



**INTERBUS
FEDERICO**

CARTA DELLA MOBILITÀ

CARTA DELLA MOBILITÀ



**INTERBUS
FEDERICO**

INDICE

PARTE PRIMA “LA CARTA DELLA MOBILITÀ”

- Lettera al Cliente..... Pag. 3
- Presentazione Pag. 4
- La Carta della Mobilità Pag. 5
- Norme di riferimento Pag. 6
- Principi..... Pag. 7

PARTE SECONDA “QUALITÀ DEL SERVIZIO”

- Obblighi verso gli utenti Pag. 8
- Politica per la Qualità Pag. 9
- Misurazione della Qualità..... Pag. 10
- Indicatori della qualità Pag. 11

PARTE TERZA “RAPPORTI CON GLI UTENTI”

- Diritti degli utenti Pag. 12
- Doveri degli utenti Pag. 13
- Reclami Pag. 14
- Trasporto Bagagli..... Pag. 15
- Trasporto Animali..... Pag. 16
- Tratte e Tariffe Pag. 17
- Numeri Utili... Pag. 20



LETTERA AL CLIENTE

Gentile Cliente,

con la presente Carta della Mobilità vogliamo che i nostri clienti partecipino più attivamente, attraverso richieste, osservazioni, suggerimenti o reclami, al miglioramento della nostra offerta di pubblico trasporto.

Potrete conoscerci meglio e verificare l'impegno da noi profuso per rispondere sempre al meglio alle Vostre esigenze. Infatti, la soddisfazione dei nostri clienti è il nostro obiettivo prioritario.

Ci auguriamo che questo documento possa costituire un utile strumento per chi viaggia sui mezzi INTERBUS FEDERICO.

Non ci resta che AugurarVi..... BUON VIAGGIO !



PRESENTAZIONE

La Interbus Federico S.r.l. nasce nel 2006 in seguito all'acquisizione da parte del Gruppo Federico della ex società SAIA e si propone sul mercato come nuovo punto di riferimento per i servizi di trasporto pubblico interregionale con autobus e servizi di noleggio autobus con conducente.

La filosofia a cui l'azienda sin da subito si ispira, consiste in una costante ricerca della soddisfazione dei propri clienti, ponendosi come riferimento nel sistema della mobilità per sicurezza, competitività e qualità del servizio offerto.

La politica aziendale quindi, da sempre improntata a soddisfare le più diverse esigenze interne e della Committenza, ha individuato nel sistema di gestione per la qualità, uno dei principali punti di forza su cui far sviluppare l'organizzazione per renderla capace di essere presente sul mercato come azienda leader del settore.



LA CARTA DELLA MOBILITÀ

La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di pubblico trasporto e i cittadini/clienti che ne fruiscono.

Tramite codesta Carta della Mobilità la INTERBUS Federico individua i parametri che indicano il livello di qualità del servizio reso ed li analizza al fine del miglioramento del servizio offerto.

L'azienda riconosce al cliente il diritto di prospettare osservazioni, inoltrare reclami e segnalazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Inoltre, tramite la presente Carta della Mobilità la INTERBUS Federico, intende fornire a tutti i suoi cittadini/clienti informazioni sul sistema del trasporto, sulla struttura, sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti, sulle condizioni di viaggio e sui livelli qualitativi di prestazione del servizio.

NORME DI RIFERIMENTO

La presente Carta della mobilità viene redatta sulla base di un percorso regolato da precise leggi e disposizioni :

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, “Principi sull’erogazione dei pubblici servizi”.**
- **Legge n. 281 del 30 Luglio 1998, “Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti”.**
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 Dicembre 1998, “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”.**
- **Decreto del Presidente del consiglio dei Ministri del 30 Dicembre 1998, “Disposizioni per la redazione della Carta”.**



PRINCIPI

La presente Carta della Mobilità è redatta nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza ed Imparzialità

INTERBUS Federico si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti i clienti senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, ed opinioni politiche. Inoltre si impegna ad offrire il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

INTERBUS Federico si impegna ad assicurare un servizio continuo e regolare senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a causa di forza maggiore o a fatti non dipendenti dalla volontà dell'azienda. In ogni caso l'azienda si impegna ad adottare le misure necessarie volte a ridurre la durata del disservizio e il disagio arrecato ai clienti.

