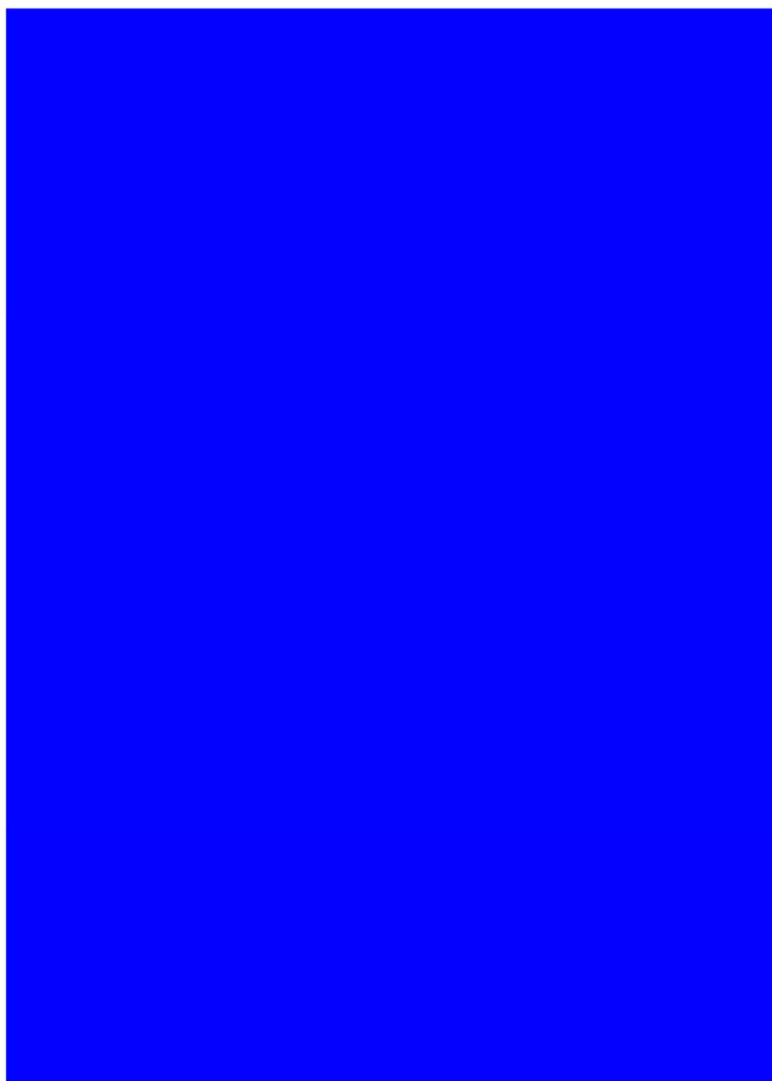




Caputo Bus
Carta dei Servizi





1 PREMESSA

La Carta dei servizi nasce con l'obiettivo di migliorare e semplificare i rapporti tra Azienda e clienti dei servizi pubblici. Caputo Bus considera la redazione e pubblicazione della Carta dei Servizi una opportunità di crescita e miglioramento aziendale configurandosi come strumento di monitoraggio e ascolto della clientela. Caputo Bus adotta questo documento nella consapevolezza e obiettivo di perseguire il continuo miglioramento relativo alla qualità delle proprie prestazioni, in linea con la norma UNI EN ISO 9001:2015

2 CAPUTO BUS S.R.L. - PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

Caputo Bus S.R.L., operatore della mobilità su gomma, offre servizi di trasporto di lunga percorrenza sia sul territorio Nazionale italiano che Internazionale, ha una flotta all'avanguardia e propone servizi con elevati standard di comfort, qualità e sicurezza, a prezzi convenienti. Gli autobus di Caputo Bus si caratterizzano per essere dotati delle tecnologie più all'avanguardia, in termini di sicurezza e comfort per garantire un viaggio comodo, sicuro e piacevole.

Il suo successo sia in Italia che in Europa, è il risultato di lunghi anni di impegno, di serietà e di professionalità di tutte le unità con cui la Caputo bus opera.

Con il suo parco automezzi, costituito da superbi autobus delle migliori case costruttrici, rigidamente conformi alle normative Internazionali vigenti in materia di trasporto, la Caputo bus organizza il traffico dei suoi autobus in tutta Europa progettando e migliorando percorsi sempre più ben articolati per andare incontro alle esigenze dei diversi passeggeri.

Con sede in C. da Pescara, 39 nel Comune di Conza della Campania (AV), è presente nel settore delle Autolinee e nel settore del Noleggio Con Conducente sin dal 1949.

