



CARTA DELLA MOBILITÀ

Sommario

1. PRESENTAZIONE.....	3
1.1 IL SERVIZIO OFFERTO	4
2. CHE COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ.....	7
2.1 PRINCIPI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ.....	7
3. IMPEGNI E QUALITÀ DEL SERVIZIO	9
3.1 POLITICA PER LA QUALITÀ.....	9
3.2 SICUREZZA DEL VIAGGIO.....	9
3.3 PULIZIA E COMFORT.....	10
3.4 INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.....	10
3.5 INDICATORI DELLA QUALITÀ.....	12
4. NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO.....	13
5. DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA	15
6. TRASPORTO BAGAGLI.....	18
7. IL TRASPORTO DI ANIMALI.....	21
8. MECCANISMO PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI	23
9. TRATTE E TARIFFE.....	29

1. PRESENTAZIONE

La **AUTOLINEE FEDERICO** è una Società per Azioni, che dal 1929 opera sul territorio calabrese.

La costante crescita dell'Azienda ha cercato di coniugare tradizione e innovazione. Infatti, consapevoli della nostra lunga storia, ci sentiamo ancora più responsabili nel rispondere alle istanze di una società in continua e rapida trasformazione.

L'Azienda ha una sua precisa connotazione per la qualità, la professionalità e la sicurezza che caratterizza ogni servizio, nel rispetto delle esigenze di ogni tipologia di utente.

I nostri autobus, dal caratteristico colore Atlantic Blu, percorrono ogni anno, sulle strade di tutta la penisola, oltre 10.000.000 di km.

Il personale di bordo, supportato dal team dell'Ufficio Amministrativo, offre la propria competenza ed esperienza in un servizio di qualità per rendere ogni viaggio unico.

Dunque, i nuovi strumenti che l'Azienda mette a disposizione dei propri passeggeri tendono a migliorare la qualità dell'offerta attraverso una tangibile superiorità nei dettagli e un'inevitabile apertura ai nuovi strumenti tecnologici e informatici.

Primo su tutti il nuovo portale www.autolineefederico.it che offre un efficace e semplice sistema di prenotazione e acquisto biglietti con la possibilità di scegliere tra le numerose promozioni proposte e diversificate per ogni giorno della settimana ed adatte ad ogni target, con la tipica formula del **#primaprenotipiurisparmi**.

È possibile effettuare l'acquisto online con ogni metodo di pagamento. La sicurezza nel processo di pagamento è una nostra prerogativa fondamentale.

Oltre 250 autisti qualificati, professionali e competenti, mostrano attenzione nei confronti di ciascun passeggero dal momento in cui sale a bordo fino a destinazione.


L'obiettivo comune e prioritario è proprio rendere ogni viaggio confortevole e sicuro.

Tutto il personale di bordo partecipa periodicamente a Training OMNIplus per la Sicurezza per minimizzare gli incidenti e massimizzare la sicurezza dei passeggeri, EcoTraining per sensibilizzare a una guida improntata alla prudenza e alla consapevolezza della tutela ambientale e Training Gestione Emergenze.

Viaggia in Prima Classe...Viaggia con Federico!

1.1 IL SERVIZIO OFFERTO

La **Autolinee Federico Spa** è da sempre impegnata a fornire un servizio di trasporto sempre più rispondente alle esigenze dei cittadini.

LOCALITÀ SERVITE	
REGGIO CALABRIA	
MELITO	
BOVA	
BRANCALEONE	
PALIZZI	
BIANCO	
LOCRI	
SIDERNO	
GIOIOSA IONICA	
MONASTERACE	
RIACE	
STILO	
BIVONGI	
SOVERATO	
CATANZARO	
RENDE	

LINEE REGIONALI - AUTOLINEE FEDERICO S.P.A.	
LINEA NR. 282 PERCORSO " A "	MANGIATORELLA - STILO - MONASTERACE - LOCRI
LINEA NR. 282 PERCORSO " B "	CAMINI - CAULONIA - LOCRI
LINEA NR. 282 PERCORSO " C "	CAULONIA - CAULONIA MARINA
LINEA NR. 283	PIETRAPENNATA - BOVA - MELITO
LINEA NR. 284	SANT'AGATA DEL BIANCO - REGGIO CAL.
LINEA NR. 285 PERCORSO " A "	LOCRI - MONASTERACE - CATANZARO
LINEA NR. 285 PERCORSO " D "	LOCRI - MONASTERACE - GERMANETO - CATANZARO
LINEA NR. 285 PERCORSO " B "	ARDORE - LOCRI - GERMANETO - ARCAVACATA
LINEA NR. 285 PERCORSO " C "	MELITO - LOCRI - GIOIOSA - MAMMOLA - ARCAVACATA
LINEA NR. 286	DRAGONI - SIDERNO - LOCRI
LINEA NR. 287	CANOLO - SIDERNO - LOCRI
LINEA NR. 288 PERCORSO " A "	BIVONGI - MONASTERACE - LOCRI - REGGIO CAL - VIA IONICA
LINEA NR. 288 PERCORSO " B "	BIVONGI - MONASTERACE - LOCRI - MAMMOLA - VILLA S.GIOV. - REGGIO CAL - VIA TIRRENICA
LINEA NR. 288 PERCORSO " A "	CAULONIA MARINA - LOCRI - AEROPORTO DELLO STRETTO VIA IONICA
LINEA NR. 288 PERCORSO " B "	BIVONGI - MONASTERACE - ROCCELLA - PORTO DI GIOIA TAURO
LINEA NR. 288 PERCORSO " A "	LOCRI - SIDERNO - M. DI GIOIOSA - ROSARNO
LINEA NR. 289	CALANNA - REGGIO CAL.
LINEA NR. 290	CIMINA' - LOCRI - SIDERNO
LINEA NR. 291 PERCORSO " A "	ROCCAFORTE DEL GRECO - MELITO - REGGIO CAL
LINEA NR. 291 PERCORSO " B "	SAN PANTALEONE - MELITO P.S.
LINEA NR. 292	SAN NICOLA - ARDORE M. - LOCRI - SIDERNO
LINEA NR. 293	CIRELLA - BOVALINO M.
LINEA NR. 294 PERCORSO " A "	MONASTERACE - SOVERATO - CATANZARO
LINEA NR. 294 PERCORSO " A "	GUARDAVALLE - BADOLATO - DAVOLI - SOVERATO

