

CHIFFI

AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L.

info@chiffibus.it
autoservizichiffi@pec.it

www.chiffibus.it



CARTA DELLA MOBILITÀ 2024

13° Edizione

Carta della Mobilità 2024



La Mission di AUTOSERVIZI CHIFFI s.r.l.

Da oltre settant'anni operativa nella Regione Puglia, AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. rappresenta il punto di riferimento del trasporto pubblico pugliese. Il fine di AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. è quello di assicurare una confortevole mobilità sul territorio, conformemente alle attese del cliente, inteso sia come affidatario del servizio, sia come utilizzatore finale (utente residente nelle aree servite dal trasporto pubblico).

La Vision di AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L.

"Trasportare le persone è un mestiere bello e complesso. Per AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. è un impegno rendere il viaggio in autobus una alternativa desiderabile: perché sicura, comoda, puntuale, conveniente, pulita, ecosostenibile.

Ancor più desiderabile perché ogni viaggiatore incontra nel personale di AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. l'accoglienza, la cortesia e la simpatia che costituiscono l'umanità del nostro territorio.

AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L.

chiede ai clienti una sola complicità: cogliere il piacere del viaggio, godere del tempo che a bordo di una *corriera* torna ad essere un piccolo patrimonio.
Salite, oblierate, provate."



AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L.

73048 Nardò - Via Generale Cantore, 88

Tel. +39 0833 873378

Fax +39 0833 873378

E-mail: info@chiffibus.it

PEC: autoservizichiffi@pec.it

Website: www.chiffibus.it



UNI EN ISO 9001:2015,

dall'Organismo di Certificazione MSCert S.R.L., per le seguenti attività:
erogazione di servizi di trasporto pubblico e di noleggio autobus con conducente, servizio scuolabus e trasporto persone diversamente abili.



Carta della Mobilità **AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L.**

Anno 2024 – 13° edizione

Sistema di Gestione per la Qualità e Ambiente certificato

UNI EN ISO 9001:2015

Il contenuto di questo documento è di proprietà di Autoservizi CHIFFI S.R.L., e non può essere prodotto e divulgato a terzi senza autorizzazione. L'Azienda tutelerà i propri diritti a norma di legge.

Il 02 aprile 2024 l'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L., ha ottenuto il rinnovo della certificazione



Carta della Mobilità 2024

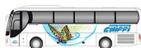
Indice

1	PRESENTAZIONE DELLA CARTA	Pag. 7
1.1	Normativa di riferimento	7
1.2	Storia e natura della Società	7
1.3	Il Servizio di Trasporto Offerto	9
	1.3.1 Servizi di Trasporto Pubblico di Linea (TPL)	9
	1.3.2 Servizi di Noleggio	9
	1.3.3 Servizi di Scuolabus	9
2	PARTE PRIMA: ASPETTI GENERALI	Pag. 9
2.1	I principi ispiratori della carta del settore trasporti	9
2.2	Eguaglianza ed imparzialità	9
2.3	Partecipazione e trasparenza	9
2.4	Continuità	10
2.5	Efficienza ed efficacia	10
2.6	Rispetto dell'ambiente	10
3	LA TUTELA DEL CLIENTE	Pag. 11
3.1	La comunicazione con la clientela	11
3.2	Soddisfazione sul servizio	11
3.3	Titoli di viaggio	12
3.4	I punti vendita	14
3.5	Modalità di convalida (obliterazione) dei titoli di viaggio	14

3.6	Sanzioni amministrative per irregolarità del titolo di viaggio	15
3.7	Diritti del cliente	16
3.8	Doveri del cliente	16
4	QUALITÀ E AMBIENTE	Pag. 17
4.1	Ambiente	17
4.2	Salute e sicurezza	18
4.3	Procedure COVID	19
4.4	Responsabilità sociale	21
4.5	Eguaglianza	21
4.6	Imparzialità	21
4.7	Continuità	21
4.8	Partecipazione	21
4.9	Efficienza ed efficacia	22
5	MODELLO ORGANIZZATIVO	Pag. 22
5.1	I Fattori di Qualità:	23
5.2	Organizzazione del servizio	24
5.3	Sicurezza del viaggio e attenzione all'ambiente	24
5.4	Confort del viaggio	24
5.5	Informazione e comunicazione alla Clientela	25



6	OBIETTIVI ORGANIZZATIVI	Pag. 26
6.1	Organizzazione del servizio	26
6.2	Sicurezza del viaggio e attenzione all'ambiente	26
6.3	Confort del viaggio	27
6.4	Informazione e comunicazione alla Clientela	28
7	CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO	Pag. 28
7.1	Obbligo al Trasporto Pubblico	28
7.2	Ammissione della Clientela a bordo	29
7.3	Tipologia dei titoli di viaggio	29
7.4	Uso e convalida dei titoli di viaggio	30
7.5	Cancellazioni e ritardi	32
7.6	Diritti dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta	33
7.7	Norme di comportamento	33
7.8	Trasporto bagagli	34
7.9	Oggetti smarriti	35
7.10	Trasporto animali	35
7.11	Responsabilità del vettore	36
7.12	Orari, fermate e coincidenze	36
7.13	Servizi minimi garantiti in caso di sciopero	37
7.14	Reclami e Organismo Nazionale Autorità Regolazione Trasporti	37



Carta della Mobilità 2024



verificare i risultati ottenuti in base agli impegni assunti e per individuare eventuali interventi migliorativi.

L'Azienda, effettua periodicamente delle indagini, per conoscere le valutazioni dei propri utenti e mettere in evidenza l'evoluzione degli standard qualitativi e quantitativi dei servizi.

Tali risultati sono annualmente pubblicati sulla Carta della Mobilità, mettendo in risalto, quali obiettivi programmati hanno raggiunto lo standard qualitativo prefissato e quali richiedono un intervento migliorativo.

L'EMERGENZA SANITARIA DA COVID-19

Questa edizione della Carta della Mobilità fa riferimento a dati e caratteristiche di servizio nel 2023, anno che ha visto profondamente modificata la vita sociale, l'economia e la gestione delle aziende.

Anche i servizi gestiti da AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. sono stati ampiamente coinvolti: l'organizzazione è mutata profondamente e rapidamente per rispondere correttamente all'evoluzione continua delle normative e di conseguenza, sono cambiati aspetti importanti dei vari servizi e i numeri ad essi collegati.

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA

La Carta della Mobilità (Carta dei Servizi), è sia uno strumento di informazione per i propri Clienti sui servizi e le attività svolte, che un documento adeguato alla pubblicazione dei risultati conseguiti e alla dichiarazione degli obiettivi verso cui è orientata l'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. per migliorare la qualità del servizio fornito, per incrementare la comunicazione con la Clientela, per



Carta della Mobilità 2024

1.1. Normativa di riferimento

Per la redazione della presente Carta della Mobilità sono assunti i seguenti riferimenti normativi:

Riferimenti normativi nazionali:

- ✓ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".
- ✓ Art. 2 Legge 11 luglio 1995, n° 273.
- ✓ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta della Mobilità pubblici nel settore trasporti".

Riferimenti Normativi in Puglia:

- ✓ L.R. n° 18 del 31 Ottobre 2002 e s.m.i. L.R. n° 13 del 17 Aprile 2014. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/2004, che introduce i "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".

1.2. Storia e natura della Società

L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. si orienta verso tale mission, concentrandosi sul conseguimento dei seguenti obiettivi:

- ✓ Promuovere la qualità degli automezzi destinati al trasporto, mediante l'utilizzo di un parco mezzi costantemente aggiornato al fine di garantire alla propria

utenza un viaggio contraddistinto da un elevato comfort e di assicurare la presenza a bordo delle più recenti tecnologie, che aiutino a monitorare l'automezzo, a renderlo più facilmente localizzabile, ed a garantire una maggiore sicurezza del viaggio.

- ✓ Essere sensibile al sociale, con un riguardo particolare alle esigenze di quanti presentino delle ridotte capacità motorie, che rendono problematica la fruizione del servizio di trasporto.
- ✓ Impegnarsi nel differenziare ed ampliare l'offerta di mobilità, integrandola con servizi complementari per i viaggiatori. A tal proposito, l'Azienda opera collaborando con agenzie viaggi e tour operator per rendere comoda, semplice e sicura l'esperienza di viaggio.
- ✓ Raggiungere il più alto livello di efficienza, efficacia ed economicità nello svolgimento dell'attività, al fine di garantire un'adeguata soddisfazione dei partners, dei clienti, del personale, e di tutta la comunità di riferimento.

La società oggi

L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. si orienta verso tale mission concentrandosi sul conseguimento dei seguenti obiettivi:

- Istaurare un rapporto privilegiato con la clientela attraverso, la predisposizione delle migliori condizioni di esercizio dei servizi, garantendo i più alti standard di comfort, sicurezza e sostenibilità, ricercando sempre le migliori tariffe per i clienti. Al riguardo, l'Azienda pone attenzione alla qualità dei dipendenti partecipanti e di tutti i partner coinvolti.



- Promuovere la qualità degli automezzi, destinati al trasporto, mediante l'utilizzo di un parco mezzi costantemente aggiornato, al fine di garantire alla propria utenza, un viaggio contraddistinto da un elevato comfort e di assicurare la presenza a bordo delle più recenti tecnologie, che aiutino a monitorare l'automezzo, a renderlo più facilmente localizzabile, ed a garantire una maggiore sicurezza del viaggio.
- Essere sensibile al sociale, con un riguardo particolare alle esigenze di quanti presentino delle ridotte capacità motorie, che rendono problematica la fruizione del servizio di trasporto.
- Impegnarsi nel differenziare ed ampliare l'offerta di mobilità, integrandola con servizi complementari per i viaggiatori. A tal proposito, l'Azienda opera collaborando con agenzie viaggi e tour operator per rendere comoda, semplice e sicura l'esperienza di viaggio.
- Raggiungere il più alto livello di efficienza, efficacia ed economicità nello svolgimento dell'attività, al fine di garantire un'adeguata soddisfazione dei partners, dei clienti, del personale, e di tutta la comunità di riferimento.