Nel corso della sua attività, alimentata da un forte spirito imprenditoriale e da un'innata vocazione, ha consolidato una notevole esperienza commerciale e tecnologica che la portano ad essere una tra le più affermate aziende del settore.

La vita del suo fondatore è stata quella di un piccolo imprenditore che, illuminato da una grande passione per i motori e dal gusto del rischio associato alla gestione di un'impresa, ha raggiunto nel tempo e, con grande spirito di sacrificio, molte delle mete prefissate. Un imprenditore che mentre sognava di ingrandire la sua impresa doveva anche fare i conti con la ristrettezza della quotidianità; ma con la sua costante determinazione si è piegato alla cultura di un'impresa della realtà irpina sperimentando personalmente e caparbiamente la resistenza di un ambiente restio ai cambiamenti e all'innovazione.

Sostenuto dalla consapevolezza di non tradire mai i propri principi fatti di coerenza, di lealtà, e di uno smisurato culto per il lavoro ma, soprattutto, guidato dalle sue capacità di attuare una prudente ed accorta gestione, ha proseguito il cammino intrapreso portando nel tempo l'azienda ad un progressivo sviluppo.

La Caputo Bus, infatti, oggi, vanta una grande fama sia a livello Nazionale che Internazionale.

3 PRINCIPI DELLA CARTA

3.1 Normativa di Riferimento

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/94) "Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici";



- D.L. n. 422 del 19 novembre 1997 "Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale", a norma dell'art. 4 comma 4 della legge n. 59 del 15 marzo 1997;
- 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 della Mobilità del settore trasporti pubblici (carta della mobilità)".
- Legge regionale n. 3 del 28 marzo 2002 "Riforma del trasporto pubblico locale e sistemi di mobilità della Regione Campania";
- Regolamento UE 181/2011
- D.Lgs. 206/2005 (c.d. Codice del Consumo)
- Regolamento UE 679/2016
- Norma UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di Gestione per la Qualità"
- Norma UNI EN ISO 14001:2018;
- Norma UNI EN ISO 45001:2018

3.2 Principi Ispiratori

I principi generali che ispirano la Carta dei Servizi traggono fondamento dall'art. 16 della Costituzione Italiana che stabilisce che "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale... Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi...", concetto poi ripreso dall'art. 8 del Trattato di Maastricht nella parte in cui fissa che "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli stati membri...".

3.3 Principi Fondamentali

3.3.1 Uguaglianza ed Imparzialità

Caputo Bus garantisce l'accesso ai propri autobus a condizioni imparziali e non discriminatorie. Tutti i clienti possono accedere ai servizi erogati da Caputo Bus a condizioni di piena e totale imparzialità e uguaglianza, senza discriminazioni di sesso, razza, etnia, lingua, opinioni religiose, convinzioni politiche, condizioni socioeconomiche.

3.3.2 Accessibilità

Caputo Bus promuove metodi e strumenti per rendere il servizio accessibile a tutti. I titoli di viaggio possono essere acquistati presso molteplici canali, digitali e non, per soddisfare le diverse esigenze della clientela. La rete di vendita Caputo Bus, infatti, si compone di sito web, biglietterie di autostazione, rivenditori autorizzati su tutto il territorio nazionale. Inoltre, Caputo Bus propone servizi innovativi, per rendere il trasporto più fruibile e confortevole.

3.3.3 Affidabilità e Sicurezza

La flotta Caputo Bus è dotata di tecnologie all'avanguardia che rendono gli autobus Caputo Bus sicuri e affidabili. Inoltre, tutta la flotta è sottoposta a rigidi protocolli di manutenzione preventiva, con interventi periodici programmati su tutte le componenti degli autobus. Inoltre, a conferma della volontà e impegno sulle tematiche relative alla sicurezza, Caputo Bus si impegna a stabilire un Sistema di Gestione della Sicurezza del Traffico Stradale conforme alla norma ISO 39001 più recente.

3.3.4 Partecipazione

Caputo Bus si impegna in un processo continuo di miglioramento della propria performance qualitativa rispetto ai servizi erogati. È per questo motivo che Caputo Bus ha implementato un sistema di gestione dei suggerimenti e dei reclami da parte dei Clienti, nel rispetto dei tempi di risposta e risoluzione previsti dalla normativa. Caputo Bus tiene costantemente monitorato il livello di servizio erogato ai Clienti rispetto ai risultati attesi, al fine di attuare azioni correttive, anticipare e rispondere alle opportunità di miglioramento.