LINEA NR. 294 PERCORSO " B "	SAN SOSTENE - SOVERATO - CATANZARO
LINEA NR. 295	GUARDAVALLE - MONASTERACE - LOCRI
LINEA NR. 296	BORGIA - CATANZARO
LINEA NR. 298	PLATI' - NATILE NUOVO - CUTRUCCHI - SCARPARINA - REGGIO CALABRIA, CON DIRAMAZIONI PER AFRICO NUOVO E PORTO DI REGGIO CALABRIA
LINEA NR. 299	SAN LUCA - BOVALINO MARINA- LOCRI- SIDERNO, CON PROLUNGAMENTO SCOLASTICO A ROCCELLA JONICA
LINEA NR. 300-A	CARERI - BENESTARE - BOVALINO MARINA - SIDERNO, CON DEVIAZIONI PER CANALE
LINEA NR. 300-B	CARERI - BENESTARE - BOVALINO MARINA, CON DEVIAZIONI PER RUSSELLINA
LINEA NR. 301	NATILE VECCHIO - BOVALINO MARINA
LINEA NR. 302	BIVIO BELLORO - ESOPO - BELLORO - BOVALINO MARINA
LINEA NR. 303	CONDOFURI - MELITO PORTO SALVO - REGGIO CALABRIA, CON DIRAMAZIONE PER AMENDOLEA.
LINEA NR. 304	MOTTICELLA - BRUZZANO ZEFFIRIO - BRANCALEONE - BOVALINO MARINA - LOCRI - SIDERNO MARINA, CON DIRAMAZIONE PER BRANCALEONE E AFRICO NUOVO
LINEA NR. 305	FERRUZZANO - STAZIONE F.S. DI FERRUZZANO
LINEA NR. 306	S. AGATA DEL BIANCO - BIANCO - BOVALINO MARINA - LOCRI- SIDERNO, CON DIRAMAZIONE PER CASIGNANA
LINEA NR. 307	SAMO - BIANCO - BOVALINO MARINA - LOCRI - SIDERNO
LINEA NR. 308	PORTIGLIOLA - LOCRI - SIDERNO, CON DIRAMAZIONI PER MOSCHETTA E CALVARIO
LINEA NR. 309-A	CITTANOVA - LOCRI - SIDERNO, CON DIRAMAZIONI PER CANOLO NUOVO, GERACE E OSPEDALE DI LOCRI
LINEA NR. 309-B	GERACE - LOCRI STAZIONE F.S.
LINEA NR. 310	ANTONIMINA - BAGNI MINERALI - MERICI - LOCRI
LINEA NR. 311	MARTONE - LOCRI
LINEA NR. 312	SAN GIOVANNI DI GERACE - LOCRI
LINEA NR. 313	MARINA DI GIOIOSA JONICA - SERRA SAN BRUNO, CON DIRAMAZIONE PER CASSARI
LINEA NR. 314	PORTELLO - TITI - PLACANICA - LOCRI
LINEA NR. 315	NARDODIPACE - SERRA SAN BRUNO

2. CHE COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ

La Carta della Mobilità è uno strumento operativo elaborato non solo per illustrare al pubblico i propri servizi, ma soprattutto per creare un'unione stabile fra azienda e utenti.

La Carta è redatta infatti con un duplice scopo:

- da una parte, la Carta rappresenta il “contratto” che l'azienda stipula con l'utente e che si impegna a rispettare rigorosamente garantendo un servizio improntato all'efficienza ed adeguato alle effettive esigenze dei cittadini– utenti;
- dall'altra parte, la Carta diventa lo strumento mediante cui gli utenti possono controllare la bontà del servizio offerto e evidenziare gli eventuali disservizi.

La qualità dei servizi erogati è controllata da azienda e utenti mediante una serie di indicatori di qualità, definiti e calcolati nei paragrafi successivi.

2.1 PRINCIPI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

La presente Carta della Mobilità si basa sul rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Uguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Accessibilità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia
- Libertà di scelta

Uguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti.

L'uguaglianza si traduce nel divieto di ogni tipo di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, stato sociale, capacità fisica.

Inoltre, l'uguaglianza è perseguita favorendo l'accessibilità al servizio di trasporto mediante idonee infrastrutture, e migliorando il rapporto con alcune fasce di clientela (anziani e giovani), per cui sono previste delle agevolazioni economiche.

Imparzialità

Vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, per tutti gli utenti.

Continuità

L'azienda assicura l'effettuazione del servizio secondo gli orari e gli avvisi pubblicizzati o accordati con i committenti del servizio di noleggio da rimessa, fatti salvi i casi di forza maggiore, casi fortuiti o stati di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda. In tali casi, vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata degli eventuali disservizi e il disagio per i passeggeri.

L'azienda si impegna ad effettuare un'ampia divulgazione preventiva dei servizi minimi programmati in caso di sciopero. Inoltre, in caso di necessità o interruzioni programmate, saranno garantiti dei servizi sostitutivi, dandone tempestiva comunicazione.

Accessibilità

Su tutti i frontali degli autobus è indicata, ben visibile dall'esterno, l'identificazione dell'autolinea.

I titoli di viaggio possono essere acquistati on line sul sito www.autolineefederico.it e a bordo autobus.

