CARTA DELLA MOBILITÀ

ed. 2026

MARINOBUS URBANO

Largo F.S. Nitti, 67
70022 ALTAMURA (BA)
TEL.080.3112335 - FAX 0803117537

www. marinobusurbano.it

e-mail: info@marinobusurbano.it

Servizio interregionale - T.P.L. - Urbano

Autolinee Marino Michele s.r.l.

REV. 0 - Aggiornata al 16/02/2026

SOMMARIO

PREMESSA

SEZIONE I: PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

1.1 SERVIZI TPL E URBANO

SEZIONE II: PARTE GENERALE

2.1 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

2.2 NORME E PRINCIPI ISPIRATORI

2.3 PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE III: FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

3.1 GENERALITA'

3.2 FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ AZIENDALI

SEZIONE IV: TUTELA DEL CLIENTE

4.1 PROCEDURA DI RECLAMO

4.2 PROCEDURA DI RIMBORSO

4.2.1 PROCEDURA DI RIMBORSO (solo servizio per Napoli)

4.3 RAPPORTI CON L'UTENZA

4.4 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

4.5 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

4.6 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO PER TPL E SCUOLABUS

4.7 REGOLAMENTO DI VETTURA (ESCLUSO SERVIZIO PER NAPOLI)

4.8 IL MONITORAGGIO

SEZIONE V: INDICATORI QUALITA' DEL GRUPPO MARINO

PREMESSA

Questo documento, denominato **Carta della mobilità**, è redatto in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998.

La **Carta della mobilità** è stata comunicata agli utenti mediante pubblicazione sul sito web aziendale e distribuzione delle copie presso le biglietterie convenzionate, e rimane a disposizione del pubblico presso la sede aziendale di Altamura (BA); essa è altresì inviata al Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica.
Poiché la carta è soggetta a revisione, è messa a disposizione di tutti gli utenti sempre la versione aggiornata.

Il presente documento è costituito da questa **premessa** e da **5 Sezioni**:

1. la **Sezione I** è costituita dalla presentazione dell'azienda, della struttura aziendale e dei servizi forniti;
2. la **Sezione II** descrive i principi fondamentali della carta e il recepimento di tali principi da parte della Autolinee Marino Michele s.r.l.;
3. la **Sezione III** descrive i fattori e gli indicatori di qualità aziendali e le modalità di fornitura dei servizi;
4. la **Sezione IV** descrive gli impegni che la Autolinee Marino Michele s.r.l. assume nei confronti dei propri clienti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e risarcimento danni;
5. la **Sezione V** descrive in dettaglio la carta dei servizi, con i relativi parametri monitorati e gli indicatori specifici calcolati.

SEZIONE I: PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

La Società Marino nasce nel 1998 – ma la sua storia è molto più vecchia – come azienda individuale, allo scopo di assolvere le esigue esigenze di trasporto nei territorio lucano - pugliese, oltre che al noleggio da rimessa con autovetture ed autobus.
Ha percorso un lungo cammino che l'ha vista crescere e trasformarsi per proporsi oggi come azienda del trasporto pubblico, in particolare nel settore di autolinee a lungo raggio, adeguandosi alle radicali mutazioni della società che sempre più numerosa riscopre l'utilità e la convenienza dell'autobus, quale mezzo di trasporto collettivo sia per brevi che per lunghi collegamenti.
L'esperienza vissuta in tutti questi anni ha contribuito alla formazione di un parco autobus omogeneo e di qualità elevata che rispondono anzitutto alle attese dei clienti, clienti sempre più esigenti in un mercato dei trasporti aperto e competitivo.
L'obiettivo da raggiungere, non è solo l'economicità del servizio o l'efficienza dell'azienda, ma soprattutto la soddisfazione del cliente, che diventa ormai il punto su cui si svilupperanno le attività Aziendali. Ciò comporta l'adozione di nuovi strumenti di lavoro, che acquisiranno un ruolo sempre più importante delle funzioni dell'azienda, che guarderà con attenzione ai bisogni dell'Utenza destinataria del prodotto offerto, al fine di poter ragionare in termini di concorrenza con gli altri mezzi di trasporto nel mercato della mobilità e quindi poter guardare con serenità al futuro .

La società Autolinee Marino Michele s.r.l. è di proprietà della famiglia Marino, i cui componenti sono fra l'altro anche i soci fondatori.
Ha la propria sede legale, deposito ed officina attrezzata ad Altamura (BA), in Carpentino c.s. 1063,

La società Autolinee Marino Michele s.r.l. mantiene dal 2006 la certificazione del Sistema Qualità previsto secondo le normative UNI EN ISO 9001.