1.3. Il Servizio di Trasporto Offerto

Al 31 dicembre 2023 l'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. presenta i seguenti elementi caratteristici:

1.3.1. Servizi di Trasporto Pubblico di Linea (TPL):

Competenza	Linea
Regione Puglia:	Gallipoli - Gioia del Colle - Bari
Provincia di Lecce:	Gallipoli - Porto Cesareo - Lecce (Linea 104 del <i>Salento in Bus</i>) Nardò - Santa Maria al Bagno - Gallipoli (nella quale è inserita la linea 111 del <i>Salento in Bus</i> : Nardò- Santa Maria al Bagno - Santa Caterina)
Città di Gallipoli:	Servizio di trasporto pubblico urbano

1.3.2. Servizi di Noleggio:

L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L., effettua servizi di noleggio autobus Gran Turismo con conducente in Italia e in Europa.

Come richiederli:

- ◆ a mezzo lettera da inviare alla sede di Via Generale Cantore, 88 - 73048 Nardò (LE);
- ◆ a mezzo lettera fax (+39 0833 873378);
- ◆ tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica aziendale: info@chiffibus.it;
- ◆ tramite PEC all'indirizzo aziendale: autoservizichiffi@pec.it.

1.3.3. Servizi di Scuolabus:

L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. effettua servizi di Scuolabus nel Comune di Lizzanello (Lecce).

2. PARTE PRIMA: ASPETTI GENERALI

2.1. I principi ispiratori della carta del settore trasporti

L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L., eroga il servizio pubblico di trasporto nel rispetto dei principi fondamentali previsti dalla direttiva, interpretati sulla base delle caratteristiche del settore.

2.2. Eguaglianza ed imparzialità

L'Azienda si impegna ad approntare l'erogazione del servizio al principio di eguaglianza dei diritti di tutte le parti interessate, inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche. L'Azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

2.3. Partecipazione e trasparenza

È riconosciuto al cliente il diritto di presentare osservazioni, reclami e suggerimenti, per migliorare la qualità del servizio offerto. Anche in occasione dell'indagine sulla soddisfazione

del cliente, l'utente trova sul questionario distribuito uno spazio riservato alle segnalazioni.

È garantito il diritto al cliente di partecipare, anche attraverso organismi di rappresentanza, a tavoli di confronto sulle tematiche che riguardano l'erogazione del servizio.

In ottemperanza al principio di trasparenza, l'Azienda sottopone volontariamente il proprio sistema di gestione per la qualità e l'ambiente a verifiche ispettive periodiche a cura dell'Ente di Certificazione.

L'Azienda si impegna a diffondere la Carta della Mobilità, riconosciuta, quale principale mezzo di comunicazione con la Clientela.

2.4. Continuità

L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. assicura un servizio di trasporto continuo e regolare, nel rispetto dei programmi d'esercizio e degli orari diffusi alla Clientela (fatta eccezione per le interruzioni o modifiche del servizio a causa di forza maggiore o di rilevanti eventi meteorologici).

In caso di sciopero l'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. si impegna a garantire i servizi minimi secondo la normativa vigente e a darne comunicazione.

2.5. Efficienza ed efficacia

L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. si impegna a offrire un servizio adeguato utilizzando le risorse disponibili e ricercando la migliore economicità delle risorse stesse.

L'Azienda si impegna a addestrare e formare il personale di bordo sugli aspetti professionali del servizio offerto.

Attraverso il sistema di monitoraggio della soddisfazione del cliente, l'Azienda si impegna a migliorare gli standard giudicati insufficiente dalla clientela.

2.6. Rispetto dell'ambiente

La Direzione dell'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L., ha stabilito di attuare un sistema di gestione ambientale, integrato al sistema di conduzione principale, per controllare l'impatto delle attività sull'ambiente e assicurare che le prestazioni ambientali, soddisfino e continueranno a soddisfare i requisiti delle leggi e gli obiettivi aziendali in merito alla politica stabilita.

La Direzione promuove ogni azione diretta a proteggere l'ambiente e a far sì che le attività svolte non producano impatti significativi.

La politica per l'Ambiente prevede i seguenti impegni:

- formulare obiettivi di miglioramento delle prestazioni, dei processi e delle attività sull'ambiente,
- adottare i processi tecnologici che offrano i minori impatti ambientali,
- rispettare le leggi, i regolamenti pertinenti e gli altri impegni sottoscritti dal Consorzio Co.Tr.A.P., riguardanti gli aspetti ambientali,
- prevenire l'inquinamento, e dove possibile ridurre gli scarichi, i rifiuti ed il consumo di risorse,

- valutare gli aspetti ambientali e adottare procedure di gestione, tali da minimizzare ogni significativo impatto ambientale negativo,
- estendere ai fornitori gli obiettivi suddetti e diffondere nel settore una politica di massimo rispetto per l'Ambiente,
- sviluppare la formazione e l'addestramento di tutti i dipendenti e delle persone che lavorano per l'organizzazione, per promuovere ed incoraggiare ogni iniziativa, atta alla protezione dell'ambiente e della salute e sicurezza del lavoro,
- comunicare i principi, gli obiettivi e i traguardi a tutte le persone che lavorano per l'organizzazione o per conto di essa.

3. TUTELA DEL CLIENTE

3.1. La comunicazione con la clientela

L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L., considera la comunicazione con la propria Clientela, un elemento indispensabile della sua attività e un elemento fondamentale, per offrire un servizio di qualità. A tal fine l'Azienda si impegna a migliorare gli strumenti di comunicazione esistenti ed a rispondere a qualsiasi richiesta di informazione e comunicazione a mezzo telefono o tramite e-mail o fax.

Attraverso il sito aziendale è possibile avere notizie sugli orari delle corse e acquistare biglietti di corsa semplice. Presso le agenzie convenzionate è altresì possibile acquistare titoli di viaggio e ricevere informazioni sugli orari, fermate e tariffe.

3.2. Soddisfazione sul servizio

L'Azienda si impegna a rilevare il grado di soddisfazione dei propri viaggiatori, con un sondaggio sulle opinioni espresse su alcuni aspetti del servizio erogato. La rilevazione è svolta attraverso un questionario anonimo distribuito alla clientela sui mezzi, dal personale autista, per la durata di un mese, due volte all'anno, sulla linea regionale gestita.

Attraverso il questionario, *Soddisfazione sul Servizio*, il cliente può esprimere il suo giudizio sul servizio di trasporto usufruito formulando una valutazione sui seguenti aspetti: puntualità della corsa, sicurezza del viaggio, comfort del mezzo, pulizia e rapporto con il personale.

La valutazione, può essere espressa attraverso una scala di giudizi: ottimo/ buono/sufficiente/mediocre/scarso, a i quali è attribuito, nell'elaborazione statistica, un valore numerico (Molto p. 5, Abbastanza p. 4, Poco p. 3, Nulla p. 1). Il giudizio complessivo ha un campo di oscillazione compreso tra i valori di zero e trenta, il giudizio di minima accettabilità della soddisfazione media è pari a 26/30.

Nell'anno 2023, l'indagine è stata svolta, con le modalità sopra riportate, solamente nei mesi di luglio e agosto. Per ogni corsa effettuata si registrano in media 20 persone che compilano il questionario (per la maggior parte turisti e lavoratori). Di essi, più della metà usufruisce giornalmente del servizio di trasporto e pertanto fa uso di titoli di viaggio, nella forma di abbonamenti settimanali e/o mensili.

Il risultato medio di soddisfazione raggiunto nell'anno 2023 è stato pari a 28,13/30 contro il 27,03/30 del 2022.

Analizzando nello specifico ogni singolo aspetto del servizio sottoposto all'indagine, si conclude quanto segue:

Puntualità: questo aspetto è altamente influenzato da fattori non riconducibili alla volontà aziendale. Traffico, blocchi stradali ed interruzioni, passaggi a livello chiusi per periodi prolungati, scioperi, condizionano profondamente il giudizio della clientela. Nonostante tali fattori negativi, L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. è riuscita ad ottenere un risultato soddisfacente di 24,66/30

Sicurezza: relativamente a tale aspetto il giudizio del cliente è influenzato dalla percezione delle capacità di guida del personale autista, dallo stato di manutenzione dei mezzi aziendali utilizzati per l'espletamento del servizio e sull'eventuale verificarsi di problemi di natura meccanica durante il viaggio usufruito. Anche in questo caso, nonostante tali fattori negativi, l'Azienda ha raggiunto un risultato soddisfacente (23,54/30).

Comfort: tale aspetto è senz'altro quello che più di tutti gli aspetti è influenzato da giudizi soggettivi della clientela. Nello specifico, si segnala che i giudizi dei Clienti sono spesso accompagnati da considerazioni personali, nonché da richieste di comfort aggiuntivi. Il risultato raggiunto è stato di 23,39/30.

Pulizia: il risultato dell'anno 2023 risulta soddisfacente. L'Azienda prosegue nell'intraprendere costanti azioni di monitoraggio sui servizi di pulizia per raggiungere più alti livelli di soddisfazione. L'Azienda, alla luce dell'emergenza Covid-19 in atto, esegue e operazioni di igienizzazione, disinfezione e sanificazione nel rispetto delle disposizioni previste dalle circolari n. 5443 del 22 febbraio 2020 e n.