Titolo	Emissione	Tipologia
Biglietto di corsa semplice	Obbligatoria	Al portatore
Biglietto andata/ritorno	Obbligatoria	Al portatore
Abbonamento settimanale	Obbligatoria	Nominativo
Abbonamento mensile	Obbligatoria	Nominativo
Abbonamento trimestrale	Facoltativa	Nominativo
Abbonamento annuale	Facoltativa	Nominativo

Partecipazione

L'utente ha il diritto di partecipare alla prestazione del servizio pubblico, al fine di verificare la corretta erogazione del servizio fornito e collaborare al miglioramento dello stesso.

Per tale motivo l'azienda si impegna a tenere sempre informati gli utenti sul servizio che eroga e a rispondere ad ogni loro richiesta e provvede a raccogliere e valutare periodicamente le informazioni di ritorno dall'utenza (suggerimenti, proposte di miglioramento, reclami, ecc...).

Efficienza ed efficacia

L'azienda adotta le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali al fine di perseguire il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio.

In particolare, l'azienda ha implementato e si impegna a mantenere un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, ottenendone la certificazione da parte di un Ente terzo.

Libertà di scelta

L'azienda garantisce il diritto alla mobilità degli utenti, fornendo un'ampia gamma di soluzioni possibili e provvedendo ad istituire corse suppletive in casi di richieste eccezionali.

3. IMPEGNI E QUALITÀ DEL SERVIZIO**3.1 POLITICA PER LA QUALITÀ**

AUTOLINEE FEDERICO S.p.a. definisce e rende nota a tutto il personale la propria Politica per la Qualità.

Le linee guida di tale politica sono:

- Adottare un Sistema di Gestione per la Qualità come strumento che possa permettere il miglioramento continuo dell'efficienza dei propri processi e di conseguenza il miglioramento continuo del servizio reso al cliente;
- Fornire un servizio di trasporto rispondente ai bisogni impliciti, espliciti e latenti dei cittadini/clienti;
- 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.

Per raggiungere tali obiettivi, è stato implementato un sistema di gestione della qualità conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015, che persegue il miglioramento continuo dei propri processi aziendali.

3.2 SICUREZZA DEL VIAGGIO

Gli autobus di cui disponiamo sono tutti di ultima generazione, dotati dei più moderni sistemi di sicurezza come il Tempomat Regolatore di Distanza (ART), l'Attention Assist (ATAS), l'Assistente Mantenimento Corsia (SPA), il Controllo Elettronico di Stabilità (ESP), il Sistema Antibloccaggio (ABS) e il Front Collison Guard (FCG).

Particolare attenzione viene posta alla scrupolosa e periodica manutenzione dei mezzi.

Siamo partner EvoBus che rappresenta la divisione autobus per l'Italia dei marchi Mercedes-Benz e Setra, un supporto altamente affidabile basato sulla più fitta rete di assistenza presente in Europa. Ricambi e accessori ricevono la certificazione di componenti originali di qualità OMNIplus solo dopo aver superato dettagliati controlli e test della funzionalità che garantiscono affidabilità, durata, sicurezza.

Il nostro personale è formato periodicamente con Training Officina OMNIplus, che contribuisce a migliorare la comprensione degli aspetti tecnici relativi agli autobus per acquisirne la piena padronanza e partecipa altresì a corsi di formazione dedicati ai vari settori.

Effettuiamo un costante turnover degli autobus con nuovi veicoli che ci permettono, tra l'altro, di rispettare le norme dell'EU sulle emissioni inquinanti.

I nostri autobus assicurano sistemi di riscaldamento e climatizzazione innovativi in grado di mantenere temperature piacevoli in ogni periodo dell'anno.

3.3 PULIZIA E COMFORT

Pulizia

La Autolinee Federico Spa 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.

Comfort

Il miglioramento del comfort di viaggio è tra gli obiettivi primari dell'Azienda.

Ci impegniamo giornalmente a favorire la comodità del viaggio e 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.

Tutti gli autobus sono dotati di sedili reclinabili e soprattutto nei lunghi tragitti vengono utilizzati mezzi con impianto di climatizzazione del vano passeggeri.

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.

3.4 INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

AUTOLINEE FEDERICO S.p.a. al fine di mantenere i predetti impegni nel migliore dei modi e di assicurare l'erogazione di un servizio qualitativamente adeguato alle esigenze dei cittadini/clienti, utilizza uno strumento particolarmente efficace quale l'indagine di soddisfazione del cliente.

Attraverso tale indagine viene rilevato come il cliente valuta il servizio offerto, ovvero la qualità percepita, e come vorrebbe il servizio, ovvero la 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).

L'indagine della soddisfazione del cliente viene redatta periodicamente dagli addetti preposti attraverso la somministrazione agli utenti di apposito questionario **“Scheda di soddisfazione del cliente”**.

Essa è regolata da una procedura specifica e sottoposta a verifica periodica come previsto dalla Norma sul Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015.

Indagine di soddisfazione anno 2023		QUALITÀ PERCEPITA	QUALITÀ ATTESA	INDICE DI SODDISFAZIONE
	Cortesia del personale	8,97	7	100 %
	Disponibilità e reperibilità del personale	8,46	7	100 %
	Facilità nell'ottenere informazioni	8,26	7	100 %
	Facilità di acquisto biglietti	8,13	7,5	100 %
	Facilità nel recupero di oggetti smarriti	7,40	7	100 %
	Frequenza delle corse	8,19	6,5	100 %
	Regolarità del servizio	8,15	7	100 %
	Puntualità del servizio	7,89	7	100 %
	Qualità e prudenza nella guida	8,61	7	100 %
	Tempestività nel comunicare variazioni di orari	7,04	6	100 %
	Comfort di viaggio	8,56	7	100 %
	Igiene e pulizia delle vetture	9,00	7	100 %
	Sicurezza contro il rischio di incidenti	8,53	7	100 %
	Facilità di accesso alle vetture	8,21	7	100 %
	Affollamento delle vetture	6,86	6	100 %
Media generale		8,15	6,86	100%