Partecipazione

INTERBUS Federico riconosce il diritto all'utente di prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'azienda dà immediato riscontro circa alle segnalazioni e alle proposte formulate dagli utenti, inoltre acquisisce periodicamente la valutazione degli utenti circa le qualità del servizio erogato.

Efficienza ed Efficacia

INTERBUS Federico compatibilmente con le risorse disponibili, si impegna ad adottare tutte le misure idonee e necessarie, di carattere operativo, tecnico e organizzativo per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto.

Trasparenza

Attraverso la diffusione della carta della Mobilità e dei dati aziendali in essa contenuti, la INTERBUS Federico si impegna a garantire la trasparenza della sua gestione e dei livelli di servizio offerti.

OBBLIGHI VERSO GLI UTENTI

Sicurezza del Viaggio

INTERBUS Federico si impegna ad erogare il servizio in condizioni di massima sicurezza, sia per quanto riguarda i veicoli utilizzati per svolgere il Servizio di Pubblico Trasporto sia per quanto riguarda il personale di guida.

La sicurezza dei mezzi è garantita da frequenti operazioni di manutenzione preventiva effettuate su tutti i veicoli mediamente ogni mese. Gli autisti inoltre vengono sottoposti periodicamente a visita di idoneità fisica secondo le normative attualmente in vigore.

Disponiamo di polizza assicurativa per i danni a persone o cose durante la circolazione oppure occorsi ai passeggeri nell'uso del servizio.

Consapevoli dell'importanza della sicurezza del passeggero Ci impegneremo ad esplorare ogni possibile provvedimento atto a ridurre situazione di disturbo e di rischio.

La Pulizia

La INTERBUS Federico garantisce e si impegna a mantenere i mezzi e le strutture in condizioni igieniche adeguate, attraverso programmi di pulizia sistematica.

La pulizia interna dei veicoli viene effettuata giornalmente, e il lavaggio della carrozzeria secondo le necessità.

Talora si verificano sui mezzi atti vandalici, la collaborazione dell'utente nella segnalazione di tali fatti, è stata ed è determinante per ovviare al fenomeno con il conseguente miglioramento delle condizioni di trasporto.

Il Comfort del Viaggio

Il miglioramento del comfort di viaggio è tra gli obiettivi primari della INTERBUS Federico. Ci impegniamo giornalmente a favorire la comodità del viaggio, particolare attenzione è stata posta nella scelta dei tipi veicoli in modo da poter garantire un alto livello di confort di viaggio sulle linee interurbane esercitate.

L'Azienda riserva posti appositamente segnalati per le categorie di clienti più disagiate. I passeggeri non solo per norma, ma anche per educazione civile sono tenuti a dare loro la precedenza.



POLITICA PER LA QUALITÀ

INTERBUS Federico, in aderenza alla normativa UNI EN ISO 9001 Sistema di Gestione per la Qualità, definisce e rende nota a tutto il personale la Politica per la Qualità, mediante il Manuale della Qualità e le Procedure di Sistema che ad esso si riferiscono. Le linee guida di tale politica sono:

- Adottare la Qualità come strumento che possa permettere il miglioramento continuo del servizio.
- Adottare la Qualità come strumento che possa permettere il soddisfacimento dei bisogni ed i requisiti posti dal cliente .
- Fornire un servizio di trasporto rispondente alle esigenze dei cittadini/clienti, individuandone i loro bisogni.
- Offrire ai propri dipendenti e collaboratori condizioni di lavoro sicure nel rispetto della sicurezza e della dignità personale.
- Utilizzare veicoli sempre più sicuri e confortevoli.



MISURAZIONE DELLA QUALITÀ

INTERBUS Federico al fine di mantenere gli obblighi assunti nei confronti degli utenti e di assicurare l'erogazione di un servizio qualitativamente adeguato alle esigenze degli stessi, utilizza uno strumento particolarmente efficace quale la MISURAZIONE DELLA QUALITÀ'. Attraverso tale misurazione, viene rilevato come il cliente valuta il servizio offerto, (Qualità Percepita) e come vorrebbe il servizio (Qualità Attesa).

Il confronto tra qualità percepita e la qualità attesa permette di capire se la qualità del servizio che si sta offrendo è uguale, maggiore o minore di quella che i clienti vorrebbero (Indice di Soddisfazione).

La misurazione della qualità viene redatta periodicamente dagli addetti preposti attraverso la somministrazione agli utenti dell' apposito modulo (Scheda di Soddisfazione del Cliente).

