872.941074 – fax 0872.941074 – mail: casciatosrl@virgilio.it – pec: casciatosrl@pec.it

Il personale che ha contatto con gli utenti (sia direttamente sia per telefono) è in grado di fornire informazioni circa le modalità di reclamo previste.

E' possibile presentare reclamo anche attraverso il sito internet www.autolineecasciato.it nella sezione reclami, dove si potrà compilare apposito modulo.

L'organizzazione si impegna a dare risposta all'utente, per tutti i reclami motivati, entro 30 gg. dalla data del ricevimento risultante dal proprio protocollo interno.

Decorsi 90 giorni dall'invio del primo reclamo a Autolinee Casciato S.r.l., i passeggeri possono utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie oppure presentare reclamo - ai sensi dell'art. 28, paragrafo 3, del Regolamento UE n. 181/2011 e dell'art. 3, comma 5 del D. Lgs. 4 novembre 2014, n. 169 - all'Autorità di Regolazione dei Trasporti per presunte infrazioni al Regolamento e secondo le modalità stabilite dalla medesima Autorità. In particolare, il reclamo potrà essere presentato alternativamente: (i) tramite posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza n. 230, 10126 Torino; (ii) inviando un'e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica: Pec: pec@pec.autorita-trasporti.it, E-mail: reclami-bus@autorita-trasporti.it; utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità. Per ulteriori informazioni consultare il sito www.autorita-trasporti.it.



16 GESTIONE DEI RIMBORSI

Gli utenti interessati dovranno far pervenire presso gli uffici direttivi dell'organizzazione richiesta scritta di rimborso. Le modalità e la quantificazione del rimborso faranno riferimento a quanto stabilito nella L.R. n. 20 del 27/4/77 art. 9 commi 9 e 10.

Qualora insorgessero controversie fra le Parti in relazione alla procedura di rimborso, verranno privilegiate soluzioni di tipo amichevole (trattativa diretta tra la Società e l'utente) o, in caso di insuccesso, verrà fatto ricorso ad un arbitrato di conciliazione per mezzo di un Giudice di Pace presso il Comune di Lanciano

17 RISARCIMENTO DEI DANNI

Gli utenti interessati dovranno far pervenire presso gli uffici direttivi dell'organizzazione richiesta scritta di risarcimento danni accompagnata da idonea documentazione nei casi in cui la stessa sia necessaria (ad es. danni fisici alla persona).

Le modalità e la quantificazione del risarcimento per perdita o avaria delle cose trasportate fanno riferimento a quanto stabilito dalla Legge n. 450/85 art. 2 la quale stabilisce che l'ammontare della somma risarcita per i bagagli a mano e per quelli consegnati non può essere superiore a quanto stabilito per il trasporto marittimo ed aereo dalla L. 202/54 (COD.NAV.) – artt. 412, 941 e 943.

I tempi mediamente occorrenti per il disbrigo della pratica dipenderanno dal tipo di risarcimento; se effettuato direttamente dalla Società occuperanno i normali periodi di verifica e valutazione della pratica da parte della direzione aziendale, mentre seguiranno i normali tempi tecnici previsti dalla normativa vigente se il risarcimento dovrà essere effettuato dalla Compagnia di Assicurazione con la quale la Società è assicurata.

18 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E PRIVACY

L'azienda considera prioritaria la tutela della privacy dei propri clienti. Il trattamento dei dati personali, improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, avviene mediante procedure e strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dell'interessato e a evitare il rischio di perdita, accesso non autorizzato, uso illecito e diffusione dei dati. In ogni momento, il cliente ha la facoltà di esercitare i diritti disciplinati dagli articoli 13, 15, 18, 19 e 21 del medesimo regolamento, e in particolare:

- ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza di dati che lo riguardano, anche se non ancora comunicati, e di averne comunicazione in forma intelligibile;
- ha il diritto di richiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali, l'integrazione, la rettifica, la cancellazione degli stessi o la limitazione dei trattamenti che lo riguardano;



autolinee cascato s.r.l.



Via Dante, s.n. - 66040 **BORRELLO** (Ch)
Tel. e Fax 0872.941074
info line 335.8123119 - e-mail: cascatosrl@virgilio.it
pec: cascatosrl@pec.it
n. R.E.A. GH-127230
Partita IVA e Cod. Fisc. 01787160694
Capitale Sociale: € 20.400,00 i.v.



- ha il diritto alla portabilità dei dati;
- ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, seguendo le procedure e le indicazioni pubblicate sul sito web dell'Autorità.

I clienti possono esercitare i propri diritti inviando una mail all'indirizzo cascatosrl@virgilio.it oppure una Pec all'indirizzo cascatosrl@pec.it

L'esercizio dei diritti non è soggetto ad alcun vincolo di forma ed è sempre gratuito.