17644 del 22 maggio 2020 del Ministero della Salute e delle indicazioni dell'Istituto Superiore di Sanità.

Personale: Il giudizio del Cliente su tale aspetto è riferito alla percezione avuta durante il viaggio sull'atteggiamento e cortesia del personale di bordo. Nell'anno 2023 il risultato raggiunto è stato di 23,37/30.

Il Consiglio di Amministrazione si ritiene soddisfatto dell'esito del monitoraggio.

Conclusioni: Si evidenzia un trend positivo del giudizio complessivo della Clientela. L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. intende avviare azioni di miglioramento continuo. Per tutti gli aspetti, si ritiene comunque possibile poter migliorare i livelli di gradimento della Clientela.

Tutti i risultati della soddisfazione della clientela sono oggetto di riesame della direzione aziendale e sono resi pubblici attraverso la presente Carta dei Servizi.

3.3. Titoli di viaggio

L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. prevede varie tipologie di titoli di viaggio oltre a strumenti di fidelizzazione del cliente.

Di seguito sono illustrate tutte le tariffe in vigore.

TARIFFE

Le tariffe attualmente in corso di validità danno luogo alle seguenti tipologie di titoli di viaggio:

- **Biglietti di corsa semplice:**

Valido per una sola corsa, acquistabile online, nei punti vendita autorizzati e a bordo degli autobus con sovrapprezzo.

- **Abbonamenti:**

Settimanale ordinario, valido nella settimana solare per i servizi effettuati tutti i giorni.

Mensile ordinario, valido nel mese solare per i servizi effettuati tutti i giorni.

Gli abbonamenti sono attualmente acquistabili esclusivamente presso i punti vendita autorizzati.

Tesserini ed abbonamenti per invalidi

Gli invalidi di guerra, civili di guerra e per servizio, gli invalidi civili e portatori di handicap certificati dall'autorità competente, ai sensi dell'art.30 c.3 L.R. n. 18/2002 possono usufruire di documenti di viaggio gratuiti per la circolazione sugli autoservizi di Trasporto Pubblico Locale. I titoli di viaggio gratuiti (biglietti di corsa semplice CSI, abbonamenti settimanali ASI e mensili AMI) possono essere rilasciati da ciascun punto vendita autorizzato esclusivamente ai possessori della Carta di Riconoscimento per invalidi. Per ottenere il tesserino il soggetto beneficiario della gratuità dovrà presentare (o inviare) presso la Sede Regionale della Società di interesse due foto tessere, idonea attestazione di invalidità e, solo per coloro che avendo necessità per motivi di lavoro o di studio o di assistenza sanitaria richiedano il rilascio di abbonamenti settimanali o mensili, idonea attestazione rilasciata dalla scuola, dal datore di lavoro o dalla struttura sanitaria.

Il biglietto di corsa semplice è acquistabile esclusivamente nei punti di vendita autorizzati.

- **Tessera MY CARD**

Per l'acquisto di abbonamenti settimanali e mensili è necessario essere in possesso del tesserino di riconoscimento cartaceo o elettronico, in base all'azienda consorziata di riferimento.

Al momento è possibile acquistare la tessera elettronica per le seguenti aziende consorziate (si invita la clientela a consultare i siti aziendali dedicati per i dettagli circa i titoli di viaggio e le relative modalità di acquisto):

Autoservizi Chiffi per le linee gestite in proprio:
mycard.cotrap.eu

L'utente deve:

- Registrarsi
- Compilare il modulo online
- Caricare i documenti richiesti
- Indicare un indirizzo per la ricezione della tessera.

In pochi istanti il cliente riceve un tesserino provvisorio via email che può essere utilizzato per l'acquisto di abbonamenti fino alla ricezione della tessera elettronica, che viene recapitata al richiedente direttamente presso

Carta della Mobilità 2024

l'indirizzo indicato. Il cliente, può quindi recarsi presso la rete di vendita convenzionata per richiedere il caricamento elettronico sulla stessa di abbonamenti settimanali o mensili, corrispondenti al numero di corse totali previsto rispetto alla scelta personalizzata.

Dopo aver caricato le corse sulla tessera, le stesse saranno



scalate (nel corso del mese o della settimana prescelta a pena di perdita del beneficio) a seguito di ogni utilizzo attraverso vidimazione a bordo.

La tessera è personale e come tale non cedibile a terzi, per tale ragione è corredata di una foto identificativa.

3.4. I punti vendita

La rete di vendita riferita ai titoli di viaggio Chiffi è costituita da:

- esercizi commerciali quali tabaccherie, edicole, bar, incaricati alla vendita dei biglietti attraverso sottoscrizioni di apposite convenzioni.
- Sito Internet: www.cotrap.it
- App COTRAP.

L'anno 2020 è stato dedicato in back office per l'ideazione di una piattaforma denominata Itineris, frutto di un lavoro consortile promosso dal CO.TR.A.P.

Una nuova piattaforma per monitorare con maggiore precisione il numero di passeggeri per linea, al fine di prevenire un'ottimizzazione dei servizi di trasporti, calibrando in accordo agli enti affidanti, una maggiore risposta di offerta dove il territorio esprime una maggiore domanda di mobilità e viceversa.

La rete di vendita riferita ai titoli di viaggio Chiffi è costituita da:

- esercizi commerciali quali tabaccherie, edicole, bar, incaricati alla vendita dei biglietti attraverso sottoscrizioni di apposite convenzioni.
- ❖ Sito Internet: www.cotrap.it

3.5. Modalità di convalida (obliterazione) dei titoli di viaggio

Il Biglietto di Corsa Semplice ed il Biglietto con Sovrapprezzo vanno annullati categoricamente al momento della salita in autobus, mediante l'apposita macchinetta (obliteratrice).

L'Abbonamenti Mensile o Settimanale, deve essere mostrato all'Autista, unitamente alla Tessera di Riconoscimento, al momento della salita sull'autobus. La salita avviene esclusivamente dalla porta anteriore.



Il biglietto acquistato attraverso il sito web www.cotrap.it va annullato secondo la procedura indicata dalla stessa applicazione.

3.6. Sanzioni amministrative per irregolarità del titolo di viaggio

- Modalità di svolgimento dei controlli: il controllo a bordo degli autobus viene effettuato da personale aziendale qualificato per tale attività. Tale personale, nell'esercizio delle proprie mansioni, assume le funzioni di AGENTE DI POLIZIA GIUDIZIARIA ed è considerato PUBBLICO UFFICIALE agli effetti dell'art. 357 del Codice Penale.
- Legislazione sanzionatoria: la Legge Regionale 31/10/2002, n° 18, all'art. 32 stabilisce le sanzioni a carico degli utenti che violano le norme relative al pagamento del viaggio.
- Procedure sanzionatorie:
 - L'Utente/Cliente che all'atto del controllo a bordo dell'autobus da parte del personale aziendale è trovato sprovvisto di titolo di viaggio (biglietto o abbonamento), o presenti titolo di viaggio non valido, è tenuto a regolarizzare immediatamente la propria posizione attraverso il pagamento del biglietto di corsa semplice, relativo alla tratta usufruita, oltre al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria di € 100,00 (euro cento/00). La sanzione amministrativa pecuniaria è ridotta a € 50,00 (euro cinquanta/00) qualora l'Utente/ Cliente estingua immediatamente l'illecito o entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica. 19

Nel caso in cui l'Utente/Cliente trovato sprovvisto di titolo di viaggio dichiara di essere titolare di regolare abbonamento, temporaneamente dimenticato altrove, lo stesso è tenuto a presentarsi entro i cinque giorni successivi presso l'Ufficio della AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L., via Generale Cantore n. 88 in Nardò, in orario d'ufficio (9.00 - 12.00 dal Lunedì al Venerdì), per esibire l'abbonamento valido e la relativa tessera di riconoscimento rilasciata dalla Società. In tal caso, accertata la validità dell'abbonamento, l'Utente/Cliente è tenuto al pagamento del solo biglietto di corsa semplice relativo alla tratta utilizzata.

Nel caso in cui l'Utente/Cliente trovato sprovvisto di regolare titolo di viaggio, o presenti titolo di viaggio non valido, non sia in grado o non voglia regolarizzare immediatamente la propria posizione lo stesso è tenuto a fornire le proprie generalità, attraverso idoneo documento d'identità, al personale addetto al controllo. Qualora l'Utente/Cliente non fosse in grado dimostrare la propria identità, o non volesse agevolare tale accertamento, il personale addetto al controllo attuerà anche il ricorso alle forze dell'ordine (Polizia di Stato, Carabinieri, Guardia di Finanza) per addivenire all'identificazione certa.

Per coloro che non regolarizzino o non possano regolarizzare immediatamente l'illecito amministrativo la Società provvederà a notificare la sanzione amministrativa di € 100,00 oltre al costo del biglietto di corsa semplice relativo alla tratta di servizio usufruita, il tutto gravato delle relative spese di notifica. Il pagamento della predetta sanzione deve avvenire entro i 30 giorni successivi alla ricezione della notifica.

Se l'illecito amministrativo viene estinto entro i 30 giorni successivi alla ricezione della notifica della sanzione amministrativa, la stessa è ridotta a

€ 50,00. Resta comunque fermo l'obbligo del pagamento del biglietto di corsa semplice relativo alla tratta usufruita e delle spese di notifica.

Avverso la sanzione amministrativa è ammesso, entro i 30 giorni successivi alla notifica della stessa, ricorso per iscritto indirizzato a AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L., via Generale Cantore n. 88 in Nardò. Il ricorso non sospende i termini, di cui al punto precedente, per beneficiare della riduzione della sanzione amministrativa.