3.5 INDICATORI DELLA QUALITÀ



TABELLA INDICATORI QUALITA' ANNO 2023

Indicatore	Descrizione	Tend.	Obiettivo	Monitoraggio	Risultati
UNI EN ISO 9001:2015					
Trasparenza/ informazione all'utenza	Numero di documenti pubblicati sul sito aziendale / numero di documenti da pubblicare sul sito.	=	100%	dic-23	100%
Regolarità	Corse effettuate (vett-km) / Corse programmate (vett-km)	≥	98%	dic-23	100%
Tempo di risposta ai reclami	Riscontri effettuati entro 10 giorni / Totale reclami dell'utenza	≥	90%	dic-23	100%
Accessibilità PMR	Richieste di prenotazioni diversamente abili soddisfatte / Totale richieste	≥	90,00%	dic-23	100%
Videosorveglianza	Autobus dotati di videosorveglianza / Autobus immessi nel parco veicolare	≥	50%	dic-23	65%
Canali di vendita	Corse con accesso telematico ai sistemi di pagamento dei titoli di viaggio (vett-km) / totale servizi (km-anno)	≥	50%	dic-23	100%
Pulizia	Soddisfatti / Totale (Utenti che hanno espresso un giudizio almeno pari a sufficiente)	≥	75%	dic-23	90%
Comfort	Soddisfatti / Totale (Utenti che hanno espresso un giudizio almeno pari a sufficiente)	≥	60,0	dic-23	95%

4. NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO

Il cliente è chiamato a collaborare con l'Azienda per la sicurezza del viaggio ed il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi e alle strutture. L'utenza che fruisce dei servizi erogati dall'Azienda è obbligata a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione attenendosi alle norme di condotta generale di seguito riportate.

Obblighi di condotta generale

I passeggeri devono osservare scrupolosamente le norme emanate dalle autorità competenti nell'interesse della sicurezza propria e dei terzi e della regolarità dell'esercizio del servizio di cui fruiscono. In particolare, è fatto obbligo al passeggero di:

- a) controllare preventivamente i dati indicati sul titolo di viaggio (data, orario, tariffa, località di partenza e di arrivo) e presentarsi al punto di partenza almeno 20 minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore in casi specifici ovvero nei periodi di alta stagione;
- b) conformarsi alle prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità, dogana e autorità amministrative;
- c) durante il trasporto:
 - c.1.) Osservare le prescrizioni, le avvertenze ed inviti del personale di bordo, comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste e agli avvertimenti del personale di servizio. In particolare, è fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza laddove previste, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus.
 - c.2.) astenersi dal parlare a conducente, distrarre comunque il personale dalle sue mansioni, osservare un comportamento decoroso, non arrecando disturbo agli altri viaggiatori; non tenere comportamenti molesti, cantare, suonare, schiamazzare, né discorsi osceni e inappropriati;
 - c.3.) non sporgersi dai finestrini;
 - c.4.) restare seduto quando l'autobus è in movimento. Nel caso di utilizzo dei servizi igienici a bordo durante il viaggio, è fatto obbligo di sorreggersi saldamente agli appositi sostegni. L'azienda declina ogni responsabilità in caso di danni occorsi ai passeggeri che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni per negligenza.

c.5.) non consumare alcolici o sostanze in genere che possano alterare le proprie capacità psicomotorie;

c.6) rispettare la durata della sosta programmata nelle aree di servizio autostradali (massimo XX minuti);

c.7) perché vietato, fare la questua fra i viaggiatori od esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda.

Il passeggero non è ammesso al viaggio, e nel corso del viaggio stesso può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per il biglietto, nel caso in cui rappresenti pericolo per la sicurezza del servizio di trasporto secondo le condizioni prescritte dal Codice della strada.

È vietato, in tal senso, azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di sicurezza se non è necessario ed in condizioni di effettivo pericolo per sé e per gli altri viaggiatori.

d) esibire al personale di controllo un documento di identità per accertare il diritto allo sconto tariffario;

e) usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla propria sicurezza ed incolumità e delle persone, animali e dei bagagli che siano sotto la sua custodia.

f) nel caso in cui il passeggero viaggi con un bambino fino a 3 anni di età, per quest'ultimo è consigliato l'uso dell'apposito seggiolino omologato da fissare alle cinture di sicurezza dell'autobus sebbene non obbligatorio. Sarà, quindi, cura del passeggero premunirsi del seggiolino in questione.

Responsabilità del passeggero per danni

Il passeggero è responsabile nei confronti dell'Azienda per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale dell'Azienda; nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di danneggiamento doloso, l'Azienda si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

Fumo/soste di ristoro/toilette

È vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, cabina, ecc.). L'inosservanza dà luogo all'applicazione di sanzione amministrativa, salvo che il fatto costituisca più grave reato, ai sensi delle disposizioni penali vigenti. In caso di reato, l'Azienda provvederà a segnalarlo alle Autorità giudiziarie e a fornire le generalità dei trasgressori.

Qualora dotati di toilette di bordo, queste sono a disposizione dei passeggeri. L'uso della toilette è, tuttavia, previsto nei soli casi di estrema urgenza; in tal caso il passeggero deve avvisare l'autista che provvederà a fermarsi in condizioni di sicurezza nel rispetto delle disposizioni del codice della

strada. L'azienda non risponde di eventuali lesioni, danni e sanzioni derivanti dalla mancata osservanza delle citate norme, che saranno a carico del trasgressore, se maggiorenne, o del responsabile del gruppo, se minorenni.

5. DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA

L'Azienda garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire a questi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione.

Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda impartisce istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tale tipologia di viaggiatori.

Nell'accezione di «persone con disabilità» o «persone a mobilità ridotta» rientrano:

- le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità documentata;
- le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- i non vedenti o con disabilità visive;
- i non udenti o con disabilità uditive;
- le persone con handicap mentale documentato.