3.3.5 Continuità



Caputo Bus si impegna a garantire la regolarità e la continuità dei servizi, riducendo per quanto possibile i disagi per i clienti, in caso di interruzioni o disservizi. Nei casi emergenziali Caputo Bus si impegna ad agire con tempestività adottando tutte le misure ragionevolmente possibili per ridurre il disagio ai propri Clienti.

3.3.6 Efficienza ed efficacia

Caputo Bus adotta soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche volte al continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio erogato. In particolare, Caputo Bus si impegna a stabilire un SGQ conforme alla norma ISO 9001 più recente.

3.3.7 Libertà di scelta

Caputo Bus nasce per promuovere la mobilità collettiva, individuando nella mobilità un diritto di tutti i cittadini. È a partire da questo principio ispiratore che la rete di servizi Caputo Bus si caratterizza per essere capillare e per collegare molteplici destinazioni su tutto il territorio; allo stesso modo promuove l'integrazione modale individuando luoghi di fermata accessibili e collegati con altre infrastrutture (es. aeroporti, stazioni).

3.4 L'impegno di Caputo Bus è inoltre formalizzato mediante la Politica Aziendale.

4 DIFFUSIONE DELLA CARTA

Caputo Bus pubblica la Carta dei Servizi sul sito Internet aziendale www.caputobus.it affinché tutti i Clienti possano prenderne visione.

5 I SERVIZI

La Caputo Bus è titolare delle seguenti Autolinee:

- **Servizi TPL**

S. Andrea di C. – Conza della C. - Avellino
Conza della C. - S. Angelo Dei L.
Conza della C. – Lioni - S. Angelo Dei L.
Laviano – Calitri - Bisaccia
Laviano - Conza della C.
S. Andrea di C.- Napoli
Conza della C.- Paestum
Conza della C.- Pescopagano
Mirabella Eclano-Benevento
Grottaminarda-Venticano-Benevento
S. Andrea di C. - Fisciano
S. Andrea di C.- Conza della C. – Lioni - Persano
Grottaminarda - Persano

- **Servizi Nazionali**

Sant'Andrea di C.-Rimini-Como

- **Servizi Internazionali**

Italia-Svizzera-Francia-Lussemburgo-Belgio
Italia-Svizzera



- **Linee bi-regionali:**

Per Roma e Civitavecchia

- **Noleggio con conducente**

Il parco automezzi per l'espletamento dei servizi di noleggio con conducente è costituito da autobus di Gran Turismo dotati di tutti i comfort + autovetture.

Per le richieste di preventivo:

il cliente potrà:

recarsi direttamente, previo appuntamento, presso la Sede aziendale del Comune di Conza della Campania (AV) – c/da Pescara, 39;

Contattare il nostro Call Center: **0827-39097 – 0827 36991**;

Scrivere una mail al seguente indirizzo: **info@caputobus.it**;

Scrivere una mail a mezzo posta PEC al seguente indirizzo: **caputobus@pec.it**;

Compilare il modulo di richiesta preventivo on line sul sito **www.caputobus.it**

6 FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Sulla base dei principi fondamentali, le strategie, le politiche e gli impegni assunti e perseguiti, Caputo Bus - compatibilmente alle risorse disponibili – ha individuato degli obiettivi misurabili aventi come scopo il miglioramento continuo delle proprie performance sia interne che verso i Clienti. Caputo Bus, attraverso la Carta, vuole comunicare ai propri clienti:

- gli obiettivi che si impegna a perseguire;
- i sistemi con cui intende monitorarne il raggiungimento;
- le modalità di comunicazione tra Organizzazione e Clienti.

Caputo Bus ha implementato un sistema di monitoraggio complessivo del servizio, secondo gli standard della norma UNI EN ISO 9001:2015

L'azienda, infatti, si impegna a svolgere periodiche misurazioni per il calcolo degli indicatori di qualità, al fine di:

- verificare i valori dei singoli indicatori ed accertare se vi è rispondenza con il livello di servizio promesso (gli standard di qualità) che la Carta si è posta quale obiettivo;
- adeguare gli standard alle richieste dei clienti;
- misurare e controllare l'andamento del fenomeno reclamo.

6.1 Analisi dei Dati

La Caputo Bus raccoglie ed analizza i dati per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ e per ottenere informazioni relative alla soddisfazione del cliente, alla conformità ai requisiti del cliente, alle caratteristiche dei processi operativi e dei servizi e il loro andamento, alle capacità dei fornitori.

Mediante l'analisi dei dati, la direzione generale individua gli interventi per i possibili miglioramenti e per mantenere il Sistema di gestione conforme alla norma di riferimento e alle aspettative dei clienti.

La valutazione viene effettuata mediante:

Dati numerici raffrontati agli obiettivi;

Raffronti in %;

Rappresentazione grafica dei risultati acquisiti nei vari periodi di osservazione, raffrontati agli obiettivi.