1.1 SERVIZI TPL E URBANO

I servizi TPL svolti riguardano:

1. Altamura – San Nicola di Melfi (PZ)
2. Altamura – Z.I. La Martella (MT)
3. Altamura – Jesce – Matera

Viene inoltre gestito il Servizio Urbano nel Comune di Altamura.

SEZIONE II: PARTE GENERALE

2.1 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi 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.

2.2 NORME E 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…"*.

Tali principi generali sono stati accolti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 concernente i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dal Decreto Legge 12/05/95 n° 163 convertito in Legge 11/07/95 n° 273, artt. 2 e 3 ter e dallo schema generale di riferimento valido per il settore trasporti, pubblicato in allegato al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30/12/98.

2.3 PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi dell'Autolinee Marino Michele s.r.l. si basa sul rispetto dei seguenti principi fondamentali:

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

<u>Uguaglianza</u>

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. Nelle principali località di fermata sono disposte le apposite paline.
I titoli di viaggio possono essere acquistati presso la sede aziendale e le agenzie convenzionate. Inoltre, è possibile l'acquisto on line sul sito www.marinobusurbano.it e pagamento con carta di credito.

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; inoltre provvede a raccogliere e valutare periodicamente le informazioni di ritorno dall'utenza (suggerimenti, proposte di miglioramento, reclami, ecc...).
Inoltre la Marino è impegnata ad assicurare particolare attenzione nei confronti di utenze particolari, quali anziani o portatori di handicap, disponendo posti prenotati nelle prime file.

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, essa si impegna a implementare in azienda un Sistema Qualità conforme alla norma ISO 9002, 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.

SEZIONE III: FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

3.1 GENERALITA'

Nella Carta dei Servizi vengono generalmente delineati:

- i fattori di qualità,

- gli indicatori di qualità,
- gli standard.

I fattori di qualità rappresentano gli elementi base che determinano la qualità del servizio; essi sono definiti mediante indicatori di qualità aziendali, che vengono rappresentati da variabili quantitative o da parametri qualitativi in grado di rappresentare in concreto, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio erogato.
Ad ogni indicatore corrisponde:

- una particolare modalità di rilevazione che potrà essere effettuata tramite osservazione sul campo, sistema informatico, sondaggio, ecc… ;
- una unità di misura (se l'indicatore è quantitativo), espressa in percentuale o con frazioni.

I valori misurati, che sono determinati attraverso un riscontro periodico, permettono di identificare il livello del servizio offerto, fotografando e scandagliando quindi la realtà aziendale.
Gli indicatori permettono inoltre di stabilire il livello del servizio da promettere, cioè lo standard, considerando le potenzialità dell'azienda e le aspettative degli utenti.
Lo standard, se riferito a indicatori quantitativi, può essere a sua volta generale o specifico: è generale se si riferisce a un valore medio delle prestazioni riferite a un medesimo indicatore, è specifico se riferito alla singola prestazione. Gli standard specifici sono quelli che si prestano meglio alla verifica da parte di clienti e utenti.
Fattori, indicatori e standard del Autolinee Marino Michele s.r.l. vengono calcolati e riportati nelle tabelle riepilogative alla Sezione V.

3.2 FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ

I fattori di qualità del servizio erogato sono di seguito elencati:

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi;
- comfort del viaggio;
- servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei nodi);
- informazioni alla clientela;
- aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- attenzione all'ambiente**.**

Tutti gli indicatori sopraelencati vengono calcolati su base annua e riportati in un'apposita tabella.

SEZIONE IV: TUTELA DEL CLIENTE

4.1 CONDIZIONI DI TRASPORTO

Per tutte le procedure relative alla tutela del cliente, comprendenti la gestione dei titoli di viaggio, le condizioni di viaggio, il trasporto di animali, il trasporto di minori, i bagagli, la gestione dei reclami, nonché le norme comportamentali e i diritti del passeggero, si rimanda al documento "Condizioni generali di trasporto", revisionato e aggiornato costantemente e pubblicato sul sito web aziendale.