Diritto al trasporto e condizioni speciali

È sempre ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta tranne nei seguenti casi:

- a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione della UE, internazionale e nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;
- b) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche delle fermate ed alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

Nel caso in cui l'Azienda debba constatare tali impedimenti al trasporto, ne dà comunicazione alla persona con disabilità o a mobilità ridotta e, a richiesta, la informa per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

Nel caso in cui non venga accettata una prenotazione ovvero emesso o altrimenti fornito un biglietto per le ragioni di cui sopra, il passeggero sarà informato su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore.

Qualora, al verificarsi delle ragioni di cui alle lettere a) e b) di cui sopra, l'Azienda non possa accettare il trasporto ovvero emettere la prenotazione del biglietto, la persona con disabilità o a mobilità ridotta può richiedere di essere accompagnata da un'altra persona di sua scelta in grado di fornirle l'assistenza richiesta e tale comunque da rendere possibile materialmente il suo accesso all'interno dell'autobus ed il suo posizionamento in condizioni di sicurezza a bordo durante il viaggio, cosicché cessino di applicarsi le ragioni ostative di cui alle lettere a) e b).

In tale ipotesi, l'accompagnatore è trasportato gratuitamente e, se possibile, potrà sedere accanto alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.

Accessibilità e informazione

Al fine di garantire la tutela del diritto al trasporto, l'Azienda dispone di condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta che si fondano sulla legislazione nazionale ed internazionale in materia di sicurezza e che sono a disposizione del pubblico. I passeggeri, qualora lo richiedessero, potranno ricevere tutte le informazioni generali pertinenti relative al viaggio e alle condizioni del trasporto materialmente ovvero anche in formati adeguati e accessibili.

Tali informazioni comprendono, altresì, i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'articolo 4 delle presenti condizioni di trasporto.

Servizio di prenotazione autobus dedicato ad utenti con disabilità motorie

Garantire la possibilità di viaggiare, di scoprire nuovi luoghi e prendere parte ad eventi senza incontrare difficoltà è un diritto di tutti.

Di questo ne siamo convinti ed è per questo che ci impegniamo ogni giorno per migliorare i nostri servizi e garantire il trasporto anche alle persone disabili e con mobilità ridotta.

È possibile viaggiare in autobus, con una sedia a rotelle, in qualsiasi linea svolta da Autolinee Federico prenotando tutti i giorni da **Lunedì a Sabato dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00** in modo da poter impiegare in tempo in quella tratta un nostro autobus predisposto per il trasporto diversamente abili.

L'azienda ha messo a disposizione un **indirizzo mail e un numero telefonico dedicato**, di seguito riportati, riservati all'utenza con disabilità motoria, al fine di poter richiedere, **almeno tre giorni prima del viaggio**, la richiesta di fermata e prenotare il viaggio con la corsa, secondo il programma di esercizio di cui alla Delibera DGR 230/2020, con autobus appositamente allestiti.

L'azienda ha inoltre reso pubbliche tali informazioni sul proprio sito internet:

www.autolineefederico.it

Riferimenti Utili:

	Numero di Telefono: 0965 644747
	e-mail: corseregionali@autolineefederico.it

6. TRASPORTO BAGAGLI

Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite

Il bagaglio si distingue in:

- a) **bagaglio a mano**: è il bagaglio di dimensioni ridotte e/o di particolare valore es. cellulari, computer portatili, palmari, gioielli etc., che resta nella sfera di vigilanza del viaggiatore e di cui questi è responsabile;
- b) **bagaglio consegnato** al vettore, da depositare nel vano bagagli (valigie, borsoni, trolley di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nei limiti.

- Dimensioni consentite

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria responsabilità, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm 50x30x25 e di peso non superiore a kg 10 da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani cosicché resti nella propria sfera di vigilanza.

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito di n.1 bagagli a mano non eccedenti le dimensioni totali di cm 160 (altezza + lunghezza + larghezza) e salvo casi speciali (sci, canne da pesca, strumenti musicali ecc. del peso di Kg 10 cadauno, sistemati nel bagagliaio di bordo con l'ausilio del personale di servizio) e di un piccolo bagaglio a mano da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani cosicché resti nella propria sfera di vigilanza.

Il passeggero ha, altresì, diritto al trasporto gratuito di un ulteriore bagaglio, della dimensione massima di cm. 40x120x50 cm (lunghezza + profondità + larghezza) e di peso complessivo non superiore a kg. 20. Quest'ultimo bagaglio va riposto nella bauliera/stiva dell'autobus e deve recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico del passeggero. Il bagaglio dovrà essere ermeticamente chiuso a cura del passeggero.

Bagaglio ulteriore

È possibile accettare bagagli ulteriori solo in caso di disponibilità di spazio nella bauliera. È consentito il trasporto di una bicicletta (smontata in due pezzi e riposta in apposita sacca con individuazione del proprietario) solo in presenza di un solo bagaglio al seguito oltre alla bicicletta.

Il trasporto della bicicletta è gratuito.

Contenuto del bagaglio

È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile, esplosivi, radioattivi o ossidanti, veleni e materiali magnetici, altresì recipienti contenenti olio e/o vino; oggetti maleodoranti e liquidi in

genere nonché materiali fragili (es. computer, telecamere). L'Azienda non risponde in alcun caso del contenuto del bagaglio dei passeggeri e si riserva di rivalersi sul passeggero il cui bagaglio rechi danni a terzi e/o ad altri bagagli.

Gli oggetti di valore, quali, a titolo esemplificativo, contanti, gioielli, metalli preziosi, chiavi, occhiali da sole e/o da vista, dispositivi elettronici (computer portatili, iPad, tablet, lettori MP3, cellulari, macchine fotografiche), lenti a contatto, protesi, medicinali, documenti importanti (certificati di diploma o laurea, altri certificati, credenziali, passaporti, patenti, titoli di credito), ecc. e oggetti fragili devono essere trasportati nel bagaglio a mano e non nel bagaglio di viaggio. Il bagaglio deve essere depositato in punti ove non ostacoli il passaggio dei viaggiatori.