6.2 Sicurezza del viaggio

La Caputo bus ha predisposto un sistema di verifica sul servizio prestato per valutare che quest'ultimo soddisfi i requisiti stabiliti, sia che vengano definiti direttamente dal cliente, sia che vengano fissati internamente all'organizzazione.

I controlli eseguiti all'inizio del servizio sono legati a:



verifica che siano state espletate tutte le attività di cui al modulo appositamente predisposto "Controlli da eseguirsi alla partenza di ogni autobus", più precisamente:

- a) controllo carburante;
- b) controllo ad blue;
- c) controllo lampadine;
- d) controllo olio/acqua;
- e) controllo cinghie;
- f) controllo filtri;
- g) controllo documentazione di bordo;
- h) controllo cronotachigrafo/tachigrafo digitale;
- i) controllo dotazioni di sicurezza;
- j) controllo pneumatici.

In aggiunta a tali operazioni i conducenti provvederanno a:

1. Verificare lo stato/igiene di pulizia generale;
2. Indossare sempre la divisa in dotazione.

In presenza di ogni tipo di anomalia improvvisa, al momento della partenza, sarà cura del conducente segnalarla immediatamente al Responsabile della manutenzione automezzi.

Sempre alla partenza, il conducente dovrà assicurarsi che il responsabile di funzione interessato, gli abbia consegnato oltre alla documentazione di bordo, tutto l'occorrente per l'effettuazione e la buona riuscita del viaggio (carte di credito/carte carburante, telepass, viacard, telefono di rete aziendale, biglietti, carte fedeltà, elenco passeggeri, carnet di viaggio; programmi/specifiche del cliente, permessi per l'ingresso nelle ZTL di alcune città ecc..... guanti, prodotti per pulizia toilette e per pulizia generale/ modulistica per registrazioni delle attività).

Durante il viaggio, il conducente dovrà osservare tutto quanto descritto nelle apposite istruzioni di lavoro previste dall'Ufficio Qualità al fine di garantire la piena e completa soddisfazione di tutti i clienti. L'azienda ha adottato la filosofia dell'autocontrollo, per cui tutti gli operatori, opportunamente addestrati e formati, sono responsabili del proprio operato.

Alla fine del servizio, sarà cura di ciascun responsabile di funzione assicurarsi che il conducente consegni quanto segue:

Scheda Viaggio Autolinea o Scheda Viaggio Noleggio, correttamente e debitamente compilate per la parte di propria competenza;

Modulo delle Spese sostenute con evidenza delle spese effettivamente sostenute;

Modulo di Rilievo guasti/anomalie con evidenza di tutti i rilievi emersi.

Modulo dei Controlli da eseguirsi alla partenza di ogni autobus.

Scheda di Registrazione Pulizia/Disinfezione/Autobus.

6.3 Pulizia e condizioni igieniche degli autobus

Tutti gli autobus, pronti per la partenza, devono essere sottoposti a pulizia/disinfezione giornaliera interna (pavimento, vetri, toilette, tappezzeria sedili, posto guida, cruscotto, ecc.) e a pulizia giornaliera esterna (carrozzeria, vetri, pneumatici), con gli appositi prodotti in dotazione.

Periodicamente si effettuerà anche una pulizia generale, a fondo, delle parti meccaniche (motore, componentistica varia) e di tutte le parti interne (pareti laterali, soffitto, ripiano bagagli (bagagli interni ed esterni), frigobar, pulizia braccioli, fessure varie, spolveramento generale), con specifici prodotti disinfettanti/igienizzanti e deodoranti.

Per assicurare condizioni di igiene sempre perfette agli automezzi, è necessario effettuare le operazioni di pulizia secondo i seguenti intervalli di frequenza:



PULIZIA ESTERNA (carrozzeria, vetri, pneumatici) presso il lavaggio automatico presente nella sede aziendale: GIORNALMENTE (all'effettuazione di ciascun viaggio).

PULIZIA INTERNA (pavimento, vetri, tappezzeria sedili, braccioli, posto guida, cruscotto, toilette, cestini): GIORNALMENTE (e, durante il viaggio, anche più volte al giorno, se necessario).

PULIZIA ALLE PARTI MECCANICHE CON IDROPULITRICE A VAPORE: OGNI 2 MESI

NOTA: Al fine di garantire un maggior ordine, al momento della partenza di ciascun autobus, i conducenti dovranno assicurarsi, sempre, che le tendine e i poggiatesta risultino ben sistemati, che i braccioli risultino abbassati e che i sedili risultino tutti nella corretta posizione!!!