Nel caso in cui l'illecito amministrativo non venga estinto entro il limite di tempo massimo previsto (30 giorni) il Direttore o il Responsabile di Esercizio della Società provvede ad emettere Ordinanza-Ingiunzione, ai sensi della legge 24/11/1981, n° 689, di pagamento delle somme non corrisposte, con aggravio di ulteriori spese, nei confronti dell'Utente/ Cliente.

Avverso l'Ordinanza-Ingiunzione di pagamento, emessa dal Direttore di Esercizio o dal Responsabile di Esercizio dell'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L., è ammesso il ricorso al Giudice di Pace.

3.7. Diritti del cliente

Nell'espletamento del servizio di trasporto pubblico, l'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. tiene a sottolineare quali sono i diritti e doveri dei propri Clienti.

I diritti, sono relativi a:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Continuità del servizio possibilmente attraverso un'integrazione con altri mezzi;
- Tempestività nel reperire orari ed informazioni sul servizio di trasporto;
- Puntualità e rispetto degli orari di tabella compatibilmente con la generale situazione della viabilità;
- Pulizia, igienizzazione, sanificazione e disinfezione autobus e dei luoghi di attesa;
- Riconoscibilità del personale;
- Contenimento delle attese in biglietteria;
- Rispetto delle norme di comportamento negli autobus e nelle strutture aziendali con particolare riferimento al divieto di fumo;
- Facile accesso ai canali di comunicazione con l'azienda ed in particolare alla procedura dei reclami con tempi di risposta certi e contenuti.

3.8. Doveri del cliente

Il Cliente deve:

- * Rispettare le indicazioni dell'Azienda e quelle ricevute dagli addetti;
- * Viaggiare con titolo di viaggio regolarmente vidimato;

- * Non tenere comportamenti che possano arrecare danno all'Azienda o agli altri Clienti;
- * Rispettare il "Regolamento di viaggio" sia a bordo degli autobus sia nelle varie strutture aziendali;
- * Agevolare le persone anziane o diversamente abili durante la salita sui mezzi e durante il viaggio.

4. Qualità e Ambiente

L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. attua un sistema di gestione integrato conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015, impegnandosi ad allineare l'intera organizzazione ed i processi interni secondo quanto previsto ed indicato all'interno del Sistema Integrato. L'adozione di un Sistema di Gestione Qualità e di un Sistema di Gestione Ambiente dimostra la volontà dell'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. di garantire che la produzione dei propri servizi avvenga nella piena soddisfazione delle esigenze della clientela, che la gestione del proprio sistema avvenga nei massimi livelli di efficacia ed efficienza, che le prestazioni ambientali dei processi aziendali soddisfino costantemente i requisiti di legge.

La Direzione dell'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. ha il compito di migliorare l'Azienda dal punto di vista della gestione delle risorse umane che, considera strategiche rispetto alla qualità del servizio offerto ed al funzionamento dell'Organizzazione stessa.

Garantire il benessere delle persone che lavorano in azienda è considerato dall'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. uno strumento

prioritario per garantire un ottimale ambiente lavorativo al proprio interno e per operare in qualità verso l'esterno.

Lo standard applicato consente all'azienda di misurare, controllare e quindi migliorare la condizione di chi opera all'interno e valutare il miglioramento del clima aziendale a tutti i livelli.

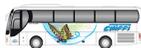
4.1. Ambiente

La Direzione dell'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. ha stabilito di attuare un sistema di gestione ambientale, integrato al sistema di conduzione principale, per controllare l'impatto delle attività sull'ambiente e assicurare che le prestazioni ambientali soddisfino e continueranno a soddisfare i requisiti delle leggi e gli obiettivi aziendali in merito alla politica stabilita.

La Direzione promuove ogni azione diretta a proteggere l'ambiente e a far sì che le attività svolte non producano impatti significativi.

La politica per l'Ambiente prevede i seguenti impegni:

- formulare obiettivi di miglioramento delle prestazioni dei processi e delle attività sull'ambiente,
- adottare i processi tecnologici che offrano i minori impatti ambientali,
- rispettare le leggi, i regolamenti pertinenti e gli altri impegni sottoscritti dal Consorzio Co.Tr.A.P., riguardanti gli aspetti ambientali,



Carta della Mobilità 2024

- prevenire l'inquinamento, e dove possibile ridurre gli scarichi, i rifiuti ed il consumo di risorse,
 - valutare gli aspetti ambientali e adottare procedure di gestione tali da minimizzare ogni significativo impatto ambientale negativo,
 - estendere ai fornitori gli obiettivi suddetti e diffondere nel settore una politica di massimo rispetto per l'Ambiente,
 - sviluppare la formazione e l'addestramento di tutti i dipendenti e delle persone che lavorano per l'organizzazione, per promuovere ed incoraggiare ogni iniziativa atta alla protezione dell'ambiente e della salute e sicurezza del lavoro,
 - comunicare i principi, gli obiettivi e i traguardi a tutte le persone che lavorano per l'organizzazione o per conto di essa.
- ### 4.2. Salute e sicurezza
- La Direzione dell'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L., intende puntare al miglioramento continuo ed alla prevenzione, coinvolgendo il proprio personale. L'Azienda promuove ogni azione diretta a far sì che i suoi servizi non presentino rischi significativi per la salute e la sicurezza sul lavoro delle risorse umane.
- L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. considera la salute e la sicurezza del lavoro parte integrante del sistema di gestione aziendale. Pertanto, nell'ambito di questa politica, e nell'impegno al suo formale perseguimento, dichiara di:
- ➔ Impegnarsi per la tutela della SSL dei lavoratori dal datore di lavoro ad ogni lavoratore.
 - ➔ Impegnarsi ad operare in conformità con le leggi, i regolamenti e le direttive (nazionali e comunitarie), inclusi tutti i requisiti sottoscritti dal Consorzio Co.Tr.A.P. con le parti interessate.
 - ➔ Impegnarsi a fornire tutte le risorse umane e strumentali necessarie.
 - ➔ Potenziare l'attività di formazione e informazione, coinvolgendo tutti gli operatori rendendoli consapevoli delle responsabilità individuali e dell'importanza di ogni loro azione.
 - ➔ Coinvolgere e Consultare i lavoratori attraverso i rappresentanti per la sicurezza.
 - ➔ Sensibilizzare appaltatori e fornitori e richiedere loro il rispetto della politica, delle leggi e degli impegni in materia di sicurezza e ambiente adottati dal Consorzio Co.Tr.A.P.
 - ➔ Attivare adeguati canali di comunicazione interna ed esterna, in particolare con le autorità.
 - ➔ Sviluppare e diffondere in azienda programmi, obiettivi e traguardi e mettere a disposizione risorse umane preparate, efficienti e supportate da risorse infrastrutturali adeguate.
 - ➔ Favorire a mettere in atto metodologie, interventi, adeguamenti atti alla riduzione degli infortuni e delle patologie professionali.



- ➔ Riesaminare periodicamente il DVR indipendentemente dalle variazioni avvenute.
- ➔ Introdurre procedure per il costante controllo della SSL del personale e per gli interventi da effettuare nel caso si riscontrino situazioni non conformi, anomalie, incidenti o emergenze.

4.3. Procedure COVID

Le imprese del trasporto pubblico locale stradale hanno l'obbligo di procedere all'igienizzazione, sanificazione e disinfezione dei mezzi pubblici.

L'AUTOSERVIZI CHIFFI s.r.l., alla luce di quanto sopra, esegue operazioni di sanificazione, disinfezione e procede relativamente agli autobus, con l'igienizzazione e la disinfezione almeno una volta al giorno e la sanificazione periodica nel rispetto delle disposizioni. nel rispetto delle disposizioni previste dalle circolari n. 5443 del 22 febbraio 2020 e n. 17644 del 22 maggio 2020 del Ministero della Salute e delle indicazioni dell'Istituto Superiore di Sanità.



La sanificazione e l'igienizzazione riguarda tutte le parti frequentate da viaggiatori, lavoratori, clienti, fornitori e/o altri visitatori.

La sanificazione comprende l'azione della pulizia e disinfezione. La disinfezione non deve mai essere eseguita da sola ma è sempre preceduta dalla pulizia:

1. Asportazione meccanica dello sporco grossolano.
2. Applicazione del detergente. La soluzione detergente deve essere preparata alla concentrazione consigliata dal produttore;
3. Risciacquo finale con acqua a temperatura di rubinetto.
4. Applicazione del disinfettante, lasciandolo agire per il tempo necessario per inattivare la carica microbica.

Tutte le operazioni sono svolte con prodotti che sono presidio medico chirurgico PMC.

Inoltre a bordo dei mezzi sono stati posti anche gel disinfettanti specifici, sempre PMC, contro virus e batteri per le mani.

Sono messe in atto, inoltre, tutte le misure possibili volte ad avere il maggior ricambio naturale d'aria negli ambienti chiusi, siano questi veicoli oppure uffici, intensificando,





laddove possibile, la manutenzione degli impianti di aerazione.

Per quanto riguarda il personale viaggiante, l'azienda adotta tutti i possibili accorgimenti atti al distanziamento di almeno

un metro del posto di guida dai passeggeri, oltre a mettere a disposizione le mascherine già sopra indicate che il personale è tenuto a indossare per tutta la durata del servizio.

Carta della Mobilità 2024

Grande attenzione viene posta sulle misure da adottare per garantire il distanziamento sociale sui mezzi pubblici tra i lavoratori ed i passeggeri stessi.

L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. è pertanto tenuta ad adottare strumenti e modalità organizzative atte a:

- ❖ separare il posto di guida del conducente rispetto ai passeggeri in modo tale che sia assicurata la distanza minima di almeno 1 metro;
- ❖ consentire la salita e la discesa dei passeggeri dalla porta centrale e dalla porta posteriore, utilizzando idonei tempi di attesa, al fine di evitare contatto tra chi scende e chi sale;

è infine stata prevista:

- ❖ a sospensione dell'attività di bigliettazione a bordo da parte degli autisti;
- ❖ a sospensione della vendita e del controllo dei titoli di viaggio a bordo.