In caso di violazione delle prescrizioni di cui alle presenti Condizioni generali di trasporto, constatata al momento della partenza, l'Azienda potrà legittimamente rifiutare il carico per la sicurezza del trasporto e l'incolumità dei passeggeri.

Responsabilità

Il bagaglio collocato nella stiva dell'autobus deve considerarsi come bagaglio consegnato, mentre quello che il passeggero porta con sé a bordo e che resta sotto la diretta sorveglianza dello stesso rileva come bagaglio a mano. L'Azienda è responsabile della perdita o avaria del bagaglio consegnato salvo provi che la perdita e l'avaria è derivata da caso fortuito, dalla natura o dai vizi delle cose stesse o dal loro imballaggio. L'Azienda risponde, altresì, della perdita o avaria delle cose che il passeggero porta con sé nel bagaglio a mano salvo dimostri di aver adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno. Per i bagagli e gli oggetti non consegnati al vettore, questi non è responsabile della perdita (o delle avarie), se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile al vettore.

I passeggeri possono chiedere un risarcimento per la perdita o il danneggiamento del bagaglio. L'Azienda, infatti, in base alle disposizioni di legge vigenti, è responsabile - entro il limite massimo di euro 6,20 per chilogrammo, o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore - della perdita o della avaria del bagaglio che le è stato consegnato in stiva, salvo quanto sopra.

La perdita o l'avaria devono essere fatte constatare, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita o di avaria apparenti; ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita o avaria non apparenti (art. 1697 codice civile). Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso l'Ufficio Clienti che gli sarà comunicato.

Qualora, per i servizi di linea superiori a 250 km, il danno o la perdita del bagaglio siano conseguenza di un incidente stradale in cui è rimasto coinvolto l'autobus, in base alla normativa

comunitaria, l'importo massimo offerto a titolo di risarcimento in questo caso non sarà inferiore a 1200 Euro per bagaglio.

In caso di danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'importo del risarcimento è sempre pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura perduta o danneggiata.

E' fatta salva la facoltà del passeggero 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 ovvero conseguenti ad incidente avvenuto per colpa del vettore.

Il furto e/o smarrimento del bagaglio

Fermo quanto al punto precedente, il passeggero che ha subito il furto, lo smarrimento e/o lo scambio del bagaglio riposto nella bauliera/stiva dell'autobus, deve far constatare, a pena di decadenza, la perdita o l'avaria al personale di bordo al momento dell'arrivo alla fermata.

Dovrà quanto prima contattare l'Azienda al n. 0965 644747 (tutti i giorni dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00) ovvero inviare una mail a reclami@autolineefederico.it.

Trasporto passeggini

A seconda del tipo di servizio, i passeggini per bambini possono essere ammessi, gratuitamente, se pieghevoli e a patto che questi siano ripiegati in condizioni di sicurezza.

7. IL TRASPORTO DI ANIMALI

Gli animali ammessi a bordo

Il passeggero può portare con sé, previa prenotazione, animali domestici vivi, non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia), eccezion fatta per i cani guida da accompagnamento dei passeggeri non vedenti per i quali la Legge 14 febbraio 1974, n. 37 stabilisce che il soggetto privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane-guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di trasporto pubblico senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa. La norma sancisce, inoltre, il principio per cui *“ogni altra disposizione in contrasto o in difformità con la presente legge viene abrogata”*.

Le condizioni di trasporto

Ad ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, è concesso portare sia un cane di piccola taglia, da tenere in braccio, sia cani di dimensioni medie, purché al guinzaglio e con la museruola. La possibilità di far viaggiare un animale dipende esclusivamente dalla discrezionalità dell'Azienda che definisce regole specifiche in relazione alle caratteristiche particolari del viaggio. Il trasporto di animali può essere, infatti, rifiutato in caso di affollamento dell'autobus e comunque quando la durata del viaggio non consenta il trasporto dell'animale senza pregiudizio per la sicurezza dei passeggeri, del personale e dello stesso animale ovvero qualora arrechi in qualsiasi modo disturbo ai viaggiatori. Il trasporto di animali potrà essere rifiutato o interrotto senza diritto al rimborso del biglietto ai proprietari degli stessi, ad insindacabile giudizio del personale aziendale nel caso sia necessario salvaguardare la sicurezza del trasporto.

Nel caso di trasporto in appositi contenitori o gabbiette questi devono essere coperti per evitare reazioni di paura negli animali e nei passeggeri. Non potranno invece essere trasportati animali appartenenti a specie selvatiche di comprovata pericolosità. Gli uccelli, i gatti, i pesci o i pulcini sono ammessi al trasporto all'interno dell'autobus in ceste, gabbie, contenitori a condizione che questi non superino determinate dimensioni (per esempio 40x30x30 cm); non presentino spigoli vivi, non siano sudice e maleodoranti; siano prive di becchime e gli abbeveratoi non siano colmi. Durante il trasporto che deve avvenire previo pagamento di biglietto a tariffa ordinaria, devono essere tenuti in modo da non arrecare danno o disturbo agli altri viaggiatori.

Ogni passeggero può trasportare al massimo n.1 trasportini.

Le responsabilità

Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale. Non è mai consentita l'occupazione del posto a sedere riponendo sullo stesso il trasportino: il sedile resta a disposizione del solo passeggero. La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus. Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza.

Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo ad altri passeggeri (per problemi di allergia, ecc.) su indicazione del personale di bordo, il passeggero, con il suo animale, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile.

Il costo del trasporto

Il cane guida del passeggero non vedente non è soggetto al pagamento di alcun biglietto.

8. MECCANISMO PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI

L'Azienda al fine di garantire un costante miglioramento della qualità del servizio offerto mette a disposizione dei propri clienti gli strumenti della SEGNALAZIONE e del RECLAMO.

Segnalazione disservizi

Per segnalazione si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse.