PULIZIA/DISINFEZIONE ORDINARIA	→	Giornaliera
PULIZIA STRAORDINARIA	→	Mensile/Bimestrale
PULIZIA ALLE PARTI MECCANICHE	→	Bimestrale

La regolarità delle operazioni di pulizia, secondo gli intervalli di tempo stabiliti, è la migliore garanzia per assicurare le condizioni igieniche di tutti gli automezzi, a livelli ottimali.

Soddisfacente per l'azienda è il risultato mensile della percentuale di pulizia degli autobus del parco.

6.4 La Qualità: Monitoraggio e Misurazioni

L'azienda ha definito e pianificato l'attuazione dei processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari ad assicurare che i requisiti specificati del servizio fornito siano accertati in modo oggettivo e documentato e che il suo sistema di gestione sia proteso al miglioramento continuo.

6.5 Indagine di Customer Satisfaction

La Caputo bus è orientata alla soddisfazione del cliente.

Per stabilire un dialogo continuativo con i propri clienti, l'azienda esamina attentamente i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti pervenuti, al fine di ottenere utili indicazioni per il miglioramento del servizio offerto. In tal modo è possibile avviare un processo di costante verifica del soddisfacimento delle esigenze del cliente, basato sia sulla rilevazione delle non conformità e dei reclami ricevuti, che lo coinvolgono direttamente, sia su una periodica misurazione della soddisfazione dello stesso. A tal fine è stato predisposto il Modulo della Customer Satisfaction, da distribuire ai clienti, una tantum a bordo degli autobus di autolinea e di noleggio. Al ricevimento dei moduli compilati, il responsabile provvede all'elaborazione delle informazioni ricevute e alla diffusione delle stesse in sede di riesame della direzione.

La Caputo Bus misura e analizza costantemente la soddisfazione del cliente.

Le fonti di informazioni sulla soddisfazione del cliente sono:

- Incontri con i clienti
- Modulistica: (distribuita a bordo degli autobus o inviata ai clienti via e-mail) oppure scaricabile dal sito web www.caputobus.it.

In tal modo la Caputo Bus si pone l'obiettivo di valutare i punti di forza e di debolezza nei confronti dei propri clienti, nonché, venire a conoscenza di insoddisfazioni dei clienti altrimenti non esplicitate. Le risposte dei clienti sono analizzate ed archiviate a cura del suo responsabile e sono portate a conoscenza della direzione generale.

L'Azienda si impegna a monitorare costantemente il grado di soddisfazione del cittadino/cliente/utente e ad evidenziare graficamente, ogni mese, la percentuale di soddisfazione dei suoi clienti.

7 DIRITTI DEL PASSEGGERO



Per maggiori dettagli sui diritti dei passeggeri, vi invitiamo a consultare le informazioni che seguono e il testo del **Regolamento UE n.181** del 16 febbraio 2011 e successive modifiche e/o integrazioni.

7.1 Diritto a condizioni di trasporto non discriminatorie

Tutte le persone che acquistano biglietti per servizi di trasporto in autobus hanno diritto a non essere discriminate direttamente o indirettamente in base alla loro nazionalità o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nell'Unione. In caso di servizi regolari a lunga distanza, il vettore emette un biglietto ai passeggeri (anche in formato elettronico), a meno che altri documenti non diano diritto al trasporto.

7.2 Diritto all'informazione

Tutti i passeggeri che viaggiano mediante servizi di autobus regolari hanno diritto a ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. Tale diritto include il diritto di essere informato sui diritti dei passeggeri e sui dati necessari per contattare gli organismi nazionali responsabili del controllo.

Tutte le informazioni generali pertinenti e le condizioni di trasporto devono essere disponibili in formati accessibili alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta (per esempio stampa a grandi caratteri, linguaggio semplice e chiaro, Braille, nastri audio). Inoltre, nel caso di servizi regolari a lunga distanza il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione, informano quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione, e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunicano l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile. Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza a causa di una cancellazione o di un ritardo, il vettore e, se opportuno, l'ente di gestione della stazione compiono sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Il vettore trasmette inoltre tali informazioni ai passeggeri per via elettronica ove possibile, nel caso in cui i passeggeri ne abbiano fatto richiesta ed abbiano fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

7.3 Diritto al risarcimento e all'assistenza in caso di incidente

In caso di servizi regolari a lunga distanza, i passeggeri hanno diritto a un risarcimento per il decesso, le lesioni personali nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. Le condizioni e l'importo del risarcimento sono disciplinati dal diritto nazionale applicabile, e solo determinati importi minimi sono previsti dal regolamento. Tale risarcimento finanziario non è automatico ma deve esserne fatta richiesta ai tribunali nazionali. Inoltre, il vettore presta un'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero che viaggia con un servizio regolare su lunga distanza a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione della prima assistenza.