L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. ha come obiettivo strategico principale e generale quello di ottenere la completa soddisfazione delle esigenze del mercato, e mantenere un ruolo pro-attivo nei suoi confronti. Per assolvere a questo ruolo si deve offrire un servizio competitivo e per fare ciò è necessario migliorarsi continuamente in professionalità, efficacia ed efficienza, misurandosi e confrontandosi costantemente con obiettivi chiari e tangibili costantemente confrontati con le Parti interessate.

Per la Direzione dell'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L., miglioramento significa aumentare la prestazione attuale dell'organizzazione in riferimento alla qualità dei servizi, alle prestazioni ambientali, alla salute e sicurezza dei dipendenti, alla responsabilità sociale.

L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. si impegna ad erogare i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

4.4. Eguaglianza

L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. si impegna ad improntare l'erogazione del servizio al principio di eguaglianza dei diritti di tutte le parti interessate, inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

4.5. Imparzialità

L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

4.6. Continuità

L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore o imputabili a terzi, caso fortuito, stato di necessità indipendenti dalla volontà del Consorzio, ed, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore.



4.7. Partecipazione

L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. si impegna a garantire e favorire la partecipazione delle parti interessate, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare i loro diritti soggettivi e collettivi. A tal fine l'Azienda fornisce tutte le notizie utili e riconosce il diritto di accesso alle informazioni d'interesse. In particolare, è riconosciuto alle parti interessate il diritto a inoltrare reclami, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

4.8. Efficienza ed efficacia

L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso. A tal fine adotta tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi o al miglioramento degli stessi.

L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L., nel perseguire l'eccellenza nell'ideazione e realizzazione dei servizi forniti, è consapevole del valore aggiunto che le proprie risorse interne apportano al raggiungimento di questo obiettivo.

Pertanto si impegna a:

- Rispettare la legislazione nazionale ed internazionale vigente;
- Promuovere un approccio eticamente responsabile presso i propri interlocutori di riferimento clienti, fornitori, enti pubblici, banche ecc.);

- Implementare un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale e garantirne il mantenimento in un'ottica di miglioramento continuo;
- Trasmettere alle Parti Interessate il contenuto di questo documento ed i principali indicatori di performance sociale soggetti a monitoraggio.

5. Modello Organizzativo

La soddisfazione del Cliente è l'obiettivo che l'AUTOSERVIZI CHIFFI s.r.l. intende perseguire attraverso il miglioramento continuo delle proprie prestazioni, con le strategie e gli obiettivi generali di accrescimento del valore dell'azienda.

La Direzione promuove:

- il ruolo centrale del cliente;
- l'importanza dei requisiti delle parti interessate;
- la diffusione della cultura della qualità a tutti i livelli organizzativi;
- il miglioramento continuo della qualità nei servizi erogati;
- il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi;
- l'ottenimento di risultati economici atti a permettere il raggiungimento degli obiettivi.

Oggi l'organizzazione è consapevole che la piena soddisfazione dei Clienti dipenda soprattutto dalla qualità

gestionale e dalla capacità di sviluppare il miglioramento continuo dei processi interni.

La Direzione si impegna perciò a:

- ✓ Valorizzare le Risorse Umane che operano nel Consorzio,
- ✓ Animare un concreto spirito di collaborazione,
- ✓ Mettere a disposizione le risorse economiche necessarie a supportare i futuri sviluppi tecnologici, nella consapevolezza che il successo di questa iniziativa può solo essere raggiunto con il pieno coinvolgimento di tutti.

Questi indirizzi si traducono operativamente nella definizione ed aggiornamento sistematico di obiettivi misurabili per i vari livelli dell'organizzazione.

Allo scopo di rafforzare il proprio sistema di controllo interno ed assicurare i più elevati standard in materia di trasparenza e integrità nelle operazioni aziendali, nonché al fine di garantire l'eticità dei propri comportamenti, il Consiglio di Amministrazione dell'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. ha approvato il Modello di Organizzazione e Gestione.

Il Modello di organizzazione, gestione e controllo dell'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. si compone dei seguenti documenti:

- Il manuale;
- Il codice etico;
- Il sistema disciplinare.

L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. ritiene imprescindibile – nella conduzione degli affari – il rispetto della normativa vigente ed in particolare delle previsioni di cui al citato decreto e condanna fermamente ogni condotta finalizzata alla commissione, anche solo tentata, di comportamenti sanzionati dal decreto medesimo. AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. ritiene altresì fondamentale ai fini dell'instaurazione e del mantenimento di un corretto rapporto fiduciario con ogni controparte che giunga a collaborare con esso (a qualunque titolo), il rispetto dei comportamenti indicati nel Codice Etico improntati alla trasparenza ed all'integrità.

5.1. I Fattori di Qualità

La Società ha individuato i fattori di qualità principali che sottopone continuamente ad attività di monitoraggio miglioramento continuo:

- Organizzazione del servizio
- Sicurezza del viaggio e tutela ambientale
- Comfort del viaggio
- Informazione e comunicazione alla Clientela

5.2. Organizzazione del servizio

La sicurezza del viaggio è intesa come la massima riduzione di qualsiasi rischio per il Cliente utilizzatore del servizio. A tal fine L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. provvede costantemente a sensibilizzare continuamente il proprio personale di guida al

puntuale rispetto del codice della strada e di tutte le misure di sicurezza relative alla guida.

Per attenzione all'ambiente si intendono tutti gli sforzi operati dalla Società per ridurre al massimo le emissioni in atmosfera e per tutelare l'ambiente circostante con tutti i mezzi possibili.

5.3. Sicurezza del viaggio e attenzione all'ambiente

La sicurezza del viaggio è intesa come la massima riduzione di qualsiasi rischio per il Cliente che usufruisce del servizio. A tal fine il L'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. provvede costantemente a sensibilizzare continuamente il proprio personale di guida al puntuale rispetto del codice della strada e di tutte le misure di sicurezza relative alla guida.

Per attenzione all'ambiente si intendono tutti gli sforzi operati dall'AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L. per ridurre al massimo le emissioni in atmosfera e per tutelare l'ambiente circostante con tutti i mezzi possibili.

5.4. Comfort del Viaggio

Tutti gli autobus utilizzati per l'espletamento del servizio sono dotati di aria condizionata.

Il parco mezzi è sottoposto a cicli di manutenzione programmata che permettono di garantire l'efficienza di ciascun autobus.

Dalle rilevazioni effettuate emerge che il comfort è un fattore molto critico per la soddisfazione dei clienti. In particolare la

pulizia e l'affollamento di autobus risultano essere gli elementi chiave della comodità del viaggio per i passeggeri.

Indici di confort considerati:

- Pulizia;
- Santificazione;
- Comfort
- Facilità di accesso ai disabili.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità		Standard di qualità	Modalità di misurazione
	Tipologia	Unità di misura		
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria	Percentuale interventi giornalieri mezzi	90%	rilevazione
	Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	10	rilevazione
	Pulizia impianti ed uffici al pubblico	Frequenza media in giorni	3	rilevazione
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti	80%	sondaggio



Fattore di qualità	Indicatore di qualità		Standard di qualità	Modalità di misurazione
	Tipologia	Unità di misura		
Confort	Climatizzazione	% mezzi sul totale	85%	rilevazione
	Accessibilità facilitata	% mezzi sul totale	70%	rilevazione
	Percezione complessiva livello comfort viaggio	% soddisfatti	80%	sondaggio
Servizi per viaggiatori con handicap	Autobus o veicoli attrezzati anche per il trasporto disabili	% mezzi sul totale	50%	rilevazione
	Percezione complessiva servizio	% soddisfatti	85%	sondaggio

5.5. Informazione e comunicazione alla Clientela

L'informazione e la comunicazione rappresentano i due elementi determinanti per potenziare il rapporto con la Clientela. Pertanto qualsiasi variazione sul servizio è fornita attraverso avvisi sui mezzi e nei punti vendita convenzionati.

COMUNICAZIONE

Presentabilità e riconoscibilità del personale:

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento con foto e numero di matricola.

Monitoraggio della soddisfazione del cliente .

La nostra Sede effettua il monitoraggio annuale della soddisfazione del Cliente (vedi dettagli dell'indagine).