La segnalazione può essere inoltrata all'Azienda tramite i seguenti canali:

- compilando l'apposito modulo per segnalazioni, accedendo alla sezione Reclami sul sito www.autolineefederico.it;
- inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo Via Lagani snc, C.da Bovetto 89067 - Reggio Calabria (RC), ovvero via mail all'indirizzo: segnalazioni@autolineefederico.it ovvero a mezzo fax 0965644747

Eventuali segnalazioni inoltrate per iscritto dovranno sempre essere indirizzate a:

Autolinee Federico Spa

Via Lagani snc C.da Bovetto – CAP 89067 - Reggio Calabria (RC) .

Al fine di poter eventualmente dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, chiaramente la segnalazione con tutti gli elementi utili. L'Azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla normativa sulla tutela della privacy.

Reclami per violazione dei diritti del passeggero

L'Azienda garantisce la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque il rispetto delle misure minime individuate dall'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021. Le informazioni qui contenute sono fornite dall'Azienda anche nella sezione dedicata del sito web, accessibile dall'home page, tramite il link "Reclami"; nella carta dei servizi nella sezione dedicata denominata "Reclami" nonché a bordo degli autobus.

Si intende per "reclamo": ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale, o, dalla carta dei servizi.

Il passeggero può presentare un reclamo:

- a) utilizzando, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;
- b) più canali tra cui (almeno):
 - b.1) il sito web, con accesso dal seguente apposito link denominato "Reclami" posto nella sezione dedicata accessibile dall'home page del sito aziendale;
 - b.2) inoltrando una mail all'indirizzo: reclamitorseregionali@autolineefederico.it con rilascio di apposita ricevuta.
 - b.3) a mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo o casella postale:

Autolinee Federico Spa - Via Lagani snc C.da Bovetto – CAP 89067 - Reggio Calabria (RC)

- c) compilando l'apposito modulo per reclami, reso in modalità anche stampabile, reperibile nell'Area Reclami sul sito www.autolineefederico.it in italiano o in inglese.

È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo predefinito: in questo caso l'Azienda provvederà ad esaminare i reclami che riporteranno almeno i seguenti elementi:

- a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
- c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente:

► **per servizi regolari di linea di distanza pari o superiore ai 250 Km:**

- discriminazione nella prenotazione/emissione biglietto in base a nazionalità
- rifiuto a persona disabile o a mobilità ridotta di prenotazione/emissione biglietto/salita a bordo o richiesta costi aggiuntivi
- problemi nell'accesso all'autostazione o all'autobus per persone disabili o a mobilità ridotta
- mancata assistenza a persona disabile o a mobilità ridotta
- perdita o danneggiamento attrezzature per persone disabili o a mobilità ridotta

- rifiuto alla persona disabile o a mobilità ridotta di viaggiare con accompagnatore
- risarcimento in caso di incidente (decesso, lesioni, danneggiamento del bagaglio)
- mancanza di assistenza per esigenze pratiche immediate in caso di incidente
- mancanza di informazioni su cancellazione o ritardo alla partenza (solo se durata sup. a 3 ore)
- mancata assistenza (cibo, bevande) per cancellazione o ritardo alla partenza sup. a 90'
- mancata assistenza (pernottamento) in caso di cancellazione o ritardo alla partenza sup. a 90' (solo se durata sup. a 3 ore)
- mancanza di trasporto alternativo a condizioni simili in caso di cancellazione o ritardo in partenza sup. a 120'
- mancanza di rimborso biglietto in caso di cancellazione o ritardo in partenza sup. a 120'
- mancanza di trasporto alternativo a condizioni simili o rimborso biglietto in caso di overbooking
- mancata continuazione del servizio nel caso di autobus inutilizzabile durante il viaggio
- mancanza di informazioni adeguate per tutto il viaggio
- mancanza di informazioni sui diritti dei passeggeri
- mancanza del sistema per il trattamento dei reclami
- mancanza di risposta definitiva al reclamo entro 3 mesi
 - ▶ **per i servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km:**
- discriminazione nella prenotazione/emissione biglietto in base a nazionalità
- rifiuto a persona disabile o a mobilità ridotta di prenotazione/emissione biglietto/salita a bordo o richiesta costi aggiuntivi
- problemi nell'accesso all'autostazione o all'autobus per persone disabili o a mobilità ridotta
- mancata assistenza a persona disabile o a mobilità ridotta
- perdita o danneggiamento attrezzature per persone disabili o a mobilità ridotta
- risarcimento in caso di incidente (decesso, lesioni, danneggiamento del bagaglio)
- mancanza di assistenza per esigenze pratiche immediate in caso di incidente
- mancanza di informazioni adeguate per tutto il viaggio
- mancanza di informazioni sui diritti dei passeggeri
- mancanza del sistema per il trattamento dei reclami
- mancanza di risposta definitiva al reclamo entro 3 mesi

Il reclamo, nelle modalità e con gli elementi sopra indicati, può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e/o dell'eventuale rappresentante e trasmesso all'Azienda nel rispetto dei termini previsti dall'articolo 27 del Regolamento (UE) n.181/2011. In particolare, il reclamo deve essere inoltrato entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del reclamo, l'Azienda notificherà al passeggero il proprio motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva.

Ai fini del decorso dei termini di cui sopra:

- a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;
- b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna all'Azienda;
- c.1) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte dell'Azienda nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna;
- c.2) consegna a mano del reclamo presso gli uffici aziendali o tramite lo sportello assistenza clienti, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta;
- c.3) consegna del reclamo presso una biglietteria, un agente di viaggio, un operatore turistico o un venditore di biglietti, il reclamo si intende trasmesso nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta e si intende ricevuto dall'Azienda nel giorno della registrazione dello stesso nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla ricezione.

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di:

- di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti con le modalità descritte al successivo punto 10.2.1.