Essa è regolata da una procedura specifica ed è sottoposta a verifica periodica, come previsto dalla Norma sul Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001.

INDICATORI DELLA QUALITÀ

Indagine di soddisfazione anno 2019		QUALITÀ PERCEPITA	QUALITÀ ATTESA	INDICE DI SODDISFAZIONE
1.	Cortesìa del personale	8,97	7	100 %
2.	Disponibilità e reperibilità del personale	8,46	7	100 %
3.	Facilità nell'ottenere informazioni	8,26	7	100 %
4.	Facilità di acquisto biglietti	8,13	7,5	100 %
5.	Facilità nel recupero di oggetti smarriti	7,40	7	100 %
6.	Frequenza delle corse	8,19	6,5	100 %
7.	Regolarità del servizio	8,15	7	100 %
8.	Puntualità del servizio	7,89	7	100 %
9.	Qualità e prudenza nella guida	8,61	7	100 %
10.	Tempestività nel comunicare variazioni di orari	7,04	6	100 %
11.	Comfort di viaggio	8,56	7	100 %
12.	Igiene e pulizia delle vetture	9,00	7	100 %
13.	Sicurezza contro il rischio di incidenti	8,53	7	100 %
14.	Facilità di accesso alle vetture	8,21	7	100 %
15.	Affollamento delle vetture	6,86	6	100 %
Media generale		8,15	6,86	100%

DIRITTI DEGLI UTENTI

Al cittadino che si sposta nel territorio nazionale, utilizzando mezzi di trasporto sia pubblici che privati, vanno riconosciuti i seguenti diritti del viaggiatore:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- Pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto che nelle stazioni;
- Tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile), in caso di anomalie o di incidente;
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso; - Igiene e pulizia dei mezzi;
- Efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- Facile rintracciabilità degli addetti durante il "viaggio";
- Rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- Facile accessibilità alla procedura dei "reclami", nonché tempestiva risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).

DOVERI DEGLI UTENTI

Il cittadino che viaggia ha i seguenti doveri da rispettare:

- Non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto e validarlo prima di iniziare il viaggio;
- Non occupare più di un posto a sedere;
- Non insudiciare e non danneggiare i mezzi, accessori e suppellettili;
- Rispettare il "divieto di fumare", all'interno dei mezzi;
- Non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;
- Non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed Imminente Pericolo;
- Agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- Utilizzare i mezzi di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

RECLAMI

La INTERBUS Federico ha predisposto una specifica procedura riguardante la Gestione dei Reclami posti dagli utenti, che fa parte del Sistema di Gestione per la Qualità previsto dalla norma UNI EN ISO 9001.

L'Azienda ha predisposto un apposito modulo (Reclamo cliente) per la presentazione dei reclami da parte dei cittadini/clienti disponibile sia a bordo degli automezzi che presso i nostri uffici informazioni. In alternativa, gli utenti possono presentare comunque reclamo con le modalità di seguito riportate.

In caso di Reclamo l'utente deve:

- Fornire le proprie generalità e il suo indirizzo (al fine di ricevere la lettera di risposta).
- Indicare l'oggetto del reclamo.
- Specificare le circostanze dell'accaduto in modo da poter consentire una chiara ed obbiettiva ricostruzione dei fatti.

La INTERBUS Federico si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo presso l'Ufficio Reclami.

E' garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla Legge sulla tutela della Privacy (Regolamento UE n.679/2016).

I Reclami possono essere inoltrati utilizzando uno dei seguenti recapiti:

- **VIA POSTA** : Via Lagani C.da Bovetto – 89900 Reggio Calabria (RC)
- **PER FAX** : Al numero 0965.641683
- **PER TELEFONO** : Al numero 0965.644747
- **A mezzo Mail** : reclamicorseinterregionali@autolineefederico.it
- **Nell'apposita sezione del sito internet**: <http://www.autolineefederico.it/portale/reclami/>

TRASPORTO BAGAGLI

Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio o pacco di dimensioni non superiori a cm 140 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) e di peso non superiore a Kg 20; sempre compreso nel prezzo del biglietto ogni viaggiatore ha diritto al trasporto – nell'apposito vano – di un solo bagaglio a mano non eccedente le dimensioni di cm 85 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) e di peso non superiore a Kg 10.