STRUMENTI DI CONTATTO CON I CLIENTI:

- Sito web: www.chiffibus.it
- E-mail: info@chiffibus.it
- PEC: autoservizichiffi@pec.it
- Social Network:
- Facebook: [@chiffibus](https://www.facebook.com/chiffibus)
- Instagram: [@chiffibus](https://www.instagram.com/chiffibus)
- Telefono:

- ☎ Nardò +39 [0833 873378](tel:0833873378)
- ☎ +39 [347 0547878](tel:3470547878)
- ☎ +39 [347 3787870](tel:3473787870)
- ☎ +39 [335 426260](tel:335426260)
- ☎ +39 [0833 873378](tel:0833873378)



Carta della Mobilità 2024

6. Obiettivi Organizzativi

6.1. Organizzazione del Servizio

• Copertura giornaliera:

Ore di servizio:

Risultato 2023	18.30h
Obiettivo 2024	21.30h

• Regolarità complessiva del servizio:

- Corse effettuate/corse programmate (escluso scioperi):

Risultato 2023	97,37%
Obiettivo 2024	98.50%

- N° corse interrotte/n° corse programmate effettuate :

Risultato 2023	3
Obiettivo 2024	1

- % corse con ritardi >15' all'arrivo:

Risultato 2023	0,001
----------------	-------

Obiettivo 2024

0,001

- Mezzi di scorta disponibili ore di punta giorno:

Risultato 2023

3

Obiettivo 2024

3

• Punti vendita sul territorio:

- n° punti vendita/n° Comuni serviti

Risultato 2023

3,7

Obiettivo 2024

3,9

6.2. Sicurezza del viaggio e attenzione all'ambiente

• n° totale sinistri passivi/km percorsi nell'anno:

Risultato 2023

1

Obiettivo 2024

0

• n° sinistri passivi/n° annuo dei giorni di servizio autista:

Risultato 2023

1

Obiettivo 2024

0

Carta della Mobilità 2024

- **Vetustà dei mezzi viaggianti Età media autobus in anni :**

Risultato 2023	17
Obiettivo 2024	14

- **Attenzione all'ambiente, mezzi con motori a scarico controllato EURO 2:**

Risultato 2023	2
Obiettivo 2024	2

- **Attenzione all'ambiente, mezzi con motori a scarico controllato EURO 3:**

Risultato 2023	5
Obiettivo 2024	5

- **Attenzione all'ambiente, mezzi con motori a scarico controllato EURO 4:**

Risultato 2023	4
Obiettivo 2024	4

- **Attenzione all'ambiente, mezzi con motori a scarico controllato EURO 5:**

Risultato 2023	1
Obiettivo 2024	1

- **Attenzione all'ambiente, mezzi con motori a scarico controllato EURO 6:**

Risultato 2023	4
Obiettivo 2024	6

- **Attenzione all'ambiente, mezzi con motori a scarico controllato Ibrido/Elettrico:**

Risultato 2023	0
Obiettivo 2024	2

6.3. Comfort del viaggio

- **Facilitazioni d'ingresso e pulizia degli autobus:**

- % mezzi dotati di facilitazione di ingresso al ***

Risultato 2023	27%
Obiettivo 2024	39%



• **Frequenza pulizia esterna dei bus e sanificazione:**

- Frequenza pulizia esterna dei bus e sanificazione

Risultato 2023	Pulizia esterna ogni settimana Sanificazione giornaliera
Obiettivo 2024	Pulizia esterna ogni settimana Sanificazione giornaliera

• **Frequenza pulizia interna sommaria, igienizzazione e disinfezione:**

Risultato 2023	Igenizzazione ogni giorno
Obiettivo 2024	Igenizzazione ogni giorno

• **Frequenza pulizia interna completa:**

Risultato 2023	Pulizia interna ogni giorno
Obiettivo 2024	Pulizia interna ogni giorno

Gli indicatori riferiti al comfort del viaggio hanno confermato i livelli di qualità previsti ed indicati negli obiettivi.

6.4 Informazione e comunicazione alla Clientela

• **Tempestività delle informazioni alla Clientela:**

- % di avvisi (su variazioni programmate del servizio comunicati con almeno 7 giorni di. **

Risultato 2023	65%
Obiettivo 2024	75%

• **Diffusione delle informazioni:**

Canali informativi per variazioni del servizio

Risultato 2023	Sito web/Canali social
Obiettivo 2024	Sito web/Canali social

Orario del servizio informazioni telefonico (giorni feriali)

Risultato 2023	H24
Obiettivo 2024	H24

7. Condizioni generali di trasporto

Le presenti "Condizioni Generali di Trasporto" si applicano ai Servizi di Trasporto Pubblico Locale esercitati dalla AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L., indicata da ora innanzi semplicemente Chiffi. Il Cliente è tenuto al rispetto delle Condizioni Generali di Trasporto consultabili presso ogni biglietteria, sul sito internet www.cotrap.it e, in forma sintetica, sugli avvisi posti all'interno degli autobus.

7.1 Obbligo al Trasporto Pubblico

Chiffi esegue il trasporto di persone e bagagli alle condizioni in vigore per autolinee di Trasporto Pubblico Locale (TPL) da



Carta della Mobilità 2024

essa esercitate con i veicoli prescritti dall'atto di concessione o di affidamento e quando non ostino circostanze straordinarie o di forza maggiore.

7.2 Ammissione della Clientela a bordo

L'Azienda si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata. Le condizioni di ammissione a bordo e le tariffe sono offerte da Chiffi senza nessuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza dell'acquirente finale o al luogo di stabilimento del venditore di biglietti. Chiffi, nell'espletamento dei servizi di TPL ad essa concessi o affidati, si riserva il diritto di dare precedenza al trasporto dei passeggeri prenotati mediante la piattaforma www.cotrap.it rispettando le istruzioni contenute nelle normative per il contrasto alla diffusione del Virus Covid-19, nel limite delle percentuali di occupazione consentite, con riferimento alla Carta di Circolazione dei veicoli all'uso utilizzati. La mancata esecuzione di singoli trasporti per eccesso di richiesta non obbliga Chiffi al rimborso del prezzo del titolo di viaggio acquistato e non utilizzato.

Non saranno ammessi sugli autobus i possessori di biglietti di corsa semplice emessi presso le biglietterie convenzionate, vigendo l'obbligo assoluto di salita a bordo solo se muniti di prenotazione per mezzo della piattaforma www.cotrap.it. Chiffi, nell'esecuzione dei servizi ad essa affidati, può riservare, all'occorrenza, corse adibite al trasporto di soli Clienti abbonati.

7.3 Tipologia dei titoli di viaggio

La vendita dei titoli di viaggio di Chiffi avviene attraverso due canali: le biglietterie autorizzate, esclusivamente per gli abbonamenti settimanali e mensili e, la piattaforma online www.cotrap.it esclusivamente per i titoli di Corsa Semplice.

I titoli di viaggio adottati sulle autolinee di TPL sono:

- ❖ BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE, valido per effettuare una sola corsa, acquistabile esclusivamente online attraverso la piattaforma www.cotrap.it;
- ❖ ABBONAMENTO SETTIMANALE, valido dal lunedì alla domenica della settimana solare sovrastampata (12 corse a scalare) acquistabile esclusivamente presso le agenzie convenzionate (con obbligo di prenotazione attraverso la piattaforma www.cotrap.it delle corse su cui si intende viaggiare per la settimana di validità dell'abbonamento);
- ❖ ABBONAMENTO MENSILE, valido dal primo all'ultimo giorno del mese solare sovrastampato (52 corse a scalare) acquistabile esclusivamente presso le agenzie convenzionate (con obbligo di prenotazione attraverso la piattaforma www.cotrap.it delle corse su cui si intende viaggiare per il mese di validità dell'abbonamento);
- ❖ ABBONAMENTO SETTIMANALE O MENSILE AI SENSI DELL'ART 30 c.3 L.R. n. 18/2002, valido dal lunedì alla domenica della settimana solare sovrastampata, ottenibile gratuitamente esclusivamente presso le agenzie convenzionate, (con obbligo di prenotazione attraverso la piattaforma www.cotrap.it delle corse su cui si intende viaggiare per il periodo di validità dell'abbonamento);
- ❖ ABBONAMENTO SETTIMANALE O MENSILE AI SENSI DELL'ART 30 c.3 L.R. n. 18/2002 per accompagnatori (misura temporanea valida per i titolari di tessera con



diritto all'accompagnatore), valido dal lunedì alla domenica della settimana solare sovrastampata, ottenibile gratuitamente esclusivamente presso le agenzie convenzionate, (con obbligo di prenotazione attraverso la piattaforma www.cotrap.it delle corse su cui si intende viaggiare che devono obbligatoriamente coincidere con quelle del titolare della tessera a cui sono collegate, per il periodo di validità dell'abbonamento);

- ❖ BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE AI SENSI DELL'ART 30 c.3 L.R. n. 18/2002, attualmente la procedura di ritiro gratuito presso i punti di vendita è sospesa. I beneficiari potranno comunque utilizzare la tessera in loro possesso per ottenere eccezionalmente fino al termine del periodo emergenziale, un abbonamento settimanale o mensile (come spiegato al punto precedente) che comporterà in ogni caso l'obbligo della prenotazione del posto, attraverso la piattaforma www.cotrap.it delle corse su cui si intende viaggiare (per sé stessi e per l'eventuale accompagnatore);
- ❖ Si precisa che la settimana solare termina alle ore 24.00 della domenica, mentre il mese solare termina alle ore 24.00 dell'ultimo giorno del mese

7.4 Uso e convalida dei titoli di viaggio

Il titolo di viaggio è personale e non può essere ceduto in alcun caso.

Il biglietto di corsa semplice per essere valido deve essere convalidato dal Cliente subito dopo la salita a bordo, se di tipologia online, basta che lo stesso sia accompagnato dalla corretta prenotazione del viaggio. La convalida avviene per mezzo di lettori del codice QRcode (presente sui titoli emessi

online), ove i mezzi lo consentano, per mezzo dell'apposita macchinetta posta nella parte anteriore del corridoio dell'autobus, appena dietro il posto di guida. Il biglietto di corsa semplice è valido esclusivamente per la corsa prenotata.

Il biglietto di abbonamento, per essere valido deve essere convalidato dal Cliente subito dopo la prima salita a bordo (del mese o della settimana) deve sempre essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento personale (come di seguito meglio precisato) e dalla prenotazione univoca della corsa (da effettuarsi preventivamente prima di ogni salita a bordo del mezzo esclusivamente attraverso la piattaforma online www.cotrap.it). La prenotazione deve essere convalidata da parte del Cliente per ogni corsa fruita, ossia ogni qual volta sale a bordo, mediante lettura del codice **QRcode** (ove i dispositivi presenti sugli autobus lo consentano). In ogni caso, anche in assenza di dispositivo di lettura, la corsa prenotata si intenderà scalata dal numero di corse complessive presenti nella tipologia di abbonamento acquistato.