L'utente può ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto pari al 10% nel caso riceva risposta al reclamo tra il 91° e 121°

giorno dal ricevimento del reclamo da parte dell'Azienda e pari al 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di abbonamento, l'entità di tale indennizzo, da corrispondere all'utente ove la risposta sia fornita oltre i termini di cui sopra è definito nella misura del 10% nel caso riceva risposta al reclamo tra il 91° e 121° giorno dal ricevimento del reclamo da parte dell'Azienda e del 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

L'indennizzo non è mai dovuto nei casi in cui:

- a) l'importo dello stesso è inferiore a 6 euro;
- b) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate;
- c) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Procedure di registrazione dei reclami, conservazione dei relativi dati e pubblicazione

L'Azienda, in ottemperanza alla regolamentazione prevista in materia, provvede, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, alla registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo: i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio; la tipologia di servizio; la data di ricevimento del medesimo; i motivi che fondano il reclamo riportati nel modulo predisposto e la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio. L'Azienda, nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, conserva i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui al paragrafo precedente per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.

Procedura per la richiesta del rimborso

Per accedere all'eventuale rimborso nei casi previsti dalle presenti condizioni di trasporto, è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;
- presentazione di richiesta formale di risarcimento alla Direzione Aziendale;
- l'Ufficio competente provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

Reclamo in seconda istanza all’Autorità di regolazione dei trasporti

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all’Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all’Organismo nazionale responsabile dell’applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest’ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell’Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale.

L’Organismo in questione è l’Autorità per la regolazione dei trasporti – Via Nizza n. 230 - 10126 Torino contatto: +390111912550 - alla quale il reclamo può essere proposto compilando l’apposito modulo disponibile nell’Area Reclami del sito www.autolineefederico.it, a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

- posta elettronica certificata (PEC) pec@pec.autorita-trasporti.it
- posta elettronica semplice reclami.bus@autorita-trasporti.it.

Inoltre, è possibile inoltrare reclamo all’ART direttamente on line nella sezione dedicata. Per info si consulti il sito istituzionale www.autorita-trasporti.it.

9. TRATTE E TARIFFE

Tratte

Tutte le tratte sono costantemente aggiornate e rese disponibili sulla Piattaforma CORE della Regione Calabria, raggiungibile al seguente indirizzo mail: <https://mobilita.regione.calabria.it/>

Tariffe

Tariffe vigenti per i servizi su gomma extraurbani

Scaglione di percorrenza (km)	Importo per tipologia di titolo di viaggio (€)			
	biglietto di corsa semplice	biglietto andata/ritorno	abbonamento settimanale	abbonamento mensile
0 - 10	1,20	2,00	10,00	34,00
10 - 20	1,80	2,80	14,00	49,00
20 - 30	2,40	3,80	18,00	64,00
30 - 40	3,00	4,60	23,00	79,00
40 - 50	3,40	5,60	27,00	94,00
50 - 60	4,00	6,40	31,00	109,00
60 - 70	4,60	7,40	36,00	124,00
70 - 80	5,20	8,20	40,00	139,00
80 - 90	5,80	9,20	45,00	154,00
90 - 100	6,20	10,00	49,00	169,00
100 - 125	7,20	11,60	57,00	196,00
125 - 150	8,60	13,80	67,00	233,00
150 - 175	10,00	16,00	78,00	271,00
175 - 200	11,40	18,40	89,00	309,00
200 - 225	12,80	20,60	100,00	347,00
225 - 250	14,20	22,80	111,00	384,00
250 - 275	15,60	25,00	122,00	422,00
275 - 300	17,00	27,20	133,00	460,00

Tariffe vigenti per i servizi su gomma urbani

Importo per tipologia di titolo di viaggio (€)			
biglietto a tempo (90 min)	biglietto giornaliero	abbonamento settimanale	abbonamento mensile
1,50	4,60	12,00	41,00

**AGGIORNAMENTO AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PER ALCUNE CATEGORIE DI UTENTI
L.R. 35/2015 D.G.R. 380/2013**

CATEGORIA	AGEVOLAZIONE	DOCUMENTI DA ESIBIRE
RAGAZZI FINO A 4 ANNI	LIBERA CIRCOLAZIONE	CARTA IDENTITA' O TESSERA SANITARIA
ABBONAMENTI MENSILI ANNUALI TRIMESTRALI E SETTIMANALI	I SUDETTI ABBONAMENTI SONO VALIDI TUTTI I GIORNI DEL MESE O ANNO SOLARE DA <u>LUNEDI A DOMENICA</u> .	TESSERA RICONOSCIMENTO + RICEVUTA ABBONAMENTO IN CORSO DI VALIDITA'
INVALIDI CON TOTALE E PERMANENTE INABILITÀ LAVORATIVA E CON DIRITTO ALL'INDENNITÀ DI ACCOMPAGNAMENTO; CIECHI TOTALI, CIECHI PARZIALI E IPOVEDENTI GRAVI.	LIBERA CIRCOLAZIONE + ACCOMPAGNATORE	TESSERA RILASCIATA DALLA REGIONE CALABRIA IN CORSO DI VALIDITA' - O ATTESTAZIONE REGIONALE CONSEGNA DOCUMENTI PER RINNOVO
TESSERA LIBERA CIRCOLAZIONE M.C.T.C.	LIBERA CIRCOLAZIONE	TESSERA RILASCIATA DALLA M.C.T.C.
FORZE DELL'ORDINE : CARABINIERI – POLIZIA DI STATO – GUARDIA DI FINANZA – POLIZIA PENITENZIARIA – VIGILI DEL FUOCO – GUARDIA COSTIERA/CAPITANERIA DI PORTO .	DAL 01/01/2023 SECONDO QUANTO STABILITO DALLA L.R. 35/2015 E DAL DISCIPLINARE DI CUI AL D.D.G 3.870 DEL 26/03/2019 E' RICONOSCIUTA UN AGEVOLAZIONE DELL' 80% DEL COSTO ABBONAMENTO MENSILE TARIFFARIO REGIONALE. PER USUFRUIRE E' NECESSARIO PRESENTARE MODELLO DI RICHIESTA RILASCIO TESSERA, CON DICHIARAZIONE DEL CORPO DI APPARTENENZA.	TESSERA ABBONAMENTO