Compatibilmente con la disponibilità di spazio nell'apposito vano, il personale di bordo potrà accettare bagagli non accompagnati con un costo aggiuntivo stabilito in base all'apposita tariffa riportata nella tabella sottostante; è possibile altresì effettuare spedizioni di plichi (formato busta) o di bagagli previo il pagamento di un corrispettivo calcolato sempre in base alla tariffa in vigore e di seguito riportata:

TIPOLOGIA	COSTO PER DESTINAZIONE	
	ROMA	FIRENZE – BOLOGNA - MILANO - TORINO
	25,00 €	40,00 €
	15,00 €	30,00 €
	10,00 €	25,00 €
Pacco inferiore a 30x20 cm	10,00 €	15,00 €



Su tutti i bagagli a cura del passeggero deve essere apposta una etichetta con il proprio nome, cognome ed indirizzo. Il Bagaglio privo di etichetta non potrà essere accettato, in alcun modo a bordo, in tutti i casi i bagagli da trasportare devono essere ermeticamente chiusi, la INTERBUS Federico non risponde in alcun caso del loro contenuto.

Fermo restando il divieto e le relative sanzioni di cui appresso relativamente al trasporto di materiali pericolosi, è vietato il trasporto di materiali maleodoranti o che possano sporcare le vetture o dare disturbo ai passeggeri.

Il trasporto dei bagagli e/o dei pacchi può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del personale dell'Azienda, quando le vetture sono affollate.

Lo smarrimento del bagaglio dovrà essere immediatamente comunicato alla sede di Reggio Calabria; qualora venga ritrovato, il passeggero dovrà personalmente provvedere al ritiro del medesimo presso il deposito comunicato.

TRASPORTO ANIMALI

A bordo delle vetture non sono ammessi animali ad eccezione dei casi ed alle condizioni che seguono. E' ammesso il trasporto gratuito di:

- ✓ cani guida per non vedenti, comunque muniti di museruola;
- ✓ altri animali di piccola taglia (peso massimo 3 Kg) purché racchiusi in contenitori di dimensioni ridotte che impediscano, anche solo accidentalmente, il contatto fisico con l'esterno. I contenitori devono essere posizionati all'interno del bagagliaio.

Il trasporto dei suddetti animali (ad eccezione dei cani guida per non vedenti) potrà essere limitato od escluso, ad insindacabile giudizio del conducente della vettura, in caso di affollamento.

In ogni caso, la persona che accompagna l'animale è tenuta al risarcimento dei danni provocati a cose e/o persone.

TRATTE E TARIFFE

Tutte le tratte e le relative tariffe sono costantemente aggiornate e rese disponibili sul sito www.autolineefederico.it

NUMERI UTILI

Per prenotazione e informazioni rivolgersi ai seguenti numeri:

AGENZIE ABILITATE IN CALABRIA				
GIRAMONDO	Neocastrum Viaggi	LAMEZIA TERME	0968 448614	VIA TAGLIAMENTO
COTOFANA	Agenzia di servizi	LAMEZIA TERME	0968 441558	VIA E.R. DE MEDICI
SANTINA RICCIO	Blumed Travel	LAMEZIA TERME	0968 201876	VIA MICHELANGELO, 22
AGENZIA VIAGGI	Due Mari	LAMEZIA TERME	0968 411459	VIA DELLE NAZIONI, 119
BARTUCCA CARMELINA	Viaggi senza confine	LAMEZIA TERME	0968 201804	VIA GALVANI, 7
LUCA'	Lucà Viaggi	LAMEZIA TERME	0968 201878	VIA CARDUCCI, 14
BARBERIO	Ibiscorosso	SELLIA MARINA (CZ)	0961 964505	IUZZOLINO
CAPICOTTO	JONICAMENTE	CATANZARO	(09) 6179-4416	VIA E. BORRELLI, 19
CRISTAUDO	Rob. En Tour	CATANZARO	0961 792479	PIAZZA MATTEOTTI,7/B
RUBIBI ANTONIO	Agenzia viaggi D'elia	CATANZARO	0961 744496	VIA XX SETTEMBRE, 71
ANTONAVA	Ica ideal tour	CATANZARO LIDO	0961 737589	VIA ZARA, 6
ORLANDO VITTORIO	Lido holiday agency	CATANZARO LIDO	0961 33344	VIA CORACE, 19
SERRATORE	Serratore Viaggi	CATANZARO LIDO	0961 32181	VIA CORACE, 40
DONATO ANGELA	Sognare insieme	CHIARAVALLE	0967 998744	CORSO STAGLIANO'
D'IPPOLITO A.	Venilia Turservice	SOVERATO	0967 25844	VIA A. COMITO, 16
MENNITI	Menniti viaggi	DAVOLI	0967 71187	VIALE CASSIODORO, 38
JORFIDA	Dolfin Viaggi	SANT'ANDREA	0967 546076	VIA NAZIONALE
COSSARI FERDINANDO	Ferdinanda travel	BADOLATO	0967 812422	VIA NAZIONALE, 52/54
MENNITI	Menniti viaggi	GUARDAVALLE	0967 816801	VIA NAZIONALE
DIMASI	Locridea viaggi	MONASTERACE	0964 732522	VIA NAZIONALE
TRAVEL AGENCY	Kaulon	CAULONIA	0964 82354	VIA NAZIONALE
LEUZZI PAOLO	Leuzzi viaggi	ROCCELLA	0964 84140	VIA TENENTE CARELLA, 9
MACRI'	Macri' viaggi	GIOIOSA JONICA	0964 51059	CORSO GARIBALDI, 32
MANNO	IM Viaggi	GIOIOSA MARINA	0964 415939	VIA TORRE VECCHIA
CANZONIERI	Full Travel	SIDERNO	0964 380814	VIALE MAIORI
MARZANO	Pegaso travel agency	LOCRI	0964 20782	CORSO VITTORIO EMANUELE
AUDINO	Persephone srl	LOCRI	0964 22469	VIA ANITA GARIBALDI, 30/31
FRANCO VIVIANA	Skysun travel	LOCRI	0964 22122	VIA ANITA GARIBALDI, 1
MELISSA SCOLERI	Sogno di un Viaggio	PORTIGLIOLA	340-3622037	C/DA MILLICRI, 30
MURDACA ROBERTA	Infiniti Itinerari	ARDORE	0964 365511	CORSO G. CARDUCCI, 101
CATALDO	Times square viaggi	BOVALINO	0964 679705	VIA XXIV MAGGIO, 147
LUPPINO	Universal travel agency	BIANCO	0964 913327	VIA CRISTOFORO COLOMBO
TRIPEPI DAVID GIUSEPPE	Tripepi	BOVA	0965 768900	PIAZZA STAZIONE
NUCERA	Capo Sud	CONDOFURI	0965 784092	VIA MARE, 8
VESACE ANTONIETTA	Versace Viaggi	MELITO PORTO SALVO	0965 781205	VIA P. SURFARO, 131/133



AGENZIE ABILITATE NEL RESTO D'ITALIA

MELONI	Ticket bus srl	ROMA	06 45427851	TIBURTINA
ROSSELLI	Saffarona viaggi	TORINO	011 4544801	CORSO TOSCANA, 139/19
NEJAD	Rafiki viaggi	TORINO	011 2207679	CORSO TOSCANA, 194 b
DI MURO PIERPAOLO	F. C. M.	TORINO	011 3859992	VIA MONGINEVRO, 167
BUETI	Wind rose tour	TORINO	011 6165907	VIA O. VIGLIANI 161
ALOISE	Terminal bus	TORINO	011 4301948	c.soV.Emanuele II, 131/h
POGLIANO	Europa & dintorni	SANTENA (TORINO)	011 9454482	VIA CAVOUR, N 78
ATTINA' TOMMASO	Città Vicine	MONCALIERI (TORINO)	011 6820481	VIA SESTRIERE, N 15
COLOSIMO	Misterholiday	RIVALTA (TORINO)	011 9051613	VIA NENNI, N 4
SALAFICA	Nichelino tour	NICHELINO (TORINO)	011 6807151	VIA TORINO, N 101
PAOLA PIA	Geotravel SRL	GENOVA	010 587181	P. VITTORIA 57 R
ROSATI HUGO	Zinica Viaggi	PISA	050 501677	PIAZZA GUERRAZZI, 19
AUTOSTRADALE	Autostradale viaggi	MILANO	02 300891	VIA GIULIO NATTA, 15
GIRANI VANESSA	Tourist Italanke snc	ARESE (MILANO)	02 9384121	VIA DEI PLATANI, 3
MELONI	Ticket bus srl	BOLOGNA	06 45427851	PIAZZA XX SETTEMBRE
MARIA	TICKETS SERVICES	FIRENZE	055 363910	VIA S.CATERINA DA SIENA, 17 (interno Autostazione Sita)