Nel caso di mal funzionamento della macchinetta obliteratrice il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione al personale autista che provvederà, ove possibile, ad annullare manualmente il biglietto di corsa semplice; qualora, invece, il Cliente fosse in possesso di biglietto di abbonamento, la corsa prenotata e non obliterata dovrà considerarsi comunque scalata dal portafoglio corse presenti nella propria tipologia di abbonamento.

Il biglietto di abbonamento (settimanale o mensile) deve essere obbligatoriamente accompagnato, pena la non validità, da una tessera di riconoscimento aziendale avente

Carta della Mobilità 2024

scadenza di cinque anni (12 mesi per le categorie di Clienti di cui all'art. 30 c. 3 della L.R. n. 18/02) La tessera è personale, numerata e non cedibile ed è esclusivamente emessa attraverso il portale <https://mycard.cotrap.eu>. Dopo aver aperto un account personale sulla piattaforma e inserito tutti i propri dati anagrafici, il cliente, può procedere con il pagamento dell'importo dovuto pari a € 10.00, con carta di credito, per mezzo dei circuiti elettronici abilitati o attraverso l'uso di un codice di acquisto precedentemente comprato presso i punti di vendita convenzionati. Ad acquisto certificato e inserito in piattaforma, il sistema produrrà una ricevuta temporanea (da stampare) contenente all'interno il numero identificativo della tessera elettronica. Nel frattempo, l'originale sarà celermente recapitato al cliente per corrispondenza presso il domicilio dichiarato in sede di registrazione. Esclusivamente nell'attesa del recapito dell'originale della tessera, il cliente può utilizzare la ricevuta temporanea per emettere l'abbonamento (settimanale o mensile) e per esibirla unitamente al titolo, al personale di controllo in sostituzione dell'originale.

Comunque, tra il titolo di abbonamento, la tessera di riconoscimento e il singolo titolo di prenotazione della corsa, effettuato online tramite il sito www.cotrap.it, vi deve essere sempre corrispondenza numerica.

Il titolo di abbonamento (settimanale o mensile) deve essere esibito a vista all'autista al momento della salita a bordo dell'autobus. È facoltà del personale autista controllare il possesso di regolare titolo di viaggio ed eventualmente emettere biglietto con sovrapprezzo secondo le tariffe in vigore. La mancata emissione del biglietto con sovrapprezzo da parte del personale autista non libera il Cliente

dall'obbligo di essere comunque in possesso del titolo di viaggio.

Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) il Cliente deve assicurarsi, pena la decadenza di qualunque eventuale successivo diritto, che il titolo emesso corrisponda a quello richiesto. Il Cliente deve conservare il titolo di viaggio o il titolo di prenotazione (se abbonato) per la durata della corsa ed alla fermata di discesa onde poterlo esibire a richiesta del personale addetto ai controlli o alle verifiche (evidentemente sono validi anche i biglietti in formato elettronico esibiti al personale di controllo per mezzo di mobile devices).

Il Cliente che all'atto del controllo, da parte del personale addetto alle verifiche e ai controlli, viene trovato sprovvisto del titolo o comunque non regolarizzato nei modi sopraindicati è assoggettato, oltre al pagamento del biglietto ordinario di corsa semplice evaso, anche alla sanzione amministrativa prevista dalla normativa regionale vigente.

Il Cliente trovato in possesso di documenti di viaggio contraffatti (falsificati, tagliati, cancellati, manomessi o comunque resi illeggibili), oltre all'assoggettamento della prevista sanzione amministrativa, sarà denunciato per truffa all'Autorità Giudiziaria ai sensi e agli effetti del Codice Penale e assoggettato alla sanzione amministrativa prevista dal D.L. n. 507 del 30 dicembre 1999.

I titoli di viaggio (biglietti, abbonamenti e tessera di riconoscimento aziendale) smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili né sostituibili con altri.

Le rilevazioni dei sistemi di video sorveglianza presenti a bordo dei veicoli e sulle banchine di fermata possono essere



utilizzate ai fini del contrasto dell'evasione tariffaria e come mezzo di prova, nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, per l'identificazione di eventuali trasgressori che rifiutino di fornire le proprie generalità agli agenti accertatori, anche con eventuale trasmissione alle competenti forze dell'ordine.

In caso di smarrimento e/o furto della tessera elettronica, il cliente può richiedere l'emissione di un duplicato utilizzando sempre la piattaforma <https://mycard.cotrap.eu/> e corrispondendo nuovamente l'importo di € 10.00, pari al valore dell'apparato tecnologico. Identicamente, dopo essere stato emesso, il duplicato sarà rispedito per corrispondenza presso il domicilio del richiedente.

I bambini di età inferiore a dieci anni, purché non occupino un posto a sedere, viaggiano gratuitamente se accompagnati da persona adulta. Ogni adulto può trasportare gratuitamente un solo bambino di età inferiore a 10 anni. È consentito il trasporto gratuito di un passeggero per bambino purché chiuso e sistemato in modo da non recare danno agli altri clienti o intralcio per il normale deflusso dal veicolo.

19.5 Informazioni di viaggio

L'Azienda COTRAP assicura, attraverso le forme ed i mezzi disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio e le condizioni di accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Le condizioni di accesso, riguardanti il viaggio e le condizioni di trasporto, comprendono anche la sintesi della legislazione nazionale e internazionale vigente e sono messe a disposizione del pubblico materialmente e, in formati accessibili, su espressa richiesta ovvero sul sito dell'Azienda.

Al più tardi alla partenza del servizio gestito dall'Azienda ed acquistato dal passeggero, questi dispone delle informazioni appropriate sui diritti conferiti dalla legge. Tali informazioni comprendono 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 al punto 15 delle presenti condizioni di trasporto.

7.5 Cancellazioni e ritardi

Salvo quanto previsto al D. Lgs 4.11.2014 n. 169 in tema di sanzioni alle violazioni in materia di diritti dei passeggeri con autobus, per i soli servizi di TPL, il passeggero, nei casi di cancellazioni di servizi o di ritardi ha diritto al rimborso del biglietto da parte dell'Azienda. In particolare, quando un servizio di trasporto pubblico subisce una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a 60 minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a 30 minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano – esclusi i casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili - i passeggeri hanno diritto al rimborso del prezzo del biglietto da parte dell'Azienda. Il rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida secondo modalità determinate con disposizioni del gestore.

Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

L'Azienda si impegna a rendere note, entro la conclusione del servizio di trasporto, le modalità di accesso alla Carta della

Carta della Mobilità 2024

Mobilità/Condizioni di Trasporto e le ipotesi che danno diritto a rimborsi o indennizzi, indicandone l'entità e le modalità per accedervi. Tali ipotesi comprendono anche la possibilità per il singolo passeggero di chiedere il rimborso durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, a semplice esibizione del titolo di viaggio e dietro compilazione di apposita modulistica.

7.6 Diritti dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

L'Azienda Chiffi 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 certificate difficoltà di deambulazione;

i non vedenti o con disabilità visive;

i non udenti o con disabilità uditive;

le persone con handicap mentale documentato.

È ammesso a Chiffi, per la tutela di un maggior diritto, di rifiutarsi di accettare una prenotazione, di emettere o fornire altrimenti un biglietto o di far salire a bordo una persona per motivi di disabilità o mobilità ridotta nei limiti delle eccezioni previste all'uopo all'interno dell'art. 10 (Eccezioni e condizioni speciali) Paragrafo 1 lettere a) e b) del Regolamento UE 181/201.

In caso di perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'Azienda provvede a risarcire il passeggero nella misura opportuna prevista dalla legge.

7.7 Norme di comportamento

Il Cliente è tenuto al rispetto del regolamento aziendale di vettura. In particolare è tenuto:

ad agevolare il lavoro del personale autista e di servizio tenendosi discosto dall'autobus alle fermate;

a salire sull'autobus dalla porta anteriore e scendere da quella centrale o posteriore ed in ogni caso solo quando lo stesso sia completamente fermo;

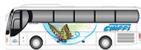
ad esibire il documento di viaggio ad ogni richiesta del personale di servizio;

a fornire le proprie esatte generalità, oltre alla residenza ed al recapito, al personale addetto al controllo ed alle verifiche quando ne faccia richiesta per causa di servizio;

a non parlare all'autista durante la marcia dell'autobus;

a non occupare posti riservati senza averne titolo;

ad utilizzare non più di un posto a sedere;



ad osservare il divieto di fumare sull'autobus;

a non ingombrare il corridoio dell'autobus così come i vani delle porte;

a non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;

a non gettare rifiuti nell'autobus e dal finestrino;

a non sporcare, imbrattare, rimuovere o manomettere parti e apparecchiature dell'autobus;

a non fare uso a bordo dell'autobus di sostanze alcoliche o stupefacenti;

a non questuare, mendicare, esercitare il mestiere di venditore, cantante o qualsiasi altra attività di spettacolo;

a non comportarsi in modo scandaloso ed offensivo per gli altri viaggiatori con gesti e/o parole;

a non distribuire oggetti, volantini, pubblicazioni anche gratuitamente se non dietro autorizzazione di Chiffi che provvederà a darne adeguata informazione;

a non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste dall'orario ufficiale se non dietro espressa autorizzazione del personale di servizio;

ad osservare le prescrizioni di viaggio comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste ed agli avvertimenti del personale di servizio;

ad usare ogni possibile precauzione per la propria e l'altrui incolumità, avvertendo immediatamente il personale di servizio in caso di pericolo;

a segnalare al personale di servizio la presenza di oggetti smarriti o dimenticati da altri viaggiatori;

ad avvertire immediatamente il personale di servizio e successivamente l'Azienda dello smarrimento di un proprio oggetto o bagaglio;

ad osservare le norme relative al trasporto dei bagagli.