7.4 Diritto alla continuazione del viaggio, al reinstradamento e al rimborso del prezzo del biglietto in caso di annullamento o di ingente ritardo

Per quanto concerne i servizi regolari su lunga distanza, in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili o se il vettore prevede ragionevolmente che il ritardo sarà superiore a 120 minuti rispetto all'orario previsto di partenza o che il servizio sarà cancellato, i passeggeri hanno il diritto di scegliere tra:

- il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, non appena possibile e senza alcun onere aggiuntivo;
- il rimborso del prezzo completo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

Lo stesso diritto di scegliere è applicabile se il servizio subisce una cancellazione o un ritardo alla partenza dalla fermata per oltre centoventi minuti. Il passeggero ha il diritto di ricevere un risarcimento



pari al 50% del prezzo del biglietto: se il vettore non è in grado di fornire al passeggero nella situazione di cui sopra un rimborso o un reinstradamento su percorso alternativo.

Tale diritto di risarcimento e l'eventuale rimborso del biglietto non impediscono ai passeggeri di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari. Se il viaggio viene interrotto a causa di un guasto all'autobus, il vettore deve inviare un autobus nel luogo in cui l'originale autobus si è arrestato per continuare il servizio e il trasporto dei passeggeri a destinazione oppure per trasportarli in un idoneo punto di attesa e/o una stazione dal cui il viaggio possa proseguire.

7.5 Diritto all'assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza

Nel caso di un servizio regolare su lunga distanza di durata superiore a tre ore, in caso di cancellazione o ritardo di oltre 90 minuti, i passeggeri hanno diritto a un'assistenza adeguata che includa: spuntini, pasti e bevande e, se necessario, alloggio (il vettore può limitare il costo complessivo della sistemazione a 80 euro a notte per un massimo di due notti e non è tenuto a coprire le spese di soggiorno se la cancellazione o il ritardo sono dovuti a condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali).

7.6 Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta

Oltre ai diritti dei passeggeri in generale, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno i seguenti diritti quando utilizzano i servizi di trasporto con autobus, al fine di consentire loro di beneficiare delle stesse possibilità di viaggiare degli altri cittadini.

7.7 Diritto di accesso al trasporto per le persone con disabilità e per le persone a mobilità ridotta, senza oneri aggiuntivi

I vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici non possono chiedere alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta di pagare un costo aggiuntivo per le prenotazioni e i biglietti. Essi non sono inoltre autorizzati a rifiutare una prenotazione, fornire un biglietto, o accettare a bordo passeggeri a causa della loro disabilità o mobilità ridotta. Le eccezioni sono consentite solo nel caso in cui il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in questione non sarebbe possibile in conformità alla legislazione applicabile sulla sicurezza dei passeggeri e alle disposizioni in materia di salute e sicurezza delle autorità competenti o quando la struttura di un autobus, o le infrastrutture di trasporto non permettono di trasportare tale persona in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili. In caso di servizi regolari su lunga distanza, se il vettore, l'agente di viaggio o l'operatore turistico rifiuta di accettare una prenotazione, fornire un biglietto o imbarcare un passeggero per i motivi summenzionati, deve immediatamente informare lo stesso del motivo del rifiuto e, nel caso il passeggero ne faccia richiesta, mettere tali informazioni per iscritto. Inoltre, nel caso di rifiuto di accettare la prenotazione o di fornire un biglietto, egli deve informare la persona in questione riguardo a qualsiasi servizio alternativo accettabile gestito dal vettore. Se i problemi per i quali al passeggero in questione è stata rifiutata una prenotazione o l'imbarco possono essere risolti dalla presenza di una persona in grado di fornire l'assistenza necessaria, il passeggero può chiedere di essere accompagnato da una persona di sua scelta a titolo gratuito. Nel caso di servizi regolari su lunga distanza, qualora una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta sia in possesso di un biglietto o di una prenotazione e abbia debitamente comunicato al vettore le sue esigenze specifiche e l'imbarco è negato a causa della sua disabilità o mobilità ridotta, essa può scegliere tra il rimborso e il reinstradamento (quest'ultimo è subordinato alla disponibilità di adeguati servizi di viaggio). I vettori e i gestori delle stazioni predispongono condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta. Tali condizioni devono essere rese pubbliche e sono distribuite materialmente su richiesta del passeggero.