4.2 REGOLAMENTO DI VETTURA

Il cliente è tenuto al rispetto al regolamento aziendale di vettura:

- ad agevolare il lavoro degli autisti
- a salire sull'autobus dalla parte anteriore e scendere da quella centrale o posteriore, e ad autobus fermo
- ad esibire il documento di viaggio al personale di servizio

- a fornire le proprie esatte generalità all'addetto al controllo
- a non parlare all'autista durante la marcia dell'autobus
- a utilizzare non più di un posto a sedere
- ad osservare il divieto di fumare
- a non ingombrare il corridoio dell'autobus e la porta di accesso
- a non arrecare disturbo ad altri passeggeri
- a non gettare rifiuti dall'autobus, sporcare il mezzo
- a mantenere un comportamento dignitoso nel rispetto degli altri
- a non effettuare volantinaggio, se non preventivamente autorizzato
- a non abbandonare il veicolo in caso di fermate intermedie
- a segnalare al personale di servizio eventuali oggetti smarriti, e ad avvisare tempestivamente gli autisti o l'azienda dello smarrimento di un proprio oggetto.

4.3 IL MONITORAGGIO

L'azienda, coerentemente con quanto previsto dalla già richiamata direttiva del Presidente del Consiglio del 27/01/94, 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 continuamente gli standard alle richieste dei clienti;
- rilevare la soddisfazione del cliente, per ciascuno dei fattori base della qualità, tramite un sondaggio sistematico dell'opinione pubblica;
- misurare e controllare l'andamento del fenomeno reclamo.

La verifica dei livelli di qualità del servizio è attuata con un monitoraggio interno, riguardo alla qualità erogata dall'azienda, e con un monitoraggio esterno, sulla qualità percepita dai clienti.

Il monitoraggio è condotto a cadenze prefissate, ogni tre mesi per le verifiche interne e ogni sei mesi per quelle esterne. I risultati vengono rilevati attraverso questionari, rilevazioni a campione, sondaggi, ecc....

Dall'analisi combinata di misurazioni interne ed esterne si possono calcolare gli indicatori di qualità e allo stesso tempo individuare le criticità, adottando di conseguenza le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi per raggiungere gli standard prefissati.

I risultati conseguiti rispetto agli obiettivi saranno pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso sulla Carta). In particolare, entro il 31 marzo di ogni anno la Marino predispone una relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente.

SEZIONE V: INDICATORI QUALITA'

AUTOLINEE MARINO MICHELE S.R.L.					ANNO DI ESERCIZIO: 2025		
Segmento modale/settore: TRASPORTO PUBBLICO LOCALE							
Fattori di qualità	**INDICATORI DI QUALITÀ**						
	Tipologia	***Unità di misura***	***Valore indicatore 2023***	***Valore indicatore 2024***	***Valore indicatore 2025***	***Obiettivo di qualità 2025***	***Obiettivo di qualità 2026***
Sicurezza del viaggio	Incidenti	N. Incidenti	4	10	4	2	2
	Incidentalità diretta dei mezzi di trasporto	N. incidenti/mln km percorsi	5,63	13,51	5,48	2	2
	Coinvolgimento passeggeri in incidenti	n. feriti gravi	0	0	0	0	0
	Parco autobus TPL/Urbano	N. totale mezzi	13	13	17	17	17
	Età dei mezzi	% bus con oltre 10 anni	30,7%	29,4%	23,5%	20%	20%
		% bus con meno di 5 anni	23%	42,8%	58,8%	70%	70%
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate rispetto a quelle programmate	99%	99%	99%	99%	99%
	Puntualità del servizio	% corse in orario sul totale (tra 0' e 15")	99%	98%	98%	99%	99%
Pulizia dei mezzi	Pulizia ordinaria (al rientro dal servizio)	n. pulizie giornalieri/tot pulizie preventivate	99%	100%	100%	100%	100%
Servizi aggiuntivi	Ausili disabili	% autobus attrezzati con pedana per accesso disabili	80%	90%	90%	90%	90%
Informazioni alla clientela	Tempestività delle informazioni	% avvisi comunicati entro 4 giorni	100%	100%	100%	100%	100%
Aspetti relazionali e comporta mentali	Presentabilità degli autisti	n. rapporti negativi del Personale di Controlleria	0	1	o	0	o
Livello di servizio	Viaggiatori	n. viaggiatori all'anno	188.000	190.000	185.000	200.000	200.000
	Incidenza reclami	n. reclami/100 viaggiatori	0	1	26	1	10
Attenzione all'ambiente	Mezzi con standard EURO 3	% mezzi sul totale	23%	29%	11,7%	20%	5%
	Mezzi con standard EURO 5	% mezzi sul totale	23%	12%	5,9%	20%	5%
	Mezzi con standard EURO 6	% mezzi sul totale	54%	59%	82,4%	60%	90%
	Mezzi a metano	n. nuovi mezzi a metano	-	-	4	4	6