Oltre che a bordo degli autobus le norme di comportamento valgono anche nelle biglietterie ed in genere nei locali aziendali.

Il controllo dell'osservanza delle norme di comportamento e le eventuali violazioni sono eseguite sia da personale aziendale all'uopo incaricato sia da organi esterni all'Azienda ai quali spetta legittimamente il controllo.

Il mancato rispetto delle norme contenute nel regolamento aziendale comporta l'applicazione delle sanzioni amministrative pecuniarie previste dalla normativa regionale vigente.

Chiffi si riserva la possibilità di adire le vie legali verso chiunque arrechi danni a propri dipendenti, autobus e strutture.

A bordo degli autobus è consentito l'uso di telefoni cellulari, radio-registratori o qualsiasi altro apparecchio elettronico a condizione che non venga arrecato disturbo agli altri viaggiatori e soprattutto al personale di servizio che - in tal senso - ha facoltà di impedirne l'utilizzo.

7.8 Trasporto bagagli

Il viaggiatore in possesso di regolare titolo di viaggio ha diritto a trasportare gratuitamente oltre ad un collo personale (borsa, borsello o valigetta) un solo bagaglio delle

dimensioni massime di cm. 95 (somma tra larghezza, altezza e profondità) non eccedente il peso di 10 Kg che potrà custodire, sotto la propria esclusiva responsabilità, senza ingombrare od arrecare disturbo agli altri viaggiatori, negli scomparti messi a sua disposizione nell'autobus.

Compatibilmente con la capienza e la portata del vano bagagliaio, il Cliente potrà trasportare un secondo bagaglio avente le stesse misure massime di quello in franchigia che sarà assoggettato alla tariffa di corsa semplice in vigore riferita alla 1a classe chilometrica. Per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato trasportare bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, nocive e contaminanti (il cui trasporto è regolamentato da particolari norme), materiali fragili (vasi, telecamere, ecc.), preziosi, recipienti di vino e olio. In tutti i casi i bagagli da trasportare devono essere ermeticamente chiusi. 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.

I bambini di età inferiore a dieci anni se trasportati gratuitamente non beneficiano della franchigia bagagli.

7.9 Oggetti smarriti

In caso di smarrimento del bagaglio Il Cliente deve darne immediata comunicazione al personale di bordo ovvero al personale addetto ai controlli o alle verifiche, ovvero telefonicamente o in forma scritta agli uffici della Sede di Nardò.

Chiffi custodirà presso la propria sede (orario di apertura dal lunedì al sabato dalle 7.45 alle -14.00) per almeno 30 giorni

tutti gli oggetti smarriti a bordo dei propri autobus o nei locali di sua proprietà per essere restituiti a chi dimostri adeguatamente di esserne il legittimo proprietario. Gli oggetti saranno custoditi con il massimo della diligenza. In ogni caso, Chiffi non risponde dei danni che dovessero subire gli oggetti smarriti a causa dell'inadeguato modo di conservazione.

Trascorso inutilmente il suddetto periodo, gli oggetti non ritirati saranno consegnati al Sindaco del luogo in cui ha avuto termine la corsa, ai sensi e per gli effetti degli artt. 927 e segg. del Codice Civile.

7.10 Trasporto animali

Gli animali non sono ammessi al trasporto ad eccezione di quelli di piccola taglia purché chiusi in apposito trasportino avente dimensioni massime di cm. 95 (somma tra larghezza, altezza e profondità) e confezionata in modo da non arrecare danno o disturbo alla Clientela ed al personale di servizio, tenuta dal proprietario sotto la propria responsabilità. In tal caso la tariffa è pari a quella pagata dal Cliente senza diritto ad occupare un posto;

cani guida per non vedenti che viaggiano gratuitamente, purché muniti di museruola. 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.

7.11 Responsabilità del vettore

Chiffi, qualora non provi di aver adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno, risponde dei sinistri che colpiscono il passeggero dal momento della salita nell'autobus fino alla discesa salvo quelli causati per negligenza dello stesso viaggiatore. 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. Chiffi è responsabile della perdita del bagaglio consegnato salvo provi che la perdita è derivata da caso fortuito, dalla natura o dai vizi delle cose stesse o dal loro imballaggio. Per i bagagli e gli oggetti non consegnati al vettore, questi non è responsabile della perdita, se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile al vettore.

Chiffi, è responsabile, nella misura individuata dalle disposizioni di legge vigenti, della perdita del bagaglio che le è stato consegnato in stiva, salvo quanto sopra. La perdita deve essere fatta constatare immediatamente, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita apparente; ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita non apparente (art. 1697 codice civile).

I reclami per perdite dei colli devono essere contestati dal viaggiatore immediatamente al personale di bordo ovvero al personale addetto ai controlli o alle verifiche, ovvero

telefonicamente agli uffici della Sede di Bari e confermati per iscritto entro 8 giorni dalla fine del viaggio.

Chiffi non si assume alcuna responsabilità per:

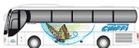
ritardi dovuti a scioperi, atti di guerra, avverse condizioni atmosferiche, blocchi o impercorribilità stradali, guasti del veicolo, mancate coincidenze e qualsiasi altra causa ad essa non imputabile.

danni derivanti da errori di stampa, omissioni o inesattezze delle informazioni esposte al pubblico o contenute negli opuscoli tascabili o pubblicazioni o fornite verbalmente da dipendenti o da punti di vendita.

Chiffi, inoltre, non risponde delle variazioni degli orari, delle tariffe e delle condizioni generali di trasporto attuate senza preavviso per cause indipendenti dalla propria volontà.

Nel rispetto delle norme vigenti in materia di privacy, i dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del D. Lgs. 101/2018 "Codice in materia di protezione dei dati personali", secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Ai viaggiatori spettano i diritti ex D. Lgs 101/2018 che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero telefonico 0833 873378, specificando all'operatore la natura della richiesta. I viaggiatori interessati possono prendere visione dell'informativa sul rispetto della privacy disponibile sul sito aziendale www.chiffibus.it

7.12 Orari, fermate e coincidenze



Carta della Mobilità 2024

Ad eccezione delle fermate capolinea di partenza ed arrivo, tutte le altre fermate dislocate lungo il percorso hanno carattere facoltativo e saranno effettuate dal personale autista solo dietro chiara, esplicita e tempestiva richiesta della Clientela presente a bordo ovvero in attesa nei pressi della prescritta palina aziendale.

Non sono consentite fermate per salita o discesa della Clientela al di fuori di quelle segnalate dalle apposite tabelle o comunque autorizzate dalla Direzione Aziendale.

Gli orari esposti al pubblico (compresi quelli riportati su pubblicazioni dell'Azienda ed alle fermate) i percorsi e le tariffe, possono subire delle improvvise e non preventivabili variazioni (come contenuto al punto 6). È responsabilità del Cliente accertarsi di eventuali modifiche di orari e percorsi comunicate da Chiffi tramite i propri canali informativi.

7.13 Servizi minimi garantiti in caso di sciopero

Gli accordi raggiunti tra Chiffi e le varie organizzazioni sindacali dei lavoratori, in ossequio alla normativa vigente, prevedono che in caso di sciopero del settore trasporti - indipendentemente dalla natura, causa e durata dell'astensione - dovrà essere garantita l'effettuazione dei servizi rientranti nelle ore di punta in appresso indicate:

dall'inizio del servizio sino alle ore 8.29 e dalle ore 12.00 alle ore 14.29;

In ogni caso di astensione dal lavoro per scioperi di qualsiasi natura e durata, Chiffi si impegna a darne ampia informazione tramite comunicazioni reperibili presso ciascun

punto di vendita convenzionato ovvero a bordo degli autobus.

7.14 Reclami e Organismo Nazionale Autorità Regolazione Trasporti

(ART)

Eventuali reclami o semplici comunicazioni e richieste di chiarimenti possono inoltrarsi in forma scritta con firma e recapito a:

AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L., Via Generale Cantore n. 88 - 73048 Nardò (LE);

a mezzo fax al numero +39 0833 873378,

a mezzo di posta elettronica all'indirizzo e-mail: info@chiffibus.it

e da ultimo

visitando il sito aziendale www.chiffibus.it.

I motivi di presentazione del reclamo per i servizi regolari di linea con percorso inferiore a 250 km, ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente:

condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie,

inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta,

informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti,



Carta della Mobilità 2024

mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami,
mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo.

Il reclamo può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio - il cui codice va indicato nel reclamo medesimo - e trasmesso 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. È fatta comunque 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.

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. L'Organismo in questione è l'Autorità per la regolazione dei trasporti - Via Nizza n. 230 - 10126 Torino contatto: +39 0111912550 - alla quale il reclamo può essere proposto compilando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti del sito <https://www.autorita-trasporti.it/modulistica/> a mezzo racco- mandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

posta elettronica certificata (PEC):

pec@pec.autorita-trasporti.it

posta elettronica semplice:

reclami.bus@autorita-trasporti.it .

oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità.

Inoltre è possibile inoltrare reclamo all'art. direttamente on line nella sezione dedicata. Per ulteriori informazioni si consulti il sito www.autorita-trasporti.it

La Clientela è prontamente informata sulle variazioni del servizio attraverso avvisi alla clientela inviati ai punti di vendita e affissi sui mezzi.

Inoltre sui siti:

www.chiffibus.it



e

www.cotrap.it

è possibile reperire informazioni sugli orari delle corse e le fermate.

AUTOSERVIZI CHIFFI S.R.L.
Il Presidente del C.d.A.
Lucio Minerba