7.8 Diritto all'assistenza speciale

Nel caso di servizi regolari a lungo termine, i vettori e gli enti di gestione delle stazioni devono fornire, nell'ambito delle rispettive competenze, l'assistenza gratuita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta. Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta devono notificare al vettore le loro



necessità specifiche al più tardi 36 ore prima dell'effettiva necessità dell'assistenza, e devono presentarsi al punto indicato della stazione degli autobus all'ora convenuta prima dell'orario di partenza (non più di 60 minuti).

7.9 Diritto al risarcimento in caso di perdita o danneggiamento di attrezzature per la mobilità

Qualora un vettore o l'ente gestore della stazione abbia causato la perdita o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità (sedie a rotelle e altri dispositivi di assistenza), deve pagare un risarcimento corrispondente al valore di sostituzione dell'attrezzatura in questione o i costi di riparazione (purché la riparazione di tale attrezzatura sia possibile). Se necessario, il vettore si adopera nei limiti del possibile per sostituire temporaneamente la perdita o l'attrezzatura per la mobilità perduta o danneggiata.

7.10 Diritto di trasmettere reclami ai vettori e agli organismi nazionali preposti all'esecuzione del regolamento

I passeggeri possono trasmettere un reclamo ai vettori entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. Il vettore dovrà fornire una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo. I suddetti termini non si applicano alle questioni relative al risarcimento in caso di decesso, lesioni personali o danni e perdite di bagagli in caso di incidenti.

7.11 Applicazione dei diritti dei passeggeri

Ogni Stato membro designa uno o più organismi nazionali responsabili dell'applicazione dei diritti citati nel regolamento. L'organismo nazionale di controllo è responsabile dell'applicazione del presente regolamento per quanto riguarda i servizi regolari in partenza da punti situati nel proprio territorio e i servizi regolari provenienti da un paese terzo verso tali punti. I passeggeri possono presentare reclami all'organismo nazionale competente in merito a violazioni del regolamento. Gli Stati membri possono decidere che un passeggero in primo luogo presenti al vettore un reclamo, nel qual caso l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione o un altro organismo competente designato dallo Stato membro funge da organo di secondo grado per reclami non risolti. L'organismo nazionale per l'applicazione del Regolamento sui diritti dei passeggeri può essere contattato con le seguenti modalità: Autorità di Regolazione dei Trasporti Via Nizza 230, 10126 Torino
PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it
E-mail: reclami.bus@autorita-trasporti.it

8 PROCEDURA DI RECLAMO

8.1 Caputo Bus riconosce il diritto dei Clienti di presentare reclami compilando l'apposito modulo su Sito web di Caputo Bus, nella sezione dedicata, oppure tramite posta ordinaria o raccomandata. È possibile utilizzare alternativamente una lingua tra italiano ed inglese per la presentazione del reclamo. Caputo Bus fornirà risposta ai passeggeri nella medesima lingua da questi utilizzata nella formulazione del reclamo. Caputo Bus esaminerà i reclami che riportano congiuntamente i seguenti elementi:

- (i) i riferimenti identificativi del passeggero e dell'eventuale rappresentante;
- (ii) i riferimenti del viaggio effettuato o programmato e del contratto di trasporto ovvero di copia del titolo di viaggio;
- (iii) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti, rispettivamente, dalla normativa di riferimento ovvero dalle condizioni generali di trasporto Caputo Bus.



Ai sensi dell'art. 27 del Regolamento UE n. 181/2011, Caputo Bus riconosce ai Clienti la facoltà di presentare i reclami entro tre (3) mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare.

Caputo Bus si impegna a (i) entro un (1) mese dal ricevimento del reclamo, notificare al passeggero la ricezione del reclamo ed il relativo esito; (ii) Non oltre tre (3) mesi dal ricevimento del reclamo, fornire al passeggero una risposta definitiva allo stesso.

Nel caso in cui Caputo Bus non rispetti i termini di cui sopra, il passeggero ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio in misura (i) non inferiore al 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centovesimo giorno dal ricevimento del reclamo ovvero (ii) al 20% nel caso di risposta non fornita entro il centovesimo giorno dal ricevimento del reclamo. Si precisa che tali indennizzi non sono dovuti nei casi in cui (a) l'importo dello stesso sia inferiore a 4 euro, (b) il reclamo non sia trasmesso dal passeggero con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previsti oppure (c) al passeggero sia già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

8.2 In seconda istanza, decorsi 90 giorni dall'invio del primo reclamo a Caputo Bus S.p.A., i passeggeri possono utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale 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.

9 INFORMAZIONI AGLI UTENTI E PROCEDURA DI RIMBORSO

9.1 Per garantire all'utente una costante informazione sulle procedure e far conoscere le iniziative che possono interessarlo, Caputo Bus ha attivato i seguenti canali di comunicazione con i Clienti:

o Call Center, al numero [0827 36991](tel:082736991) / [0827 39097](tel:082739097). Il Call Center sarà attivo tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00, il sabato dalle 8.30 alle 13.00.

o Assistenza online, dal sito web www.caputobus.it;

o Personale di Guida che è in grado di fornire ai Clienti tutte le informazioni necessarie per avanzare un reclamo o altre informazioni di viaggio. Il Personale di Guida Caputo Bus è sempre riconoscibile, indossa una divisa distintiva e segue un percorso formativo aziendale volto a garantire adeguatezza di competenze rispetto alle informazioni richieste dai Clienti.

Inoltre, Caputo Bus garantisce sempre il diritto al Rimborsò ai sensi del Reg UE 181/2011, per i ritardi superiori a 120 minuti o per cancellazioni dei servizi Caputo Bus. La richiesta di rimborso può essere facilmente inoltrata tramite il sito web di Caputo Bus (www.caputobus.it). Allo stesso modo, Caputo Bus riconosce al Cliente la facoltà di modificare la propria prenotazione secondo le Condizioni Generali di Vendita e di Trasporto.

10 TABELLA DEI FATTORI DELLA QUALITA'

COD INDICATORE	NOME	MODALITA' DI CALCOLO	PERIODICITA'	RESPONSABILITA'	OBIETTIVO
IQ ₁	Reclamo clienti su Autolinee Internazionali	% (totale reclami ricevuti/ totale viaggi effettuati	1 anno	RGQ	<10%



IQ ₂	Reclamo clienti su Noleggio	% (totale reclami ricevuti/ totale viaggi effettuati	1 anno	RGQ	<10%
IQ ₃	Reclamo clienti su Autolinea Roma e su autolinee locali	% (totale reclami ricevuti/ totale viaggi effettuati	1 anno	RGQ	<10%
IQ ₄	Percentuale di soddisfazione a bordo autobus	% (totale giudizio buono + totale giudizio ottimo/totale risposte positive e negative.	1 mese (una tantum sui viaggi di autolinea)	RGQ	>80%
IQ ₅	Pulizia /Disinfezione autobus	% (autobus puliti in un mese/totale autobus)	1 mese	RGQ	>=100%
IA ₃	Andamento fatturato	Andamento fatturato su base annuale	1 anno	AMM	>10%
IP ₁	N. Passeggeri su autolinea internazionale	Totale passeggeri	1 mese	UP/SEGR	>10% (su base annuale)
IP ₂	N. Passeggeri su autolinea Roma	Totale passeggeri (Registrazione Biglietti)	1 mese	UP/SEGR	>10% (su base annuale)

11 CONCLUSIONI

Tutti i processi previsti dal Sistema qualità della Caputo Bus vengono gestiti in un'ottica di miglioramento continuativo.

Infatti, tra gli obiettivi prioritari dell'Azienda, vi sono:
inserirsi tra le aziende leader nel settore del turismo, dei servizi di Autolinea Nazionale e dei servizi di Autolinea Internazionale, dei servizi di TPL e nell'attività di prestazione dei servizi di noleggio con conducente;
garantire ed accrescere la soddisfazione di tutti i suoi Clienti.

A tale scopo, tutto il Team Caputo Bus punta:
a fornire servizi che soddisfino le esigenze del cliente;
ad un miglioramento della qualità generata e percepita;
a ridurre le non conformità e i reclami dei clienti;
a garantire nel tempo la continuità e la puntualità dei servizi;
a coinvolgere, sensibilizzare, formare ed addestrare il personale ad ogni livello nella conduzione delle attività aziendali;
a stimolare la continua partecipazione e collaborazione di tutto lo Staff;
ad ascoltare la voce dei clienti per comprendere in modo chiaro le loro esigenze;
a garantire ed assicurare ai clienti una continua accoglienza e un'adeguata assistenza durante il viaggio.

Le peculiari esigenze dei vari clienti e la sensibilità del management hanno portato a riconoscere che il Miglioramento continuo e la Qualità Totale devono essere i principi basilari sui quali impostare tutte le strategie aziendali.

Con tali premesse, si è riconosciuto che la soddisfazione dei clienti e la certificazione del proprio Sistema Qualità, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, alla norma UNI EN ISO 14001:2015 E UNI EN ISO 45001:2018, siano gli obiettivi prioritari da perseguire e da mantenere al fine di raggiungere il successo e l'espansione dell'azienda sul mercato.